Education Strategies in Medical
2017;10(4): 288-301
www.edcbmj.ir
Original Article
Farname Inc.

Assessment and Ranking of Educational (Administrative) Services Quality From Students Opinion (A case Study on Mazandaran University of Science and Technology)

TaherehAghamirzaee Mahali[1], Mohamad Babazadeh[2] ,Bagher Rahimpour kami[3], Abrahim Salehi Omran[4]

1. Department of Management, Faculty of Management,Mazandaran University of Science and Technology,Babol, Iran
2. Department of Industrial Engineering, Faculty of Management and Technology, University of Science and Technology, Babol, Iran
3. Department of computer, Faculty of computer Mazandaran University of Science and Technology, Babol, Iran
4. Department of Educational Sciences, Faculty of Humanities, Mazandaran University, Babolsar , Iran

Article Information

Article history:

Received: 2017/04/05
Accepted: 2017/08/08
Available online: 2017/09/03

EDCBMJ 2017; 10(4): 288-301

Corresponding author at:
Abrahim Salehi Omran
Department of Educational Sciences, Faculty of Humanities, Mazandaran University, Babolsar , IRAN.

Tel:+9111119993

Email:
edpes60@hotmail.com

Abstract

Background and Aims: This study was conducted with the aim of evaluating and ranking the quality gap in educational services from the student's point of view.

Methods: The method of this descriptive study was a survey; The Statistical population was randomly selected and consisted of 706 students of the first semester of the academic year 2015 – 2016. Data were collected by SERVQUAL standard questionnaire which consist of accountability, empathy, guaranteed, Reliability, and physical conditions. Data analysis was performed by the use of Spss.18 software, U-Mann Whitney test, Kruskal-Wallis, Wilcoxon, and Pearson-Spearman correlation.the entire six grade 8 books, the component related to mental health with 732 and physical activity with 735 cases allocate the highest frequency, and control and prevention of diseases was the least frequent with 6 frequency.

Results: There is a negative gap in all 5 aspects of service quality from perspective of students. Average for each quality gap aspect was observed respectively in physical conditions (- 0/83), accountability (- 0/82), empathy (-0/78), guaranteed (- 0/68) and Reliability (- 0/68). There is no significant correlation between gap, in each of these five aspects, with variables of different academic terms and sex demography. There is a significant correlation between quality gap with the academic study level variable with exception of guaranteed and accountability aspects. The grade variable have an impact of all of aspects except empathy and accountability. There is no correlation between fields of study with quality gap except in physical conditions.

Conclusion: The results shows that students find the quality of educational services insufficient, therefore the Academic policymakers can use these results to increases the quality of educational services in universities**.**

Keyword: Quality assessment, Administrative services, Gap analysis, SERVQUAL model, Perceptions and acting

Copyright © 2017 Education Strategies in Medical Sciences. All rights reserved.

How to cite this article:

Aghamirzaee Mahali T, Babazadeh M, Rahimpour kami B, Salehi Omran A. Assessment and Ranking of Educational (Administrative) Services Quality From Students Opinion (A case Study on Mazandaran University of Science and Technology). Educ Strategy Med Sci. 2017; 10 (4) :288-301

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-02-08]

دوماهنامه علمی
راهبردهای آموزش در علوم پزشکی
Farname Inc.
مهر-آبان ۱۳۹۶
2017;10(1):288-301
www.edcbmj.ir
مقاله اصلی

ارزیابی و رتبه بندی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان(مطالعه موردی دانشگاه علوم و فنون مازندران)

طاهره آقامیرزایی محلی[۱]، محمد بابا زاده[۲]، باقر رحیم پورکامی[۳]، ابراهیم صالحی عمران[۴]

۱.گروه مدیریت،دانشکده مدیریت، دانشگاه علوم و فنون مازندران، بابل، ایران
۲.گروه مهندسی صنایع،دانشکده مدیریت و فناوری، دانشگاه علوم و فنون مازندران، بابل، ایران
۳.گروه کامپیوتر،دانشکده کامپیوتر،دانشگاه علوم و فنون مازندران ، بابل، ایران
۴.گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه مازندران،بابلسر،ایران

اطلاعات مقاله

تاریخچه مقاله
دریافت: ۱۳۹۶/۰۱/۱۶
پذیرش: ۱۳۹۶/۰۵/۱۷
انتشار آنلاین: ۱۳۹۶/۰۶/۱۲

EDCBMJ 2017; 10(4): 288-301

نویسنده مسئول:
ابراهیم صالحی عمران
گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه مازندران،بابلسر،ایران
تلفن:
۰۹۱۱۱۱۱۹۹۹۳
پست الکترونیک:
edpes60@hotmail.com

چکیده

زمینه و اهداف: پژوهش حاضر به ارزیابی و رتبه‌بندی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان پرداخته است.

روش بررسی: در این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی، ۷۰۶ نفر از دانشجویان به‌صورت تصادفی- طبقه‌ای در نیمسال اول سال تحصیلی ۱۳۹۵-۱۳۹٤ انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد سروکوال، دارای ٥ بعد کیفیت خدمات شامل تضمین، همدلی ، اطمینان، فیزیکی، و پاسخگویی بود. برای تحلیل نتایج از نرم افزار Spss.18 و آزمون‌های یومان ویتنی، کروسکال والیس، ویلکاکسون، همبستگی پیرسون و اسپیرمن استفاده گردید.

