

## از موجود تا مطلوب: ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان با استفاده از مدل SERVQUAL

(مورد: واحد آموزش یکی از دانشکده‌های دانشگاه تهران)

علیرضا نصیری فیروز<sup>۱</sup>

ادکتری تخصصی مدیریت آموزش عالی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران سابقه مقاله

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۷/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۲/۲۲

چکیده

بررسی دیدگاه‌های دانشجویان به عنوان دریاف‌کنندگان اصلی خدمات آموزش عالی در ارتقای کیفی و کمی خدمات ارائه شده در این حیطة نقش مهمی دارد. هدف این پژوهش، ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزشی یکی از دانشکده‌های دانشگاه تهران بود. این پژوهش به صورت توصیفی-تحلیلی انجام شد. از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات، توصیفی-پیمایشی به شمار می‌رود. جامعه آماری شامل ۱۳۴۸ نفر و حجم نمونه بر اساس جدول مورگان و با استفاده از نمونه‌گیری طبقه‌ای ۳۰۰ نفر تعیین شد. برای جمع‌آوری داده از پرسشنامه محقق ساخته بر اساس مدل سروکوال استفاده شد. روایی پرسشنامه توسط چند تن از کارشناسان مورد بازمی‌بینی و تایید قرار گرفت. میزان پایایی پرسشنامه با توجه به آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آمد. انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در سطح زیاد و ادراک در سطح متوسط و رو به پایین است. میان انتظارات و ادراکات دانشجویان در تمام ابعاد پنجگانه مورد بررسی کیفیت خدمات آموزشی به صورت معناداری شکاف منفی وجود دارد. در بین متغیرهای جمعیت‌شناختی، تفاوت معناداری در ادراک دانشجویان با توجه به متغیر جنسیت مشاهده نشد. تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی می‌تواند مبنای مناسبی برای برنامه‌ریزی، اولویت‌بندی، تصمیم‌گیری و تخصیص منابع لازم برای ارتقای کیفیت آموزشی باشد.

کلمات کلیدی: کیفیت، آموزش عالی، ارباب رجوع‌ها، مدل سروکوال

<sup>۱</sup> nasirifiruz56@gmail.com

## ۱ مقدمه

امروزه، یکی از مزایای رقابتی در بین سازمان‌های خدماتی از جمله دانشگاهها، کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان و کسب رضایت آنان است (یزدانی و حاجیان، ۱۳۹۷: ۳۹). توجه و تمرکز بر ارتقا کیفیت خدمات آموزشی در سال‌های اخیر به عنوان یکی از دغدغه‌های اصلی پژوهشگران در حوزه آموزش عالی مورد توجه قرار گرفته است (سردار و توماس، ۲۰۱۷). کسی نمی‌تواند این جمله را که دیدگاه دانشجویان مقیاس مهمی در تعیین کیفیت خدمت آموزش است انکار کند (میسایی، ۲۰۱۹). سنجش کیفیت خدمات آموزشی، پیش شرط اساسی بهبود کیفیت است، زیرا تا نیازهای کیفی مشخص نشوند، خدمات اصلاح نمی‌شود (همان منبع، ۴۷). اگر چه کیفیت مفهومی ذهنی است و اندازه‌گیری آن دشوار می‌باشد، اما امروزه مورد اقبال فراوان قرار گرفته است (حیدری و همکاران، ۲۰۲۳: ۱۴۰۲). ارزیابی منظم برای مدیریت و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها ضروری است، بنابراین یک وسیله و ابزار معتبر و قابل اتکا، از این نظر غیر قابل انکار است (والنسیا<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۲۳). از نظر یمینی (۱۳۹۴: ۷۱) بهبود وضعیت دانشگاه در زمینه‌های آموزشی، پژوهشی و خدماتی نیازمند شناسایی عملکرد آن است. عملکرد دانشگاه خودش را در خدمات ارائه شده به افراد و جامعه نشان می‌دهد که از مهم‌ترین و موثرترین حوزه‌های خدماتی جامعه برای پیش‌برد اهداف هستند. همتی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۳: ۱۲) اضافه می‌کنند که به خاطر وجود رسالت مهم تربیت نیروی انسانی متخصص مورد نیاز بخش‌های مختلف جامعه، کیفیت خدمات آموزشی به یک مهم تبدیل شده است و دانشگاه‌ها برای کسب مزیت رقابتی از طریق بالا بردن کیفیت آموزش و کسب شهرت تلاش می‌کنند. در این رقابت، رضایت دانشجویان به عنوان ارباب رجوع که صرفاً دنبال دریافت خدمات کمی نبوده و کیفیت برای آنها مهم است، ضرورت مطالعه، شناسایی، برنامه‌ریزی و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی را طلب می‌نمایند. در این دانشکده، با وجود گزارش‌های وسیع و بیلان گسترده، به نظر می‌رسد که بهبود و ارتقا، جنبه کمی داشته و دانشجویان رضایت قابل قبولی از کیفیت خدمات آموزشی ندارند. بنابراین توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی به طور مستمر، مسئله‌ای ضروری به نظر می‌رسد (حیدری و محمدی، ۱۳۹۴: ۱۲۰). بررسی

---

1 Sardar & Thomas

2 Misaii

3 Valencia

دیدگاه‌های دانشجویان به عنوان دریافت‌کنندگان اصلی خدمات آموزش عالی در ارتقای کیفیت کمی خدمات ارائه شده دارای اهمیت است. این مطالعه به دنبال آن است تا ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی را جویا شده، و به دنبال آن تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و اعتباربخشی لازم صورت گیرد. وظیفه دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی این است که علاوه بر ارائه آموزش علمی، پاسخگوی نیازهای متنوع دانشجویان از جمله امکانات رفاهی و آموزشی مناسب در محیط دانشگاه باشند. در این میان تربیت صحیح، ایجاد رضایت و انگیزش دانشجویان که نقشی حیاتی در اصلاح و تقویت نظام‌های آموزشی کشورهای مختلف دارند، اهمیتی دو چندان پیدا می‌کند (دلشاد و اقبال، ۲۰۱۰)<sup>۱</sup>. یزدانی و حاجیان (۲۰۱۸) معتقدند، هرچه کیفیت خدمات پایین‌تر باشد، انتظارات دریافت‌کنندگان افزایش می‌یابد و به عبارتی وجود نقص و شکاف در یک بعد، اثر تشدیدکننده داشته و باعث افت کیفیت در سایر ابعاد می‌شود. امیریان و همکاران (۱۴۰۱): بررسی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دریافت‌کنندگان این خدمات را برای ارتقای سطح کیفی برنامه‌های آموزشی مهم می‌دانند. ارزیابی و سنجش وضعیت موجود و مطلوب به صورت رسمی و غیر رسمی انجام می‌پذیرد (آکیپارا و آگو، ۲۰۱۷)<sup>۲</sup>. در ابزار استفاده شده در این مطالعه یعنی پرسشنامه سروکوال<sup>۳</sup>، کیفیت خدمات عبارتست از فاصله (شکاف) بین انتظارات ارباب رجوع (مطلوب) و ادراکات مشتریان (موجود) از خدماتی که سازمان در واقعیت به آنها ارائه می‌دهد. از نظر نوروسانا<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۰۸) استفاده نکردن از روش‌های علمی در ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات آموزشی، بهره‌گیری نامناسب از سرمایه‌های فکری جامعه و سیاستگذاری ضعیف در امر آموزش را در پی خواهد داشت. قلاوندی و احمدیان (۶۷:۱۳۹۸) معتقدند که مطالعات مختلف شکاف منفی بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی را نشان داده‌اند که نتیجه برآورده نشدن انتظارات و در نهایت کاهش انگیزه و ناراضایتی آنان است. در این مطالعه به دنبال آن بودیم تا ببینیم علاوه بر آگاهی از کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان، چه شکافی بین ادراکات و انتظارات مانند سایر مطالعات به چشم می‌خورد. با وجود پژوهش‌های متعدد انجام شده در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی و دانشکده‌های پزشکی، مطالعه موضوع

1 Dilshad &amp; Iqbal

2 Okpara &amp; Agu

3 SERVQUAL

4 Noorossana

در واحد آموزش این دانشکده در دانشگاه تهران انجام نشده است. در این واحد آموزشی، که سالیان طولانی است به تربیت نیروی متخصص مورد نیاز مراکز آموزشی می‌پردازد، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی نادیده گرفته شده و مسئولان دانشگاه در این زمینه بازخوردی نگرفته‌اند. ضرورت انجام این ارزیابی با توجه به اهمیت آن برای اصلاح، بهبود و ارتقا کیفیت و برنامه‌ریزی صحیح، حائز اهمیت است. آگاه شدن از وضعیت و کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده می‌تواند مبنایی برای سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در واحد آموزش دانشکده باشد. لذا، پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی یکی از واحدهای آموزش دانشکده‌های دانشگاه تهران بر اساس مدل سروکوال و از دیدگاه گیرندگان خدمات یعنی دانشجویان انجام گرفت. در این مطالعه به سوالات زیر پاسخ داده شد: (۱) میزان انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات واحد آموزشی دانشکده چگونه است؟؛ (۲) میزان ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات واحد آموزشی دانشکده چگونه است؟؛ (۳) آیا بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟؛ (۴) تحلیل شکاف و اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشکده با توجه به دیدگاه دانشجویان چگونه است؟؛ (۵) آیا بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات واحد آموزشی دانشکده براساس متغیر جمعیت‌شناسی (جنسیت) تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