یافته‌ها: از دیدگاه دانشجویان درهر پنج بعد کیفیت خدمات، شکاف (ادراک منهای انتظار) منفی وجود دارد. میانگین شکاف کیفیت به ترتیب در ابعاد شرایط فیزیکی (۰/۸۳-)، پاسخگویی (۰/۸۲-)، همدلی ((۰/۷۸-)، تضمین (۰/٦۸-)، و قابلیت اطمینان (۰/٦۸-) مشاهده شد. بین متغیر جمعیت شناختی جنسیت و ترم های تحصیلی تفاوت معناداری با شکاف در هر یک از ابعاد پنج‌گانه مشاهده نگردید. به‌جز بعدهای پاسخگوییو تضمین، بین متغیر مقطع تحصیلی با شکاف، در سایر ابعاد پنج‌گانه تفاوت معنادار مشاهده‌شده است. متغیر معدل با شکاف در هر یک از ابعاد پنج‌گانه به‌جز پاسخگویی و همدلی تفاوت معنادار مشاهده‌شده است. همچنین بین متغیر رشته تحصیلی با شکاف به‌جز بعد شرایط فیزیکی در بقیه ابعاد تفاوت معنادار مشاهده نشده است.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان می‌دهد که کیفیت خدمات آموزشی در حد انتظار دانشجویان نبوده است، لذا سیاست‌گذاران دانشگاهی با بهره‌گیری از یافته‌های این تحقیق می‌توانند در راستای کیفیت خدمات آموزشی گام‌های مؤثر را بردارند.

کلمات کلیدی: ارزیابی کیفیت، خدمات آموزشی، تحلیل شکاف، مدل سروکوال، ادراک و انتظارات

کپی‌رایت ©: حق چاپ، نشر و استفاده علمی از این مقاله برای مجله راهبردهای آموزش در علوم پزشکی محفوظ است.

مقدمه

توجه به کیفیت خدمات یکی از عوامل مؤثر در موفقیت و بقای هر سازمان ازجمله نظام آموزش عالی است. نظام آموزش عالی به‌عنوان یک نظام پویا و هدفمند با چالش‌های جدیدی روبرو است. توسعه پایدار این نظام مستلزم رشد موزون و متعادل ابعاد کمی و کیفی به‌موازات یکدیگر است. کیفیت در آموزش عالی مفهومی چندبعدی است که به میزان زیادی به وضعیت تحصیلی، نظام دانشگاهی، مأموریت، شرایط و استانداردهای رشته دانشگاهی بستگی دارد [۱].

دانشجویان، کارکنان، اعضای هیئت‌علمی، جامعه و صنایع، مشتریان عمده آموزش عالی هستند که در این میان، نظرات

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-02-08]

دانشجویان به‌عنوان اصلی‌ترین مشتریان می‌تواند در بهبود کیفیت خدمات نقش به سزایی داشته باشد[۲].

ازآنجایی‌که یکی از مشخصه‌های کیفیت در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرآیند خدمات آموزشی است، با بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان، می‌توان کیفیت این فرآیند را تعیین نمود. کم بودن شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان، نشان‌دهنده کیفیت مطلوب خدمات آموزشی ارائه‌شده است.گام اساسی برای جبران این شکاف، شناخت ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، تعیین نقاط قوت و ضعف و در پی آن، اتخاذ استراتژی‌هایی برای کاهش شکاف و تأمین نظر دانشجویان است [۳].

مدل سروکوال یکی از مدل‌هایی است که از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات دارد. این مدل به مدل (تحلیل شکاف) نیز معروف است[۴]. هدف غایی مدل سروکوال، رهنمون ساختن سازمان به‌سوی تعالی عملکرد است[۵].

بر اساس مدل سروکوال، خدمات ارائه‌شده در مؤسسات در قالب پنج بعد به شرح ذیل موردانداز‌ه‌گیری قرار می‌گیرد:

الف - تضمین: تضمین بیانگر شایستگی و توانایی کارکنان در القای یک حس اعتماد و اطمینان به مشتری، نسبت به سازمان است. این بعد از کیفیت خدمت مخصوصاً در خدماتی مهم است که دارای ریسک بالاتری باشند.

ب- پاسخگویی: منظور از پاسخگویی تمایل به همکاری و کمک به مشتری است. این بعد از کیفیت خدمت، تأکید برنشان دادن حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست‌ها، سؤالات و شکایات مشتری دارد.

ج- قابلیت اطمینان: به معنی توانایی انجام خدمات به شکلی مطمئن و قابل‌اعتماد می‌باشد به‌طوری‌که انتظارات مشتری تأمین شود.

د - همدلی: یعنی اینکه با توجه به روحیات افراد، با هرکدام از آن‌ها برخورد ویژه‌ای بشود، به‌طوری‌که مشتریان قانع شوند که سازمان آن‌ها را درک کرده است و برای سازمان مهم هستند.