## ۲ مبانی نظری

### کیفیت

کیفیت، واژه رایج و آشنا با تعابیر و تفاسیر گوناگون (سوسانه<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۶)، مفهومی پویا و نسبی (امیریان و همکاران، ۱۴۰۱: ۴۴۲) و به شدت مبهم (مک اون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴) است. کیفیت در خدمات آموزشی، مفهومی پیچیده و مبهم است که می‌توان آن را در تناسب با نیازها، اهداف جامعه و اراده جستجو کرد. از دلایل پیچیده بودن تعریف کیفیت در خدمات آموزش عالی، نبود توافق در مورد گروه‌های مختلف ارباب رجوع‌های این موسسات است (جمالی زواره<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۳). از نظر یونسکو، کیفیت در آموزش عالی مفهومی چند بُعدی است که به میزان زیادی به وضعیت محیطی نظام دانشگاهی، ماموریت یا شرایط و استانداردهای رشته دانشگاهی بستگی

1 Susanne

2 McEwen

3 Jamali Zavareh

دارد (اندیتی و وچولی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷). کیفیت خدمات آموزشی، تبیین کننده اصلی موفقیت سازمان‌ها (مانوئل<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸)، سرعت تحویل و برخورد مناسب (کرافورد<sup>۳</sup>، ۱۹۹۱)، دوری از عیب و نقص در فرایند آموزش (ساحنی<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۴)، مقایسه انتظارات و ادراکات مشتریان (لاکال و همکاران، ۲۰۱۸)، موجب رضایت مشتری (قبادیان و اسپلر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰)، و متمایزکننده موسسات از رقبا (کروبی و فیاضی، ۱۳۹۲) و مهم‌ترین معیار توسعه نظام‌های آموزشی (عبدلی یزدی و همکاران، ۱۳۹۵) است. از نظر پاراسورامان، بری و زیتامل<sup>۶</sup> (باقدر زاده و همکاران، ۱۳۸۸)، کیفیت خدمات در واقع سنجش میزان اختلاف موجود میان انتظارات و ادراک مشتریان از خدمات دریافتی می‌باشد. این انتظارات بر "چگونه باید باشد" و ادراک بر "چگونه هست" تمرکز دارد (سید جوادین و کیماسی، ۱۳۹۳). خواسته ارباب رجوع و ادراکات و انتظارات او که مبین رضایت مشتری است، کیفیت را شکل می‌دهند (وست<sup>۷</sup>، ۲۰۰۰). در تعارف دیگر، کیفیت خدمات آموزشی را به عنوان "برتری"، "ارزش افزوده"<sup>۸</sup>، "مناسب بودن نتایج"، "تطابق نتایج با اهداف برنامه‌ریزی شده"، "اجتناب از نقص در فرایند آموزش" و "برآوردن انتظارات مشتریان" در آموزش قلمداد می‌نمایند (ساحنی و همکاران، ۲۰۰۴). کیفیت تلفیقی از امور مدیریتی و آموزشی است که در نهایت رضایت و برآورده شدن نیاز فراگیر و برجسته بودن نقش مدیران آموزشی را در خود نهفته دارد. وجه اشتراک همه تعارف کیفیت، "سازگاری کالا یا خدمت با نیازها و انتظارات مشتریان است" (آکپارا و آگو، ۲۰۱۷). 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).

### مدل سروکوال

یکی از ابزارهایی که غالباً برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی استفاده می‌شود، مدل سروکوال است که پاراسورامان ابداع کرده است. این مدل به خاطر بررسی میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات به مدل تحلیل شکاف<sup>۹</sup> نیز معروف است (ماه‌طلب و همکاران، ۳۶:۱۴۰۰). مدل سروکوال،

1 Onditi & Wechuli

2 Manuel

3 Crawford

4 Sahney

5 Ghobadian & Speller

6 Parasuraman, Barry & Zitamel

7 West

8 added value

9 gap analysis model

سطح کیفی خدمات ارائه شده را از طریق بررسی فاصله بین انتظارات مشتریان و تجربه کیفی آنها نشان می‌دهد. هر چه فاصله کمتر باشد، می‌توان ادعا کرد که کیفیت خدمات بالاتر رفته است (امیریان و همکاران، ۱۴۰۱: ۴۴۴). نمره منفی حاکی از فاصله و شکاف بین وضعیت موجود و خدمات آموزشی با انتظارات شاغلین، نمره صفر به مفهوم نبود شکاف، و نمره مثبت به معنای ارائه آموزش فراتر از حد انتظارات شاغلین است (ماه‌طلب و همکاران، ۱۴۰۱: ۳۷). ابزار سروکوال، ادراکات و انتظارات را در پنج بُعد ملموس بودن<sup>۱</sup>، اطمینان<sup>۲</sup>، پاسخگویی<sup>۳</sup>، تضمین<sup>۴</sup> و همدلی<sup>۵</sup> اندازه‌گیری می‌کند. این ابزار به دلیل ساختار ساده، تعمیم‌پذیری بالا و سادگی در کاربرد، به طور گسترده‌ای مورد استفاده قرار گرفته است (فیلیپ و هزلت، ۱۹۹۷). از دیگر مزایای مدل سروکوال می‌توان به استخراج دیدگاه‌های مشتریان، اخطار و آگاهی در خصوص ادراک دریافت‌کنندگان و نشان دادن شکاف‌ها اشاره کرد. نکته‌ای که در اجرای مدل باید به آن دقت کرد، این است که این مدل به صورت اختصاصی برای محیط آموزشی طراحی نشده است و در مطالعه دیگری می‌توان از الگوی اِجوکوال<sup>۶</sup> استفاده کرد و نتایج آنها را با هم مقایسه نمود.

ابعاد پنجگانه سروکوال خلاصه‌ای از معیارهایی است که ارباب رجوع هنگام ارزیابی کیفیت به کار می‌گیرند:

۱. ملموس بودن: وجود تجهیزات و امکانات رفاهی، ظاهر فیزیکی کارکنان و وسایل ارتباطی
۲. اطمینان: توانایی ارائه خدمات به طور دقیق و مطمئن، تامین انتظارات و عمل به تعهدات
۳. پاسخگویی: میل و رغبت برای کمک به ارباب رجوع و پاسخگویی به نیازهای مشتری
۴. تضمین: توانایی انجام دقیق خدمات، بویژه دارای مخاطره، القای حس اعتماد به مشتری
۵. همدلی: دقت، توجه و خدمات اختصاصی ارائه شده و اهمیت قائل شدن برای ارباب رجوع

1 tangibility

2 reliability

3 accountability

4 assurance

5 empathy

6 Phillip &amp; Hazlett

7 EDUQUAL

### ۳ پیشینه تحقیق

پژوهش‌های متعددی در داخل و خارج از کشور به ارزیابی کیفیت خدمات بر اساس مدل سروکوال در حوزه آموزش و پژوهش پرداخته‌اند. فاتمواتی و مورفی<sup>۱</sup> (۲۰۲۵) کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه وونوسوبو<sup>۲</sup> را مورد مطالعه قرار دادند که یک تحلیل سروکوال محور برای اولویت‌های بهبود و رضایت دانشجویی بود. شکاف معناداری در خدمات دانشگاهی، بویژه در بُعد ملموس بودن وجود داشت، تا جایی که بیشترین شکاف مربوط به دسترسی به اینترنت بود. دیگر ابعاد مانند اعتماد و پاسخگویی هم شکاف قابل توجهی را نشان دادند. نتایج نشان داد که نیاز فوری برای ارتقای فراساختارهای دیجیتال برای افزایش رضایت دانشجویی احساس می‌شود. پاتارایا<sup>۳</sup> و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۲۵) ادراکات و انتظارات افراد از کیفیت خدمات آموزشی را مورد مطالعه قرار داده، و یک الگوی کیفیت خدمات ترکیبی را برای موقعیت خود بومی‌سازی نمودند. تحلیل شکاف تغییری را در انتظارات نسبت به خدمات گزارش نکرده، با این وجود، تفاوت معناداری را در مراکز با توجه به ادراکات از خدمات دریافت شده را نتیجه‌گیری کردند. مدل کیفیت خدمات ترکیبی به موسسات در توسعه و رصد نظام مدیریت کیفیت برای پاسخگویی به نیازهای ارباب رجوع یاری می‌رساند. این نخستین تلاش برای اجرای رویکرد کیفی برای رسیدن به کیفیت خدمات در موسسات بوده، ضمن اینکه الگوی ترکیبی نیز به بوتله آزمایش گذاشته شده است. بهادر<sup>۴</sup> و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۲۴) تاثیر کیفیت خدمات آموزش عالی بر رضایت دانشجویان مدیریت دولتی در هندوستان و نپال را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج نشان داد که خدمات اجرایی و مشخصات برنامه‌ای به صورت مثبتی بر رضایت دانشجویان اثر می‌گذارد، در حالی که ویژگی‌های مدرس و امکانات رفاهی تاثیر چندانی بر رضایت دانشجویان ندارد. این نتایج نشان می‌دهد که دانشگاهها بایستی اولویت را به کیفیت برنامه‌ها و افزایش کارایی خدمات اجرایی بدهند تا رضایت دانشجویان حاصل شود. این مطالعه علاوه بر شناسایی عوامل دخیل بر رضایت دانشجویان، پیشنهادات کاربردی را برای سیاستگذاران و مدیران دانشگاهها که علاقمند به ارتقای پیامدها و تجارب آموزشی هستند ارائه می‌دهد. هوک<sup>۵</sup> و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۲۳) به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال پرداختند. این مطالعه تجربی در بعضی از

1 Fatmawati & Murfi

2 Wonosobo

3 Pataraia

4 Bahadur

5 Hoque

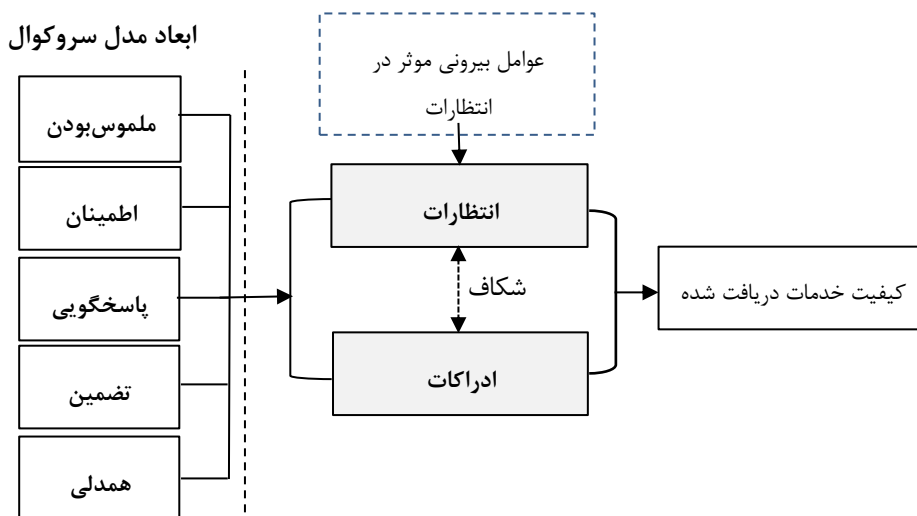
دانشگاههای خصوصی در بنگلادش صورت پذیرفت. مطالعه به این نتیجه رسید که مدیران و صاحبان دانشگاههای غیرانتفاعی بایستی به تضمین بهتر کیفیت خدمات تحت عنوان رضایت دانشجویان تمرکز کنند، و این رضایت بخشی به صورت عمده بر پایداری، حیات دوباره و توسعه این موسسات کمک می کند. سلیبا و زوران<sup>۱</sup> (۲۰۲۲) به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوال پرداختند. نتایج نشان داد که درک دانشجویان در زمینه کیفیت خدمات ارائه شده کمتر از سطح انتظار بود. موسسات آموزش عالی دولتی بایستی اعتماد و پاسخگویی را به عنوان یکی از اولویتها در راستای سایر ابعاد در نظر بگیرند تا کیفیت خدمات را بالا ببرند. از مدل سروکوال بایستی برای بررسی و ارزیابی دیدگاه دانشجویان به صورت دوره‌ای به منظور دستیابی به اهداف راهبردی موسسات آموزش عالی مورد استفاده کرد. گومیری<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۲۲) کاربرد مدل سروکوال برای ارزیابی کیفیت خدمات در آموزش عالی مراکش را مورد مطالعه قرار دادند. الگوی سروکوال، این امکان را فراهم کرده تا نبود کیفیت را از طریق اندازه‌گیری شکاف میان ادراکات و انتظارات دانشجویان برای یک خدمت خوب، کمی‌سازی کرد. این مزیت وجود دارد که به تصمیم‌گیرندگان برای اقدامات جبرانی مورد نیاز ارتقای کیفیت خدمات دانشگاهها به عنوان بخشی از فرایند بهبود مستمر، برای دستیابی به سطحی از ارتقا و برتری کمک کند. موبد و همکاران (۱۴۰۳) به ارزیابی کیفیت خدمات با ترکیب مدل‌های سروکوال و تحلیل اهمیت-عملکرد در دانشگاه اردکان پرداختند. بررسی انتظارات و ادراکات دانشجویان از خدمات ارائه شده و شکاف میان آنها با استفاده از پرسشنامه طراحی شده نشان‌دهنده شکاف منفی در همه ابعاد کیفیت خدمات است که بیشترین شکاف مربوط به ملموس بودن و کمترین مربوط به بُعد تضمین بوده است. صادق‌زاده و همکاران (۱۴۰۲) به ارائه مدل کیفیت خدمات آموزشی در سیستم آموزش مجازی دانشگاه آزاد اسلامی و استان بوشهر پرداختند. نتایج نشان داد که مدل نهایی پژوهش حاضر شامل پنج بعد الزامات آموزشی، الزامات زیبایی شناختی، الزامات محتوایی، الزامات مشارکت برون‌سازمانی و الزامات فرایندی است. نتیجه‌گیری کلی پژوهش نشان می‌دهد که بهترین شیوه برای تضمین کیفیت آموزش مجازی در دانشگاه آزاد اسلامی استفاده از استانداردهای آموزش الکترونیکی است. ابیلی و کیخا<sup>۱</sup> (۱۴۰۱) به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه سیستان و بلوچستان

1 Saliba &amp; Zoran

2 Goumairi

مبتنی بر مدل سروکوال پرداختند. یافته‌های پژوهشی حاکی از این بود که در تمام ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود داشته است. بیشترین شکاف منفی در بُعد همدلی و کمترین شکاف منفی در بُعد ملموس بودن مشاهده شد که نشان‌دهنده تفاوت معنادار و انتظارات فراتر از وضعیت فعلی دانشجویان در این دانشکده است. تحلیل هر یک از ابعاد بیانگر این نکته است که در هیچ یک از ابعاد کیفیت خدمات، انتظارات آنها برآورده نشده است و بایستی کیفیت خدمات متناظر با رشد کمی افزایش یابد. خراسانی و همکاران (۱۴۰۰) به ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاه ایرانی از دیدگاه دانشجویان بین‌المللی در دانشگاه شهید بهشتی پرداختند. به وسیله ابزار پرسشنامه، شش بعد از کیفیت خدمات ارائه شده در دانشگاه شامل خدمات آموزشی و پژوهشی، خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای، خدمات اداری، خدمات رفاهی، کیفیت فضای کالبدی و فیزیکی، و خدمات اجتماعی و فرهنگی در دو سطح انتظارات و واقعیت‌ها آزمون شد. یافته‌ها نشان داد که بین وضعیت انتظارات و واقعیت‌ها از کیفیت خدمات ارائه شده شکاف وجود دارد که بیشترین میانگین نمره شکاف منفی به کیفیت خدمات اداری و کمترین نمره به بعد کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی مربوط می‌باشند. قلاوندی و همکاران (۱۳۹۹) به ارزیابی شکاف وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل EDUQUAL پرداختند. نتایج مرتبط با فرضیه‌های پژوهشی، گویای این بود که در تمام ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی وجود دارد. نتایج آزمون فریدمن نشان داد که بیشترین شکاف مربوط به 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 سطح وضع موجود و مطلوب هیچ تفاوتی وجود ندارد. پیشنهاد این بود که از نظرات دانشجویان در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با خدمات دانشگاه بهره گرفته شود. میرسعیدی و همکاران (۱۳۹۸) به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه تربت حیدریه بر اساس مدل سروکوال پرداختند. نتایج نشان داد که در تمام ابعاد کیفیت خدمات، شکاف منفی وجود دارد که بیانگر نیاز اساسی به بررسی و رفع مشکلات است. نتایج پژوهش‌ها، نشان از شکاف منفی در تمام ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دارد. وجود شکاف منفی حاکی از این است که دانشگاه باید به دنبال افزایش کیفیت خدمات خود باشد و در مورد خواسته‌های دانشجویان آگاهانه عمل کند، بنابراین باید به طور مداوم به دنبال بهبود فرایندها در جهت کسب رضایت دانشجویان باشد. با توجه به پیشینه پژوهش، در ایران تنها طی ده سال گذشته،