ه- ابعاد فیزیکی: شامل وجود تسهیلات و تجهیزات کاری و کالاهای ارتباطی است. تمام این ابعاد تصویری را فراهم می‌سازند که مشتری برای ارزیابی کیفیت آن را مدنظر قرار می‌دهد[۶].

تاکنون پژوهش‌های متعددی به ارائه نتایج کاربرد الگوهای ارزیابی کیفیت خدمات در حوزه آموزش و پژوهش پرداخته‌اند. نتایج پژوهش‌ها در برخی از دانشگاه‌های داخل و خارج نشان‌دهنده شکاف در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی است که بیانگر سطح نامطلوب کیفیت این خدمات است که برای نمونه به چند مورد از این مطالعات اشاره می‌شود:

تحقیقات نشان دادند که از میان ابعاد پنج‌گانه خدمت بعد پاسخ‌گویی، دارای بیشترین میانگین شکاف و بعد اطمینان، دارای کمترین میانگین شکاف کیفیت بوده‌اند که بیانگر نامطلوب بودن کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده است[۷،۳].

همچنین در پژوهشی دیگر نشان دادند که بعد همدلی، دارای بیشترین میانگین شکاف و بعد اطمینان، دارای کمترین میانگین شکاف کیفیت بوده‌اند[۸،۹]. و نیز نشان دادند بعد پاسخ‌گویی، دارای بیشترین میانگین شکاف و بعد تضمین، دارای کمترین میانگین شکاف کیفیت بوده‌اند[۱۰].

پژوهشی که در دانشگاه ارومیه انجام شد نشان دادند که بین عوامل محسوس قابلیت اطمینان و پاسخگویی، تضمین و همدلی ادراک‌شده و مورد انتظار دانشجویان تفاوت معناداری وجود دارد. انتظارات دانشجویان فراتر از درک آن‌ها از وضعیت موجود است و در هیچ‌یک از ابعاد کیفیت خدمات، انتظارات آن‌ها برآورده نشده است[۱۱].

نیز ادراک دانشجویان دانشگاه پیام نور همدان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده را در حد پایین و انتظاراتشان را در حد بالا برآورد کردند و همچنین میانگین شکاف ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در همه ابعاد سروکوال منفی بود، بیشترین شکاف منفی در بعد همدلی و کمترین در بعد پاسخگویی برآورد شد[۱۲].

در دانشگاه پیام نور مرکز تهران نشان دادند که 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[۱۳].

پژوهشی که در دانشگاه علوم پزشکی شیراز انجام شد نشان داد که بیشترین شکاف در بعد تضمین و پاسخگویی و کمترین شکاف مربوط به بعد ملموسات می‌باشد و در تمام ابعاد بین ادراکات و انتظارات تفاوت معناداری وجود دارد[۱۴].

Khademloo و همکاران نشان دادند که بر اساس نظرات دانشجویان در هر پنج بعد خدمت و تمام عبارات مربوط به هر بعد شکاف کیفیت وجود دارد و بیشترین شکاف در بعد ملموس(فیزیکی) و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان وجود دارد[۱۵].

در مطالعه که در مورد کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده مدیریت بازرگانی دانشگاه رایرسون که در تورنتوی کانادا انجام شد، در تمام ابعاد خدمات، شکاف منفی کیفیت وجود داشت.

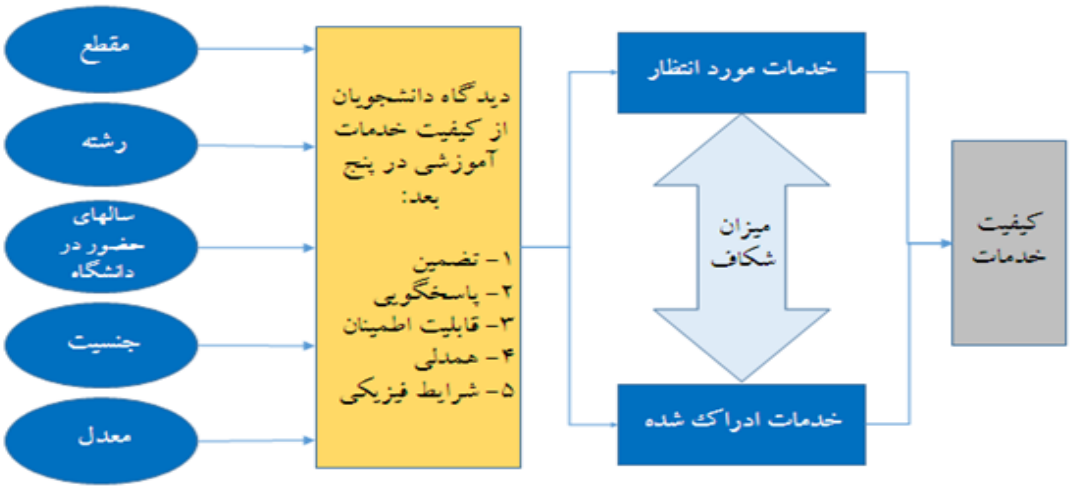
[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-02-08]

بیشترین شکاف منفی کیفیت در بعد تضمین و کمترین شکاف، در بعد اطمینان مشاهده شد[۱۶،۱۷].

Richard, و Adams در پژوهشی که به‌منظور تعیین کیفیت خدمات آموزشی در ایالات‌متحده انجام دادند نشان داد که از دیدگاه دانشجویان، خدمات باکیفیت به آن‌ها ارائه نمی‌شود[۱۸].

Barnes در مطالعه‌ای به‌منظور تعیین ادراکات و انتظارات دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی، نشان داد که در تمام ابعاد کیفیت خدمات، شکاف منفی وجود دارد: بیشترین شکاف منفی کیفیت در بعد تضمین و کمترین شکاف در بعد اطمینان مشاهده شد[۱۸].

ارزیابی دانشجویان از کیفیت آموزش ارائه‌شده نتایج مفیدی را برای تصمیم‌گیری‌های اساسی نظیر بازخورد تشخیصی به دانشگاه‌ها در خصوص عملکرد استادان، انتخاب و گزینش استادان برجسته و استفاده از اطلاعات به‌دست‌آمده برای راهنمایی دانشجویان در انتخاب درس‌ها با استادانی که از شایستگی علمی برخوردارند، در اختیار مسئولان نظام قرار می‌دهد. بازخوردهای دانشجویان اطلاعات ویژه‌ای را در اختیار مسئولان آموزش قرار می‌دهد و آن‌ها می‌توانند در بهبود کیفیت عملکرد و اثربخشی از آن بهره‌مند شوند[۱۸]، لذا پژوهش حاضر باهدف ارزیابی و رتبه‌بندی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم و فنون مازندران صورت گرفت. عوامل گوناگونی می‌تواند بر انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه‌شده، تأثیر داشته باشد، بنابراین مقایسه اختلاف میانگین شکاف وضع موجود و وضع مورد انتظار از ابعاد کیفیت خدمات ارائه‌شده برحسب جنس، رشته تحصیلی، معدل، ترم تحصیلی و مقطع تحصیلی دانشجویان می‌تواند در شفافیت عوامل مؤثر بر این شکاف مثمر ثمر باشد. بر اساس آنچه گفته شد می‌توان مدل زیر را ارائه و مبنای تحقیق قرارداد(شکل ۱)



شکل۱. مدل مفهومی تحقیق

به‌منظور تحقق اهداف تحقیق، سؤالات زیر طرح گردیدند:

۱- میزان شکاف میان انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات در دانشگاه علوم و فنون مازندران چقدر است؟

۲- وضعیت کیفیت خدمات در دانشگاه علوم و فنون مازندران چگونه است؟

سؤال‌های فرعی

۱ –آیا بین قابلیت تضمین ادراک‌شده و مورد انتظار دانشجویان، تفاوت معناداری وجود دارد؟

۲ – آیا بین پاسخگویی ادراک‌شده و مورد انتظار دانشجویان، تفاوت معناداری وجود دارد؟

۳- آیا بین همدلی ادراک‌شده و مورد انتظار دانشجویان، تفاوت معناداری وجود دارد؟

۴- آیا بین قابلیت اطمینان ادراک‌شده و مورد انتظار دانشجویان، تفاوت معناداری وجود دارد؟

۵- آیا بین ابعاد فیزیکی ادراک‌شده و مورد انتظار دانشجویان، تفاوت معناداری وجود دارد؟

۶- آیا بین دیدگاه دانشجویان در خصوص شکاف کیفیت خدمات آموزشی برحسب متغیرهای جنس، معدل، ترم‌های حضور در دانشگاه، رشته تحصیلی، مقطع تحصیلی تفاوت معناداری وجود دارد؟

روش بررسی

روش تحقیق در این پژوهش توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد دانشگاه علوم و فنون مازندران که در نیمسال اول سال

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-02-08]