پژوهش‌هایی در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها انجام شده است. در این میان دانشگاه‌های علوم پزشکی پیشگام بوده‌اند و بر اهمیت آن، بیشتر تأکید داشته‌اند؛ این در حالی است که با توجه به موضوع رقابت، افزایش مؤسسات آموزش عالی و امکان کاهش متقاضیان ورود به دانشگاه در آینده، این امکان وجود دارد که دانشکده دانشگاه تهران نیز به خاطر توجه صرف به رشد کمی و افزایش بیلان و گزارش‌ها، از رشد کیفی عقب بماند. همچنین، نتایج پژوهش‌ها در بیشتر دانشگاه‌های داخلی و خارجی نشان‌دهنده شکاف منفی در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی و بیانگر سطح نامطلوب کیفیت این خدمات است. با توجه به اینکه اکنون در کشور ما گسترش دانشگاه‌ها از مرحله کمی گذر کرده و در مرحله کیفی قرار دارد، ضرورت انجام چنین پژوهشی بیش از پیش احساس می‌شود. بدین ترتیب در پژوهش حاضر به ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزشی یکی از دانشکده‌های دانشگاه تهران بر اساس مدل سروکوآل از دیدگاه دانشجویان پرداخته شده و مدل مفهومی آن به شرح زیر است:



شکل. چارچوب مفهومی پژوهش (حیدری و محمدی، ۱۳۹۴:۱۲۶)

در پژوهش‌های پیشین، دانشگاه‌های علوم پزشکی در پرداختن به ارزشیابی و سنجش کیفیت خدمات آموزشی پیشگام بوده‌اند، در حالی که این مطالعه به یکی از دانشکده‌های علوم انسانی و تربیتی در دانشگاه تهران پرداخته است. در مطالعه برخی پژوهشگران، از مقیاس‌های تک بعدی اندازه‌گیری استفاده شده است، در حالی که این مقیاس‌ها برای اندازه‌گیری مفهوم چند بعدی

مانند کیفیت مناسب نبوده، و الگوی سروکوال با نگاه چند بعدی به بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان به عنوان مشتریان اصلی آموزش عالی، به تعیین کیفیت در این فرایند می‌پردازد.

#### ۴ روش تحقیق

روش پژوهش مورد استفاده در این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات از توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری، همه دانشجویان یکی از دانشکده‌های دانشگاه تهران و به تعداد ۱۳۴۸ نفر در نظر گرفته شد. تعداد نمونه آماری بر اساس برآورد جدول مورگان و با استفاده از نمونه‌گیری طبقه‌ای ۳۰۰ نفر تعیین شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای استفاده شد که با اقتباس از مدل سروکوال ساخته شده بود. پرسشنامه مشتمل بر ۲۳ جفت سوال متناظر، و بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت طراحی، و دارای پنج بعد کیفیت خدمات است. این ابعاد شامل:

(۱) بعد ملموس و ظاهر تجهیزات، وسایل و ابزار فیزیکی (۴ سوال)؛

(۲) بعد اطمینان و اعتماد (۶ سوال)؛

(۳) بعد پاسخگویی، رغبت و اشتیاق در ارائه به موقع خدمات (۵ سوال)؛

(۴) بعد تضمین دانش، مهارت و شایستگی کارکنان (۵ سوال)؛

(۵) بعد همدلی، نزدیکی با شاغلین و درک آنان (۳ سوال)؛ می‌باشد.

روایی پرسشنامه را چند تن از کارشناسان بازبینی و تایید کردند. پایایی پرسشنامه با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آمد. تحلیل داده‌ها به کمک نرم‌افزار آماری SPSS، نسخه ۲۴ و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی انجام گرفت. به منظور بررسی میزان انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی از آزمون تی (T) تک نمونه‌ای، برای بررسی تفاوت معناداری بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی از آزمون (T) وابسته و در بررسی تفاوت معناداری بین انتظارات و ادراک دانشجویان براساس متغیر جنسیت از آزمون تی مستقل استفاده شد. برای اولویت‌بندی و رتبه‌بندی ابعاد کیفیت حاصل از دیدگاه دانشجویان، از آزمون فریدمن استفاده شد. داده‌های توصیفی توزیع پاسخگویان براساس ویژگی‌های جمعیت-شناختی (جدول ۱) نشان داد که از ۳۰۰ دانشجو، از نظر مقطع تحصیلی، تعداد پاسخگویان در مقطع کارشناسی ۱۲۶ نفر (۴۲ درصد)، مقطع کارشناسی ارشد ۱۲۳ نفر (۴۱ درصد) و مقطع دکتری ۵۱ نفر (۱۷ درصد) بودند که از این تعداد، ۱۶۱ نفر مرد و ۱۳۹ نفر زن بودند.

جدول ۱. جامعه آماری و نمونه پژوهش

دوره	فراوانی	درصد
کارشناسی	۱۲۶	۴۲٪
کارشناسی ارشد	۱۲۳	۴۱٪
دکترا	۵۱	۱۷٪
مجموع	۳۰۰	۱۰۰٪

## ۵ یافته‌های تحقیق

**سوال اول پژوهش:** میزان انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات واحد آموزشی دانشکده چگونه است؟ طبق جدول (۲)، برای شناسایی میزان انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده از آزمون تی (T) تک نمونه‌ای استفاده شد.

جدول (۲)، نتایج آزمون (T) تک نمونه‌ای انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات واحد آموزشی

N:300		ارزش آزمون ۳				
متغیر	میانگین	انحراف معیار	استاندارد میانگین	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
ملموس بودن	۴/۰۲۴	۰/۹۱۸۵	۰/۰۵۳۰	۳۰/۸	۲۹۹	۰/۰۵
اطمینان	۴/۰۱۴	۰/۹۳۸۱	۰/۰۵۴۱	۲۷/۱	۲۹۹	۰/۰۵
پاسخگویی	۳/۹۹۰	۰/۹۵۰۱	۰/۰۵۴۸	۳۰/۸	۲۹۹	۰/۰۵
تضمین	۴/۱۸۷	۰/۸۱۲۷	۰/۰۴۶۹	۳۶/۶	۲۹۹	۰/۰۵
همدلی	۴/۰۴۶	۰/۸۸۰	۰/۰۵۰۸	۳۲/۴	۲۹۹	۰/۰۵
انتظارات	۴/۰۵۰	۰/۸۶۲	۰/۰۵۱۹	۳۱/۷	۲۹۹	۰/۰۵

یافته‌ها نشان داد در همه ابعاد مربوط به کیفیت خدمات آموزشی در سطح انتظارات شامل: ملموس بودن، اطمینان، پاسخگویی، تضمین، همدلی، تفاوت معنی‌داری بین میانگین نمونه با میانگین فرضی مربوط به جامعه آماری در سطح معنی داری ۰/۰۵ وجود داشت، بنابراین فرض صفر مبنی بر برابری میانگین نمونه با میانگین نظری ۳ حاصل از مطالعات حیدری و محمدی (۱۳۹۴)، رد می‌شود و چون مقدار میانگین در همه ابعاد بیش از ۳ است، می‌توان گفت که انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد مشخص شده، بیشتر از حد متوسط

است. بنابراین، در مجموع انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده با میانگین (۴/۰۵) در سطح زیاد بود.

**سوال دوم پژوهش:** میزان ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات واحد آموزشی دانشکده چگونه است؟ طبق جدول (۳)، برای شناسایی میزان ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده از آزمون (t) تک نمونه‌ای استفاده شد. یافته‌ها نشان داد، در همه ابعاد مربوط به کیفیت خدمات آموزشی به جز ملموس بودن، تفاوت معنی‌داری بین میانگین نمونه با میانگین فرض مربوط به جامعه در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ وجود دارد. بنابراین فرض صفر مبنی بر برابری میانگین نمونه با میانگین نظری ۳ رد می‌شود و چون میانگین‌ها در اغلب ابعاد کمتر از ۳ است، می‌توان گفت که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد اطمینان، پاسخگویی، تضمین، همدلی کمتر از حد متوسط است و در بعد ملموس بودن از حد متوسط بیشتر است. بنابراین در مجموع ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی یکی از دانشکده‌های دانشگاه تهران با میانگین (۲/۷۸۸) در سطح پایین‌تر از متوسط است.