تحصیلی ۱۳۹۵-۱۳۹۴ به تحصیل اشتغال داشته‌اند به تعداد ۲۶۸۱ نفر که به تفکیک مقطع ۲۰۱۴ نفر کارشناسی و ۱۳۱ نفر کاردانی به کارشناسی و ۵۳۶ نفر کارشناسی ارشد می‌باشند. نمونه‌گیری در این مطالعه به‌صورت تصادفی طبقه‌ای انجام، و با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه تحقیق ۷۰۶ نفر که از آن میان ۳۸۴ نفر کارشناسی و ۹۸ نفر کاردانی به کارشناسی و ۲۲۴ نفر کارشناسی ارشد تعیین شد.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این مطالعه، پرسشنامه استاندارد بود که شامل ۳۳ سؤال برای سنجش کیفیت خدمات آموزشی می‌باشد. پرسشنامه در سایت الکترونیکی آموزش دانشگاه قرار گرفت به دانشجویان در مورد اهداف مطالعه و همچنین محرمانه ماندن اطلاعات توضیحات لازم ارائه گردید. این پرسشنامه شامل سه بخش می‌باشد بخش اول شامل اطلاعات فردی از قبیل معدل، رشته تحصیلی،مقطع تحصیلی، جنس،ترم تحصیلی می‌باشد. بخش دوم شامل پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات آموزشی مدل سروکوال (وضع موجود) می‌باشد که از ۵ بعد تشکیل و در هر بعد دارای سؤالات مشخصی است بعدها عبارت‌اند از بعد شرایط فیزیکی و ملموس شامل ۴ سؤال، بعد پاسخگویی شامل ۷ سؤال، بعد همدلی شامل ۶ سؤال، بعد تضمین شامل ۹ سؤال، بعد قابلیت اطمینان شامل ۷ سؤال می‌باشد، بخش سوم شامل پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات آموزشی مدل سروکوال (وضع مطلوب) با همان ۵ بعد می‌باشد. همچنین مقطع تحصیلی، معدل، ترم‌های حضوردردانشگاه، جنسیت دانشجویان از طریق برنامه آموزش استخراج شد. پس از جمع‌آوری داده‌های از نرم‌افزار(Spss Inc., Chicago, Ill., USA) Spss.18 برای تجزیه‌وتحلیل داده استفاده شد. برای بررسی شکاف بین میانگین ابعاد ادراک‌شده و مورد انتظار از متغیرهای فردی، از آزمون‌های آماری یومان ویتنی، کروسکال والیس، ویلکاکسون، همبستگی پیرسون ، همبستگی اسپیرمن استفاده گردید.

یافته‌ها

نتایج تحقیق در دو بخش توصیفی و استنباطی ارائه می‌شود. ابتدا یافته‌های توصیفی بیان می‌شود.

جدول شماره ۱ نشان می‌دهد که بیشترین فراوانی جنسیت مربوط به جنس مرد (۶۹/۳٪) است. بیشترین فراوانی مقطع مربوط به دانشجویان مقطع کارشناسی (۶۳/۳۱٪) و کمترین فراوانی مربوط به مقطع کاردانی به کارشناسی (۷/۲٪) است. بیشترین فراوانی معدل مربوط به دانشجویان با معدل ۱۴-۱۶(۳۰/۰۲٪) و کمترین فراوانی مربوط به دانشجویان با معدل زیر ۱۰ (۵/۳۸٪) است. بیشترین فراوانی ترم‌های تحصیلی مربوط به دانشجویان ترم‌های ۱- ۲ و ترم ۸ به بالا (۳۰/۷٪) و کمترین فراوانی ترم‌های تحصیلی مربوط به ۷- ۸ (۱۱/۴۷٪) است. بیشترین فراوانی رشته تحصیلی مربوط به دانشجویان رشته کارشناسی ارشد صنایع(۵۳/۱۲٪) و کمترین فراوانی رشته تحصیلی مربوط به دانشجویان رشته کارشناسی مهندسی پزشکی بیوالکتریک (۱/۰۴٪) است.

جدول ۱. توزیع دانشجویان موردمطالعه ازنظر مشخصات دموگرافیک

متغیر		فراوانی	درصد
جنس	زن	۲۱۷	۳۰/۷
	مرد	۴۸۹	۶۹/۳
مقطع	کارشناسی	۴۴۷	۶۳/۳۱
	کاردانی به کارشناسی	۵۱	۷/۲
	کارشناسی ارشد	۲۰۸	۲۹/۴۶
معدل	زیر ۱۰	۳۸	۵/۳۸
	۱۰- ۱۲	۴۸	۶/۷۹
	۱۲-۱۳	۱۰۲	۱۴/۴۴
	۱۳-۱۴	۱۳۱	۱۸/۵
	۱۴- ۱۶	۲۱۱	۳۰/۰۲
	۱۶ به بالا	۱۷۴	۲۴/۶۴
ترم تحصیلی	ترم۱-۲	۲۱۷	۳۰/۷
	ترم۳-۴	۱۹۱	۲۷/۰۵
	ترم ۷-۸	۸۱	۱۱/۴۷
	ترم ۸ به بالا	۲۱۷	۳۰/۷
	کارشناسی کامپیوتر-نرم افزار	۷۷	۲۰/۰۵

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-02-08]

رشته تحصیلی	کارشناسی کامپیوتر سخت‌افزار	۱۵	۳/۹۰
	کارشناسی فناوری اطلاعات	۵۹	۱۵/۳۶
	کارشناسی برق	۴۰	۱۰/۴۱
	کارشناسی پزشکی بیوالکتریک	۴	۱/۰۴
	کارشناسی عمران	۴۴	۱۱/۴۵
	کارشناسی مکانیک	۶۶	۱۷/۱۸
	تکنولوژی کامپیوتر-سخت افزار	۸	۸/۱۶
	تکنولوژی کامپیوتر-نرم افزار	۴۹	۵۰
	کارشناسی تکنولوژی برق(کاردانی به کارشناسی)	۴۱	۴۱/۸۳
	کارشناسی صنایع	۳۳	۸/۵
	کارشناسی آموزش انگلیسی	۴۰	۱۰/۴۲
	کارشناسی ارشد مهندسی فناوری اطلاعات	۱۸	۸/۰۳
	کارشناسی ارشد صنایع (همه گرایش‌ها)	۱۱۹	۵۳/۱۲
	کارشناسی ارشد برق-(همه گرایش‌ها)	۴۶	۲۰/۵۳
	کارشناسی ارشد شیمی	۵	۲۰/۲۳
	کارشناسی ارشد مدیریت کسب‌وکار	۱۴	۶/۲۵
	کارشناسی ارشد مکانیک	۵	۲/۲۳
	کارشناسی ارشد عمران سازه	۲۳	۱۰/۲۶

جدول شماره ۲. میانگین نمرات انتظارات و ادراکات و رتبه‌بندی شکاف کیفیت در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان(P< ۰/۰۰۰۱)

ابعاد کیفیت	گویه ها	ادراکات	انحراف معیار	انتظار	انحراف معیار	شکاف کیفیت	نتایج آزمون ویلکاکسون، آزمون Z
شرایط فیزیکی و ملموس	محیطی آرام برای مطالعه در داخل دانشگاه	۲/۷۷	۱/۴۷	۳/۸۲	۱/۴۲	-۱/۰۵	-۶/۱۰
	وجود امکانات آزمایشگاهی و تحقیقاتی مناسب در دانشگاه	۲/۸۹	۱/۲۷	۳/۸۷	۱/۳۴	-۰/۹۸	-۷/۵۴
	دکوراسیون‌وتسهیلات مناسب کلاس‌ها و ساختمان‌های مرکزی	۲/۹۱	۱/۳۸	۳/۸۷	۱/۳۱	-۰/۹۶	-۶/۹۱
	ظاهروپوشش‌مناسب کارکنان و اساتید	۳/۴۵	۱/۹۹	۳/۷۸	۱/۲۶	-۰/۳۳	-۴/۱۵
	کل	۳/۰۱	۱/۱۸	۳/۸۴	۱/۲۴	-۰/۸۳	-۶/۷۰
پاسخگویی	چگونگی خدمات مشاوره تحصیلی	۲/۹۱	۱/۳۴	۳/۹۲	۱/۱۲۸	-۱/۰۱	-۷/۴۵
	اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه آموزشی	۲/۷۹	۱/۴۵	۳/۷۵	۱/۳۰	-۰/۹۶	-۶/۲۱
	پاسخگویی سریع کارکنان و اساتید به خواسته‌ها و شکایات دانشجویان	۲/۸۹	۱/۳۷	۳/۸۲	۱/۳۴	-۰/۹۳	-۶/۷۶

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-02-08]

	اعلام ساعات مراجعه دانشجویی توسط اساتید	۲/۹۸	۱/۳۸	۳/۸۱	۱/۲۷	-۰/۸۳	-۶/۳۶
	دسترسی مسئولان رده‌بالا در صورت نیاز	۳/۰۵	۱/۳۰	۳/۸۳	۱/۲۵	-۰/۰۷۸	-۵/۸۶
	دسترسی مدیران گروه جهت بیان نظرات و پیشنهادهای (دانشجویان)	۳/۱۵	۱/۳۳	۳/۸۴	۱/۳۳	-۰/۶۹	-۴/۹۷
	ارائه منابع مطالعاتی مناسب برای مطالعه بیشتر به دانشجویان از طریق اساتید	۳/۴۲	۱/۲۳	۳/۷۷	۱/۳۱	-۰/۳۵	-۵/۲۸
	کل	۳	۱/۱۸	۳/۸۲	۱/۲۰	-۰/۸۲	-۶/۵۹
همدلی	انعطاف‌پذیری لازم اساتید در شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجو پیش آید	۳/۰۳	۱/۳۴	۳/۸۹	۱/۲۳	-۰/۸۶	-۶/۹۲
	آموزش کارکنان جهت برخورد مناسب با دانشجویان	۳/۱۲	۱/۳۰	۳/۹۰	۱/۳۳	-۰/۷۸	-۶/۳۶
	داشتن احساس امنیت و آرامش دانشجویان هنگام تماس و تعامل با کارکنان	۳/۱۴	۱/۳۲	۳/۸۶	۱/۲۹	-۰/۷۲	-۵/۵۶
	ساعات کاری و ساعت کلاس‌ها مناسب برای ارائه خدمات	۳/۱۳	۱/۲۶	۳/۸۲	۱/۳۰	-۰/۶۹	-۵/۶۴
	ارائه تکالیف مناسب توسط اساتید	۳/۱۴	۱/۲۵	۳/۸۲	۱/۲۵	-۰/۶۸	-۶/۱۴
	رفتاری توأم با احترام اساتید با دانشجویان	۳/۳۶	۱/۲۷	۳/۹۰	۱/۲۶	-۰/۵۴	-۴/۹۵
کل		۳/۱۵	۱/۱۳	۳/۸۶	۱/۲۱	-۰/۷۱	-۶/۵۷
تضمین	آمادگی دانشجویان برای شغل آینده با آموزش‌های عملی و نظری که توسط دانشگاه ارائه می‌شود	۲/۹۰	۱/۳۸	۳/۹۳	۱/۲۷	-۱/۰۳	-۷/۱۶
	ایجاد زمینه مناسب برای شرکت در همایش‌های داخلی و خارجی توسط دانشگاه	۲/۹۵	۱/۴۰	۳/۸۳	۱/۲۹	-۰/۸۸	-۶,۳۶
	حمایت از خلاقیت و دستاوردهای دانشجویان	۳/۱۸	۱/۳۰	۳/۸۷	۱/۲۴	-۰/۶۹	-۵,۵۱
	تناسب میان مطالب ارائه‌شده توسط اساتید با نیازهای جامعه	۳/۰۱	۱/۳۷	۳/۸۷	۱/۲۹	-۰/۶۸	-۶/۶۳
	منابع مطالعاتی کافی	۳/۱۶	۱/۲۱	۳/۷۷	۱/۲۹	-۰/۶۱	-۴/۵۹