جدول (۳)، نتایج آزمون (T) تک نمونه‌ای ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات واحد آموزشی

N:300		ارزش آزمون ۳				
متغیر	میانگین	انحراف معیار	استاندارد میانگین	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
ملموس بودن	۳/۱۴۷	۰/۶۶۱	۰/۰۳۸۱	۳۱/۴	۲۹۹	۰/۰۵
اطمینان	۲/۶۱۵	۰/۷۷۴	۰/۰۴۴۷	۱۸/۰۷	۲۹۹	۰/۰۵
پاسخگویی	۲/۶۰۸	۰/۸۶۱	۰/۰۴۹۷	۲۰/۲	۲۹۹	۰/۰۵
تضمین	۲/۸۳۰	۰/۹۷۷	۰/۰۵۶۴	۱۸/۴	۲۹۹	۰/۰۵
همدلی	۲/۷۴۲	۰/۹۳۰	۰/۰۵۳۷	۱۸/۵	۲۹۹	۰/۰۵
انتظارات	۲/۷۸۸	۰/۸۴۰	۰/۰۴۸۵	۲۱/۳	۲۹۹	۰/۰۵

**سوال سوم پژوهش:** آیا بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟ طبق جدول (۴)، برای بررسی تفاوت معنی‌داری بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی از آزمون (t) وابسته استفاده شده است. از آنجا که

سطح معنی داری آزمون  $t$  وابسته به انتظارات و ادراک دانشجویان در همه ابعاد  $0/05$  است، در نتیجه فرض صفر مبنی بر برابری میانگین‌ها با توجه به هر زوج، رد می‌شود و تفاوت میانگین‌ها معنی دار است، در نتیجه در همه ابعاد بین انتظارات و ادراک دانشجویان نسبت به کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول (۴)، نتایج آزمون  $t$  وابسته پیرامون تفاوت بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی

N:300		ارزش آزمون ۳																																																		
متغیر	سطح	میانگین	انحراف معیار	مقدار $t$	درجه آزادی	سطح معناداری																																														
ملموس بودن	انتظارات	۴/۰۲۴	۰/۹۱۸۵	۱۷/۵	۲۹۹	۰/۰۵																																														
	ادراک	۳/۱۴۷	۰/۶۶۱				اطمینان	انتظارات	۴/۰۱۴	۰/۹۳۸۱	۱۹/۹	۲۹۹	۰/۰۵	ادراک	۲/۶۱۵	۰/۷۷۴	پاسخگویی	انتظارات	۳/۹۹	۰/۹۵۰۱	۱۷/۲	۲۹۹	۰/۰۵	ادراک	۲/۶۰۸	۰/۸۶۱	تضمین	انتظارات	۴/۱۸۷	۰/۸۱۲۷	۱۷/۴	۲۹۹	۰/۰۵	ادراک	۲/۸۳۰	۰/۹۷۷	همدلی	انتظارات	۴/۰۴۶	۰/۸۸۰	۱۶/۸۳	۲۹۹	۰/۰۵	ادراک	۲/۷۴۲	۰/۹۳۰	کل	انتظارات	۴/۰۵	۰/۸۶۲	۱۷/۶۲	۲۹۹
اطمینان	انتظارات	۴/۰۱۴	۰/۹۳۸۱	۱۹/۹	۲۹۹	۰/۰۵																																														
	ادراک	۲/۶۱۵	۰/۷۷۴				پاسخگویی	انتظارات	۳/۹۹	۰/۹۵۰۱	۱۷/۲	۲۹۹	۰/۰۵	ادراک	۲/۶۰۸	۰/۸۶۱	تضمین	انتظارات	۴/۱۸۷	۰/۸۱۲۷	۱۷/۴	۲۹۹	۰/۰۵	ادراک	۲/۸۳۰	۰/۹۷۷	همدلی	انتظارات	۴/۰۴۶	۰/۸۸۰	۱۶/۸۳	۲۹۹	۰/۰۵	ادراک	۲/۷۴۲	۰/۹۳۰	کل	انتظارات	۴/۰۵	۰/۸۶۲	۱۷/۶۲	۲۹۹	۰/۰۵	ادراک	۲/۷۸	۰/۸۴۰						
پاسخگویی	انتظارات	۳/۹۹	۰/۹۵۰۱	۱۷/۲	۲۹۹	۰/۰۵																																														
	ادراک	۲/۶۰۸	۰/۸۶۱				تضمین	انتظارات	۴/۱۸۷	۰/۸۱۲۷	۱۷/۴	۲۹۹	۰/۰۵	ادراک	۲/۸۳۰	۰/۹۷۷	همدلی	انتظارات	۴/۰۴۶	۰/۸۸۰	۱۶/۸۳	۲۹۹	۰/۰۵	ادراک	۲/۷۴۲	۰/۹۳۰	کل	انتظارات	۴/۰۵	۰/۸۶۲	۱۷/۶۲	۲۹۹	۰/۰۵	ادراک	۲/۷۸	۰/۸۴۰																
تضمین	انتظارات	۴/۱۸۷	۰/۸۱۲۷	۱۷/۴	۲۹۹	۰/۰۵																																														
	ادراک	۲/۸۳۰	۰/۹۷۷				همدلی	انتظارات	۴/۰۴۶	۰/۸۸۰	۱۶/۸۳	۲۹۹	۰/۰۵	ادراک	۲/۷۴۲	۰/۹۳۰	کل	انتظارات	۴/۰۵	۰/۸۶۲	۱۷/۶۲	۲۹۹	۰/۰۵	ادراک	۲/۷۸	۰/۸۴۰																										
همدلی	انتظارات	۴/۰۴۶	۰/۸۸۰	۱۶/۸۳	۲۹۹	۰/۰۵																																														
	ادراک	۲/۷۴۲	۰/۹۳۰				کل	انتظارات	۴/۰۵	۰/۸۶۲	۱۷/۶۲	۲۹۹	۰/۰۵	ادراک	۲/۷۸	۰/۸۴۰																																				
کل	انتظارات	۴/۰۵	۰/۸۶۲	۱۷/۶۲	۲۹۹	۰/۰۵																																														
	ادراک	۲/۷۸	۰/۸۴۰																																																	

چون میانگین انتظارات دانشجویان از میانگین ادراک آنها در ابعاد پنجگانه سروکوال بیشتر است، بنابراین می‌توان گفت که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی کمتر از انتظارات آنها بود. در این راستا، میانگین کل انتظارات دانشجویان از خدمات دانشکده  $4/05$  بود، در حالی که میانگین ادراک  $2/788$  بود. در نتیجه بین ادراک و انتظارات، شکاف ( $-1/262$ ) وجود داشت که این تفاوت با اطمینان بالا معنی دار است. ( $t=17/762, P=0/05$ )

**سوال چهارم پژوهش:** تحلیل شکاف و اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشکده با توجه به دیدگاه دانشجویان چگونه است؟ همانطور که جدول (۵)، نشان می‌دهد، میانگین ادراک

در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی نسبت به سطح انتظارات کمتر و این اختلاف موجب بروز شکاف منفی شده است. برای اولویت‌بندی، از آزمون رتبه‌بندی فریدمن که معادل ناپارامتری آزمون تحلیل واریانس یک طرفه با اندازه‌های تکراری است، استفاده شد.

جدول (۵)، نتایج میزان شکاف بین ادراک و انتظارات از دیدگاه دانشجویان

میزان شکاف	میانگین	سطح	ابعاد کیفیت خدمات
-۰/۸۷۷	۴/۰۲۴	انتظارات	ملموس بودن
	۳/۱۴۷	ادراک	
-۱/۳۹۹	۴/۰۱۴	انتظارات	اطمینان
	۲/۶۱۵	ادراک	
-۱/۳۸۲	۲/۸۳۰	انتظارات	پاسخگویی
	۲/۶۰۸	ادراک	
-۱/۳۵۷	۴/۱۸۷	انتظارات	تضمین
	۳/۹۹	ادراک	
-۱/۳۰۴	۴/۰۴۶	انتظارات	همدلی
	۲/۷۴۲	ادراک	

N = 300

با توجه به آزمون فریدمن، نتایج و مقدار شکاف به صورت زیر بود: ملموس بودن: (-۰/۸۷۷)؛ اطمینان: (-۱/۳۹۹)؛ پاسخگویی: (-۱/۳۸۲)؛ تضمین: (-۱/۳۵۷)؛ همدلی: (-۱/۳۰۴). بیشترین میزان شکاف کیفیت خدمات مربوط به بعد اطمینان با مقدار (-۱/۳۹۹) و کمترین میزان شکاف کیفیت خدمات مربوط به بعد ملموس بودن با مقدار (-۰/۸۷۷) است. ملاک اولویت‌بندی این ابعاد با توجه به دیدگاه دانشجویان و استفاده از آزمون فریدمن، به ترتیب اطمینان، پاسخگویی، تضمین، همدلی و ملموس بودن است. نتایج آزمون فریدمن نشان داد که بیشترین شکاف مربوط به بعد اطمینان و کمترین شکاف مربوط به بعد ملموس بودن است.