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-02-08]

	اختصاص زمان پاسخگویی به دانشجویان از طرف اساتید	۳/۳۰	۱/۲۱	۳/۸۹	۱/۲۱	-۰/۵۹	-۵/۴۲
	تخصص کافی اساتید	۳/۴۳	۱/۲۰	۴	۱/۲۵	-۰/۵۷	-۵/۳۷
	مشارکت دانشجویان در کلاس درس	۳/۲۷	۱/۱۷	۳/۷۷	۱/۲۲	-۰/۵	-۴/۵۳
	استقبال اساتید از سؤالات دانشجویان	۳/۴۳	۱/۱۸	۳/۸۵	۱/۲۳	-۰/۴۲	-۵/۱۹
کل		۳/۱۸	۱/۱۲	۳/۸۶	۱/۱۵	-۰/۶۸	-۵/۹۸
قابلیت اطمینان	داشتن دانش و مهارت کافی کارکنان در پاسخ به سؤالات دانشجویان	۳/۱۵	۱/۲۱	۳/۸۹	۱/۲۲	-۰/۷۴	-۶
	آگاه نمودن دانشجویان از نتیجه ارزشیابی تکلیف انجام‌شده توسط اساتید	۳/۱۸	۱/۲۶	۳/۸۹	۱/۳۰	-۰/۰۷	-۶/۵۸
	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	۳/۲۴	۱/۲۲	۳/۸۹	۱/۲۶	-۰/۶۵	-۴/۷۷
	دسترسی آسان منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	۳/۲۴	۱/۲۰	۳/۸۲	۱/۳۶	--۰/۵۸	-۵/۹۳
	انجام فعالیت توسط اساتید در زمان وعده داده‌شده	۳/۲۸	۱/۳۳	۳/۸۳	۱/۲۷	-۰/۵۵	-۵/۱۹
	ثبت و نگهداری دقیق سوابق تحصیلی دانشجو	۳/۳۵	۱/۲۳	۳/۸۷	۱/۳۳	-۰/۵۲	-۴/۶۶
	ارائه مطالب هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۳/۴۲	۱/۱۲	۳/۹۰	۱/۲۲	-۰/۴۸	-۵/۴۱
کل		۳/۲۷	۱/۰۵	۳/۸۷	۱/۲۰	-۰/۶	-۴/۸۹

در جدول شماره ۲ میانگین امتیازات وضع موجود و وضع مورد انتظار در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، ابعاد و گویه‌ها بر اساس شکاف، رتبه‌بندی از دیدگاه دانشجویان ارائه گردیده است. نمرات دانشجویان در همه ابعاد پنج‌گانه و در همه ۳۳ گویه از وضعیت موجود (ادراک) کمتر از نمرات دانشجویان از وضع مطلوب (انتظار) است که موجب منفی شدن نمره شکاف کیفیت، در تمامی ابعاد گردیده است. درمجموع در همه ابعاد کیفیت شکاف وجود داشت و بیشترین شکاف مربوط به بعد شرایط فیزیکی (۰/۸۳-) با اندکی اختلاف بعد پاسخگویی(۰/۸۲-) و کمترین شکاف مربوط به بعد قابلیت اطمینان (۰/۶-) بود. نمایشان گویه‌ها میزان شکاف از بیشترین شکاف تا کمترین شکاف به ترتیب، گویه " محیطی آرام برای مطالعه در داخل دانشگاه" (۱/۰۵-)، "آمادگی دانشجویان برای شغل آینده با آموزش‌های عملی و نظری که توسط دانشگاه ارائه می‌شود"(۱/۰۳-)،"چگونگی خدمات مشاوره تحصیلی" (۱/۰۱-)،"وجود امکانات آزمایشگاهی و تحقیقاتی مناسب در دانشگاه"(۰/۹۸-)،" دکوراسیون و تسهیلات مناسب کلاس‌ها و ساختمان‌های مرکزی"(۰/۹۶-)، "اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه آموزشی"(۰/۹۶-)،"پاسخگویی سریع کارکنان و اساتید به خواسته‌ها و شکایات دانشجویان"(۰/۹۳-)،" ایجاد زمینه مناسب برای شرکت در همایش‌های داخلی و خارجی توسط دانشگاه"(۰/۸۸-)،" انعطاف‌پذیری لازم اساتید در شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجو پیش آید"(۰/۸۶)،" اعلام ساعات مراجعه دانشجویی

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-02-08]