**سوال پنجم پژوهش:** آیا بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات واحد آموزشی دانشکده براساس متغیر جمعیت‌شناسی (جنسیت) تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟ طبق جدول (۶)، برای بررسی تفاوت انتظار و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با توجه به متغیر جنسیت، از آزمون t گروه‌های مستقل استفاده شد. برای بررسی تفاوت انتظارات دانشجویان

دختر و پسر در خصوص آزمون برابری یا نابرابری واریانس‌ها در دو گروه، از آزمون لون<sup>۱</sup> استفاده شد. در تحلیل واریانس یکطرفه<sup>۲</sup>، آزمون لون برای بررسی همگنی (برابری) به کار می‌رود. در صورتی که سطح معناداری مشاهده شده در آزمون لون بزرگتر از ۰/۰۵ باشد، می‌توان فرض صفر برابری واریانس‌ها را پذیرفت.

جدول (۶)، نتایج آزمون لون

سطح	آزمون لون برای برابری واریانس‌ها		آزمون t برای برابری میانگین‌ها		انتظارات
	F	t	درجه آزادی	تفاوت میانگین	
فرض برابری واریانس‌ها	۱۴/۱۵۷	۰/۰۴۸	۲۹۸	۰/۰۸۹۹۱	۰/۹۶۲
فرض نابرابری واریانس‌ها	-	۰/۰۴۹	۲۶۹/۰۱۸	۰/۰۸۹۹۱	۰/۹۶۱
فرض برابری واریانس‌ها	۱۴/۱۵۷	-۳/۹۷۴	۲۹۸	-۶/۶۲۲	۰/۰۰۰
فرض نابرابری واریانس‌ها	-	-۳/۹۰۲	۲۵۸/۴۶۰	-۶/۶۲۲	۰/۰۰۰
					ادراکات

با توجه به نتایج آزمون لون در جدول، سطح معنی‌داری به دست آمده از ۰/۰۵ بزرگتر و فرض برابری واریانس‌ها پذیرفته می‌شود. بنابراین از سطر اول استفاده می‌کنیم. با توجه به اینکه سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ بزرگتر است، فرض صفر رد شده و تایید نمی‌شود. به عبارتی سطح معنی‌داری ۰/۹۶۲ است که از سطح ۰/۰۵ بزرگتر است. بنابراین بین انتظارات دانشجویان دختر و پسر از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده مورد نظر دانشگاه تهران از نظر متغیر شناختی (جنسیت)، تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

## ۵ نتیجه‌گیری و پیشنهادات

کیفیت خدمات به معنی انطباق خدمات ارائه شده (موجود) با انتظارات مشتری (مطلوب) است. ارزیابی کیفیت به عنوان فرایندی برای ارزیابی کیفیت آنچه ارائه می‌شود، برای جلب رضایت

1 Levene

2 ANOVA

ارباب رجوع خود تعریف می‌شود (ویکیدال<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۴). در این پژوهش، میزان انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات واحد آموزشی یکی از دانشکده‌های دانشگاه تهران بررسی شد و اولویت‌بندی ابعاد براساس میزان شکاف، نظرات در قالب پنج بُعد و بیست و سه گویه صورت گرفت. نتایج نشان داد، انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده با میانگین (۴/۰۵) در سطح زیاد بود. انتظارات دانشجویان در پژوهش قلاوندی و همکاران (۱۳۹۱)، عنایتی فر و همکاران (۱۳۹۰)، حیدری و همکاران (۱۳۹۴) در سطح بالا و در حد زیاد بود. در بررسی میزان ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، میزان ادراک در سطح کم برآورد شد. در بررسی مقایسه میانگین بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی یکی از دانشکده‌های دانشگاه تهران، نتایج نشان داد که در همه ابعاد پنجگانه سروکوال شکاف منفی کیفیت وجود دارد و بیانگر این است که تا رسیدن به وضع مطلوب و آرامی فاصله زیادی وجود دارد و کیفیت خدمات آموزشی دانشکده نیاز به بهبود و ارتقا دارد. وجود شکاف منفی نمایانگر این است که دانشکده باید به دنبال بهبود، ارتقا و آگاهانه عمل کردن در جهت رضایت‌مندی دانشجویان باشد. در بررسی و اولویت‌بندی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده براساس میزان شکاف، نتایج نشان داد که بیشترین شکاف کیفیت مربوط به بعد اطمینان و کمترین میزان شکاف مربوط به ملموس بودن است. نتایج نشان داد که دانشجویان کمتر به بعد ملموس بودن پرداخته‌اند و آنچه برایشان بیشتر مهم بوده، بحث اطمینان و پاسخگویی است که باید بیشتر مورد توجه قرار بگیرند. در بُعد ملموس بودن در مقایسه با انتظارات دانشجویان و ادراک آنها از کیفیت، نتیجه تا حدی راضی‌کننده است؛ شاید به این دلیل که این دانشکده به بعد کمی و ظواهر فیزیکی بیشتر پرداخته و تمایل چندانی برای اعتمادسازی و پاسخگویی به دانشجویان ندارد. دلیل اصلی آن ممکن است ویژگی‌های آموزش و پرورش دانشجویان باشد. به نظر می‌رسد در بُعد قابلیت اطمینان، عمل به تعهدات دارای وزن زیادی است. مطالعات رضایی و همکاران (۱۳۹۲)، خاندان و همکاران (۱۳۹۴)، اجاقی و همکاران (۱۳۹۶)، یزدانی و حاجیان (۱۳۹۷) و حیدری و همکاران (۱۴۰۲) از این نظر با این پژوهش همراستا می‌باشند که بیشترین شکاف در ابعاد اطمینان و پاسخگویی و کمترین شکاف در بعد ملموس بودن مشاهده شده است. در پژوهش حیدری و همکاران (۱۳۹۶)، ملموس بودن بیشترین و اطمینان کمترین شکاف، کاوسی و همکاران (۱۳۹۳)، پاسخگویی بیشترین و تضمین کمترین

<sup>1</sup> Vykyda

شکاف، نجفی و همکاران (۱۳۹۳)، محبی فر و همکاران (۱۳۹۲)، پاسخگویی بیشترین و ملموس بودن کمترین، خان (۲۰۱۴) در تایلند ملموس بودن بیشترین و اطمینان کمترین شکاف منفی را گزارش کردند. در پژوهش ماژو و همکاران (۲۰۱۴) در کشور بوسنی، در ابعاد همدلی و پاسخگویی شکاف مثبت وجود داشت و بیشترین شکاف در بعد تضمین و کمترین شکاف در بعد ملموس بودن مشاده شد که تا حدی با نتایج این پژوهش همخوانی دارد. در بررسی متغیرهای جمعیت شناختی (پسر و دختر)، بین انتظارات دانشجویان تفاوت وجود دارد، ولی در بعد ادراک تفاوت معنی داری وجود ندارد. این نتیجه با پژوهش عباسیان و همکاران (۱۳۹۲)، همتی نژاد و همکاران، خاندان و همکاران (۱۳۹۴) و خادم رضائیان و همکاران (۱۳۹۵) همسو می باشد. این بدان معناست که کیفیت برای همه دانشجویان دختر و پسر اهمیت و جایگاه خود را داشته و آنها دیدگاه یکسانی ارائه نموده اند. توجه به نظرات دانشجویان و همدلی با آنان برای شناسایی شکاف موجود در ابعاد مختلف کیفیت یک پیشنهاد می باشد. پر واضح است که هر قدر فرد پاسخگو در سازمان از این شاخصها برخوردار باشد، سطح اطمینان دانشجویان از خدمات آموزشی ارتقا یافته، و شکاف میان ادراکات و انتظارات تا سطح بالایی کاهش خواهد یافت. افزون بر جذب نیروی انسانی متخصص، متعهد و حرفه ای می توان به نگهداری و توانمندسازی کارکنان دانشگاه نیز اشاره کرد. در واقع، گام اول پویاسازی سازمانی، جذب و تامین، و گام بعدی نگهداشت و توانمندسازی نیروی انسانی است. در بخش توانمندسازی می توان گفت دانشگاه می تواند با برگزاری دوره های توانمندسازی و ارائه دوره های حین خدمت نیروی انسانی در بخش های مختلف ضریب اطمینان افراد سازمان را در بخش های ارائه خدمات دقیق و صحیح مراجعان تضمین نماید. در پایان، حذف رویکرد و نگاه هزینه ای به تامین، آموزش و توانمندسازی نیروی انسانی، و جایگزین نمودن رویکرد سرمایه ای و مولدسازی نیروی انسانی می تواند اثربخش باشد.

## ۶ محدودیت های پژوهش

- مدل سروکوال برای اندازه گیری رضایت مشتریان از خدمات شرکتها به کار می آید و ممکن است روش مطلوبی برای بررسی کیفیت خدمات آموزشی نباشد.
- حجم نمونه به طور کلی و برای همه دانشکده محاسبه شده بود، لذا امکان مقایسه شکاف ابعاد پنج گانه کیفیت به تفکیک رشته های تحصیلی به صورت مجزا وجود نداشت.

- از بین دریافت‌کنندگان خدمات آموزشی، تنها نظرات دانشجویان اخذ شده، و در مطالعات بعدی می‌توان از نظرات مدیران، کارکنان و اعضای هیات علمی استفاده کرد.
- در این پژوهش، کیفیت خدمات آموزشی تنها از پنج بُعد مورد مطالعه و سنجش قرار گرفته است، و امکان بررسی متغیرهای دیگر نیز وجود دارد.
- ابزار اندازه‌گیری که پرسشنامه سروکوال بود، دارای محدودیت‌هایی همچون سنجش پاسخ‌ها در قالب طیف چند درجه‌ای لیکرت است.
- داده‌های پژوهش، صرفاً از یکی از دانشکده‌های دانشگاه تهران جمع‌آوری شده است، و در تعمیم نتایج به سایر سازمان‌ها و موسسات آموزش عالی، باید جانب احتیاط را رعایت نمود.

## ۷ پیشنهادات

- بر اساس نتایج به دست آمده می‌توان پیشنهادات پژوهشی زیر را مطرح نمود:
- در دانشگاه‌هایی که کیفیت خدمات آموزشی پایین است، از روش‌های ارزیابی کیفی نیز برای تشخیص نقاط ضعف و قوت عملکرد خود و بهبود مستمر کیفیت خدمات مدد گرفته شود.
  - ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه بر اساس مدل سروکوال از دیدگاه اساتید و کارکنان؛
  - مقایسه کیفیت خدمات آموزشی دانشکده مزبور با سایر دانشکده‌ها بر اساس مدل سروکوال؛
  - ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها بر اساس مدل اجوکوال از دیدگاه ذینفعان؛
  - مطالعه کیفی دلایل شکاف منفی میان انتظارات و ادراکات در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی.

## ۸ مراجع

۱. ایلی، خدایار؛ کیخا، احمد (۱۳۹۹). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه سیستان و بلوچستان مبتنی بر مدل سروکوال. *نما نشریه مطالعات آموزشی مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی ارتش. سال هشتم، شماره اول، صص. ۲۸-۴۰.*
۲. اجاقی، صبا؛ رضائی، بیژن؛ نادری، نادر؛ جعفری، حبیب (۱۳۹۶). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی کارآفرینی (مطالعه موردی: دانشکده کشاورزی دانشگاه کرمانشاه). *نشریه کارآفرینی در کشاورزی، جلد چهارم، شماره سوم، صص. ۱-۱۲.*

۳. امیریان، سید محمدرضا؛ بنجخی، مرتضی؛ امیریان، سید مرتضی (۱۴۰۱). بررسی میزان رضایت زبان آموزان از آموزشگاههای خصوصی زبان: تحلیل عاملی پرسشنامه سنجش کیفیت محیط های آموزشی اجوکوآل. *جستارهای زبانی، دو فصلنامه بین‌المللی*، ۱۳۵، شماره ۴ (پیاپی، ۷۰)، صص ۴۶۵ - ۴۲۵.
۴. باقرزاده خواجه، مجید و باقرزاده، فاطمه (۱۳۸۸). بررسی کیفیت خدمات مراکز آموزش عالی تبریز با استفاده از مدل سروکوآل و رتبه بندی مراکز با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی. *علوم تربیتی*، ۵۴-۳۱.
۵. بحرینی، مسعود؛ مومنی دانایی، شهلا؛ شهامت، شهره؛ خاتونی، علیرضا؛ قدسی، سحر؛ و هاشمی، سیدمحسن (۱۳۹۰). شکاف در کیفیت خدمات آموزشی: فاصله وضع موجود با وضع مطلوب از دیدگاه دلتشجویان دندانپزشکی. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۱(۷)، ۶۹۴ - ۶۸۵.
۶. حیدری، زهرا، محمدی، رضا (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ بر اساس مدل سروکوآل از دیدگاه دانشجویان. *فصلنامه مطالعات و اندازه گیری و ارزشیابی آموزشی، سال پنجم، شماره ۱۱، صص ۱۴۲-۱۱۹*.
۷. حیدری، علیرضا؛ خطیر نامنی، زهرا؛ عباس آبادی، مهدی؛ رفیعی، نرگس؛ احمدی، مرضیه و سراوانی، حدیثه (۱۴۰۲). کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده دندانپزشکی گرگان از دیدگاه دانشجویان. *مجله دانشکده دندانپزشکی مشهد*. دوره ۴۷، شماره ۳، صص ۲۷۴-۲۶۳.
۸. خادم رضائیان، مجید؛ موسوی بزاز، سید مجتبی (۱۳۹۵). شکاف کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوآل و دانشکده پزشکی مشهد از دیدگاه دانشجویان. *فصلنامه علمی پژوهشی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی*، ۴۰(۱)، ۲۳-۱۷.

۹. خاندان، مریم؛ نوحی، عصمت؛ سبزواری، سکینه (۱۳۹۴). کیفیت خدمات آموزشی دانشکده پرستاری و مامایی بر اساس مدل سروکوال، *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۵(۳۲): ۲۶۲-۲۵۱.
۱۰. خراسانی، اباصلت؛ پناهی، مریم؛ قنبری، رضا (۱۴۰۰). ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاه‌های ایرانی از دیدگاه دانشجویان بین‌المللی؛ مورد دانشگاه شهید بهشتی. *فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی*، دوره ۲۷، شماره ۴، صص ۸۲-۶۱.
۱۱. رضایی، بیژن؛ نادری، نادر؛ اجاقی، صبا؛ طاهری، سینا (۱۳۹۲). سنجش و ارزشیابی کیفیت خدمات آموزشی کارآفرینی با استفاده از مدل سروکوال. *اولین کنفرانس بین‌المللی کارآفرینی. خلاقیت و نوآوری. فناوری خوارزمی. شیراز، ایران*.
۱۲. سید جوادین، سیدرضا؛ کیماسی، مسعود (۱۳۹۳). *مدیریت کیفیت خدمات*. تهران. نگاه دانش.
۱۳. صادق زاده، فریده؛ معظمی، مجتبی؛ احمدی، امینه؛ جاها، حسینی (۱۴۰۲). ارائه مدل کیفیت خدمات آموزشی در سیستم آموزش مجازی دانشگاه آزاد اسلامی استان بوشهر. *فصلنامه پژوهش‌های برنامه‌ریزی درسی و آموزشی واحد چالوس*. سال سیزدهم، شماره لو، صص ۲۰۴ - ۱۸۹.
۱۴. عباسیان، مریم؛ چمن، رضا؛ موسوی، سید عباس؛ امیری، محمد؛ غلامی طارم‌سری، مهشید؛ ملکی، فهیمه؛ راعی، مهدی (۱۳۹۲). تحلیل شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوال. *مجله دانشگاه علوم پزشکی قم*، ۲، ۹-۲.
۱۵. عبدلی یزدی، نوشین؛ اشرف گنجویی، فریده؛ پویان‌فرد، علیرضا؛ صالح اولیا، محمد (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و طراحی الگوی آن در دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه آزاد اسلامی. *دو فصلنامه علمی-پژوهشی کوشش‌های مدیریت بازرگانی*، سال هشتم، شماره ۱۶، صص. ۹۹-۱۲۰.

۱۶. عنایتی نوین فر، علی؛ یوسفی افراشته، مجید؛ صیامی، لیلا؛ جواهری دانشمند، محمد (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوال. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی ۱۵۱-۱۳۵.
۱۷. قلاوندی، حسن؛ احمدیان، زکریا (۱۳۹۸). ارزیابی شکاف وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل ایجوکوال. نامه آموزش عالی، سال دوازدهم، شماره ۴۸، صص. ۱۹-۶۵.
۱۸. قلاوندی، حسن؛ احمدیان، زکریا (۱۳۹۹). ارزیابی شکاف وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل ایجوکوال. نامه آموزش عالی، سال دوازدهم، شماره ۴۸، صص. ۱۹-۶۵.
۱۹. قلاوندی، حسن؛ اشرفی سلیم‌کندی، فرشید؛ آقازاده، کیوان (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل هدپرف. فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی. سال ششم، شماره ۱۶، صص ۸۱-۶۷.
۲۰. قلاوندی، حسن؛ بهشتی راد، رقیه؛ قلعه‌ای، علیرضا (۱۳۹۱). بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال، فرایند مدیریت توسعه، ۳، ۴۹-۶۶.
۲۱. کاوسی، زهرا؛ رحیمی، حامد؛ قنبری، پروین؛ حیدری، لاله؛ بهمنی، جمشید (۱۳۹۳). بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز. علوم پزشکی صدر. ۱۷۲-۱۶۱.
۲۲. کروی، مهدی؛ فیاضی، مهدی (۱۳۹۲). تاثیر محیط فیزیکی بر ادراک مشتریان از کیفیت خدمات در صنعت هتلداری؛ مطالعه موردی هتل های استقلال، انقلاب و کوثر تهران. نشریه گردشگری، ۱(۱)، ۴۵-۲۹.
۲۳. ماه طلب، زهرا؛ سید مسعود حسینی، احسان؛ فرخانی، موسی؛ مکارم، عباس (۱۴۰۰). بررسی کیفیت خدمات آموزش ضمن خدمت کارکن شاغل در مراکز جامع سلامت

- شهر مشهد. مجله افق توسعه آموزشی علوم پزشکی دوره ۱۲، شماره ۲، صص. ۴۴-۳۴.
۲۴. محبی فر، رفعت؛ عتیقه چیان، گلرخ؛ غلامعلی پور، سجاد (۱۳۹۲). تحلیل کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده بهداشت و پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین بر اساس مدل سروکوال. جنتناشاپیر ۲۶۲-۲۵۵.
۲۵. موبد، میترا؛ نادى زاده اردکانی، علی؛ شاکر اردکانی، پریرسا (۱۴۰۳). ارزیابی کیفیت خدمات با ترکیب مدل‌های سروکوال و IPA (مطالعه موردی: دانشگاه اردکان). فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش. دوره ۵، شماره ۱، پیاپی ۱۵، صفحات ۹۱-۶۷.
۲۶. میرسعیدی، فاطمه؛ غلامی ارجنکی، احمدرضا؛ قدوسی، محمد (۱۳۹۸). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال (دانشگاه تربت حیدریه). نامه آموزش عالی، سال دوازدهم، شماره ۴۸، صص. ۱۵۵ - ۱۳۷.
۲۷. نجفی، رامین؛ خراسانی، اباصلت؛ محمدی، رضا؛ گلوی، میترا (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال. فصلنامه مطالعات انداز هگیری و ارزشیابی آموزشی ۴، (۶) ۲۷-۱۱.
۲۸. همتی نژاد، زهرا؛ همتی نژاد، مهرعلی (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی گیلان بر اساس مدل سروکوال. مطالعات مبانی مدیریت در ورزش. شماره ۳، صص ۱۱-۲۸.
۲۹. یزدانی، بابک؛ حاجیان، محمد (۱۳۹۷). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌های اصفهان بر اساس مدل سروکوال، مدیریت استاندارد کیفیت، ۱۸(۱)، صص. ۳۹-۵۵.
۳۰. یمنی دوزی سرخابی، محمد (۱۳۹۴). برنامه ریزی توسعه دانشگاهی، نظریه ها و تجربه ها. انتشارات دانشگاه شهید بهشتی.
1. Bahadur, S.G.C.; Gurang, S.K.; Poudel, R.L.; Yadav, S.U.; Bhattacharjee, A.; and Dhungana, B.(2024). The effect of higher education service quality on satisfaction among business students in India and Nepal. *Cogent education*, Vol.11, NO.1. pp.1-21

2. Crawford, F. (1991). Total quality management. Committee of Vice-Chancellors and Principals. *Occasional paper, London*.
3. Dilshad, M., & Iqbal, H.M.(2010). Quality indicators in teacher education programmes, *Pakistan Journal of Social Sciences(PJSS)*. 30(2), 401-411.
4. Fatmawati, R. and Murfi, A.(2025). Evaluating academic service quality at universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo: A SERVQUAL bases analysis of student satisfaction and improvement priorities. *Global educational research review*. Vol.2, issue 1, pp.1-10.
5. Ghobadian, A., & Speller, S.(2010). Service quality: Concept and models, *the international journal of quality management*, 11, 43 – 66.
6. Goumairi, O; Aoula, E; and Souda, S.(2020). Application of the SERVQUAL model of the evaluation of service quality in Morocco higher education: public engineering school as a case study. *International Journal of higher education*. Vol.9, NO.5. pp.223 -229.
7. Hoque, U.S., Akhter, N; Absar, N; Khandaker, M. U; Al-Mamun, A.(2023). Assessing service quality using SERVQUAL model. An empirical study on some private universities in Bangladesh. *Trends High, Educ.* 2, pp:255-299.
8. Jamali Zavareh, B., Nasr, A., & Shadfar, H.(2013). Models of quality assessment in higher education based on the needs of customers. *Higher education letter*, 6(23), 7-22.
9. 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.
10. 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.
11. Manuel, N.(2008). *Customer perception of service quality at the business studies unit of the Durban university of technology* and research project.
12. McEwen, M.(2004). *Considerations in determining soil quality for assessing quality in technical education: An empirical study*.
13. Misaii, H., Khoshdel, A; Zareiyan, A and Mohammadimehr, M.(2019). Evaluating educational service quality of a military medical university(SERVQUAL model): A descriptive analytic study. *Advances in Consumer Research*, 35, 522-26.
14. Noorossana, R., Saghaei, A., Shadalouie, F., & Samimi, Y.(2008). Customer satisfaction assessment to identify areas for improvement in higher education research services. *Quarterly journal of research and planning in higher education*, 14(3), 97 – 119.
15. 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*

16. Onditi, E.O., Wechuli, T.W.(2017). Service quality and student satisfaction in HE institutions: A review of literature. *International Journal of Scientific and Research Publication*. Volume 7, 328-335.
17. Pataraiia, N; Jinchveladz, B; and Magalashvili, F.(2025). Examining citizens' expectations and perceptions about service quality in public sector: Adapting a hybrid public service quality model to the local context. *Journal of non-profit and public sector marketing*. Volume, 37, No.1, pp.105-132(28)
18. Philip, G., & Hazlett, S. A. (1997). The measurement of service quality: a new P-C-P attributes model. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
19. Sahney, S., D.K. Ban wet and S. tarunes.(2008). An investigation of the perceived importance and effectiveness of quality management approaches. *The TQM magazine*. 3(6). 433-443.
20. Saliba, K. and Zoran, A.G.(2022). Measuring higher education services using the SERVQUAL model. *Journal of universal excellence*, NO 4, pp.160-179.
21. Sardar, Z. & Thomas, J.H.(2017). *Rethinking reform in higher education: From Islamization to integration of knowledge*. International institute of Islamic thought, Cambridge.
22. 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.
23. Valencia, A; Rendon, C.C.; Moya, L.P.; & Lopez, G.M.(2023). Model proposal for service quality assessment of higher education. Evidence from a developing country. *Education Sciences*, 13, 83-95.
24. Vykydal, D., Folta, M., & Nenadal, J.(2024). A Study of Quality Assessment in Higher Education within the Context of Sustainable Development: A case study from Czech Republic. *Sustainability*, 12, 4769-122.
25. West, E.(2000). Management matters: The link between hospital organization and quality of patient care, *Qual Health Care*, 10, 40-48.

Research paper

## **From Existed to Desired: Evaluating the Quality of Educational Services from Students' Viewpoint Using the SERVQUAL Model**

(Case: Education Department of One of the Colleges of Tehran University)

**Alireza Nasiri Firuz\***

Doctor of higher education administration, faculty of psychology and education, Tehran university, Tehran, Iran.

Received:18/10/2024

Accepted:12/03/2025

### **Abstract**

Examining the views of students as the main recipients of higher education services plays an important role in improving the quality and quantity of services provided in this area. The purpose of this study was to evaluate the quality of the educational services in an education department of one of the colleges in Tehran University. It is applied research in terms of purpose; It is a descriptive analysis in terms of data collection methods. The statistical population of the research includes 1,348 people, the sample size was determined based on Morgan's table and using proportional stratified sampling of 300 people. To collect data, the researcher used a questionnaire based on the SERVQUAL model. The validity of the questionnaire was reviewed and confirmed by several experts. The reliability of the questionnaire was obtained according to Cronbach's alpha of 0.88. Students' expectations of the quality of educational services are at a high level and their perception is at an average and downward level. Among the students' expectations and perceptions in all the five dimensions of educational service quality, there is a significant negative gap. Among the demographic variables, no significant difference was observed in the students' perception regarding the gender variable. The results of this research indicate that there is a gap between the expectations and perceptions of students in the two from five investigated dimensions. Determining the gap in the quality of educational services can be a suitable basis for planning, prioritizing and deciding on the allocation of resources necessary to improve the quality of education.

**Key Words:** quality, higher education, stakeholders, SERVQUAL model