توسط اساتید"(۰/۸۳-)،" آموزش کارکنان جهت برخورد مناسب با دانشجویان"(۰/۷۸-)،"دسترسی مسئولان رده‌بالا در صورت نیاز"(۰/۷۸-)، "داشتن دانش و مهارت کافی کارکنان در پاسخ به سؤالات دانشجویان"(۰/۷۴-)، "داشتن احساس امنیت و آرامش دانشجویان هنگام تماس و تعامل با کارکنان"(۰/۷۲-)،" آگاه نمودن دانشجویان از نتیجه ارزشیابی تکلیف انجام‌شده توسط اساتید"(۰/۷-)،"حمایت‌ازخلاقیت و دستاوردهای دانشجویان "(۰/۶۹-)، "دسترسی مدیران گروه جهت بیان نظرات و پیشنهادهای (دانشجویان)"(۰/۶۹-)، "ساعات کاری و ساعت کلاس‌ها مناسب برای ارائه خدمات"(۰/۶۹-)،" ارائه تکالیف مناسب توسط اساتید"(۰/۶۸-)، "تناسب میان مطالب ارائه‌شده توسط اساتید با نیازهای جامعه"(۰/۶۸-)،"کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو"(۰/۵۶-)، "اختصاص زمان پاسخگویی به دانشجویان از طرف اساتید"(۰/۵۹-)، "دسترسی آسان منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه"(۰/۵۸-)، " تخصص کافی اساتید"(۰/۵۷-)،"انجام فعالیت توسط اساتید در زمان وعده داده‌شده"(۰/۵۵-)،"رفتاری توأم با احترام اساتید با دانشجویان "(۰/۵۴-)،" ثبت و نگهداری دقیق سوابق تحصیلی دانشجو "(۰/۵۲-)، "مشارکت دانشجویان در کلاس درس"(۰/۵-)،" ارائه مطالب هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر"(۰/۴۸-)،" استقبال اساتید از سؤالات دانشجویان "(۰/۴۲-)،" ارائه منابع مطالعاتی مناسب برای مطالعه بیشتر به دانشجویان از طریق اساتید"(۰/۳۵-)، "ظاهر و پوشش مناسب کارکنان و اساتید"(۰/۳۳-) می‌باشد.در بین ۳۳ گویه در رابطه با وضع موجود فقط میانگین گویه‌های" ایجاد زمینه مناسب برای شرکت در همایش‌های داخلی و خارجی توسط دانشگاه"(۲/۹۵) و "آمادگی دانشجویان برای شغل آینده با آموزش‌های عملی و نظری که توسط دانشگاه ارائه می‌شود"(۲/۹۰) از بعد تضمین،"اعلام ساعات مراجعه دانشجویی توسط اساتید"(۲/۹۸) و "پاسخگویی سریع کارکنان و اساتید به خواسته‌ها و شکایات دانشجویان"(۲,۸۹)، "اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه آموزشی"(۲/۷۹) از بعد پاسخگویی،"وجود امکانات آزمایشگاهی و تحقیقاتی مناسب در دانشگاه"(۲/۸۹) و "دکوراسیون و تسهیلات مناسب کلاس‌ها و ساختمان‌های مرکزی"(۲/۹۱)، "محیطی آرام برای مطالعه در داخل دانشگاه"(۲/۷۷) از بعد شرایط فیزیکی، کمتر از حد متوسط (نمره ۳) بود و بقیه گزینه‌ها میانگینی بالاتر از حد متوسط داشت. میانگین امتیاز انتظار در همه مؤلفه‌ها بیشتر از ۳/۷۵و از دیدگاه دانشجویان مهم بودند. همچنین نتایج آزمون ویلکاکسون نشان می‌دهد که بین ابعاد ادراک و انتظار از دیدگاه دانشجویان اختلاف معناداری وجود ندارد یعنی بین ادراک و انتظار همانندی معناداری وجود دارد. در جدول شماره ۳ با توجه به داده‌های به‌دست‌آمده آزمون کروسکال والیس و آزمون یومان ویتنی، آزمون همبستگی پیرسون، تفاوت معناداری در مقایسه با اختلاف میانگین شکاف وضع موجود و وضع مورد انتظار بین زنان و مردان و ترم تحصیلی یافت نشد (p<۰/۰۵).

در ابعاد قابلیت اطمینان، همدلی، شرایط فیزیکی، بین اختلاف میانگین شکاف وضع موجود و وضع مورد انتظار مقاطع مختلف رابطه معنادار یافت شد اما بین ابعاد پاسخگویی و تضمین رابطه معناداری یافت نشد (p<۰/۰۵). همچنین در ابعاد قابلیت اطمینان، تضمین، شرایط فیزیکی، بین اختلاف میانگین شکاف وضع موجود و وضع مورد انتظار دانشجویان با معدل متفاوت رابطه معنادار یافت شد اما بین ابعاد پاسخگویی و همدلی رابطه معناداری یافت نشد (p<۰/۰۵) و نیز از میان ابعاد کیفیت فقط در بعد شرایط فیزیکی، بین اختلاف میانگین شکاف وضع موجود و وضع مورد انتظار دانشجویان با رشته‌های تحصیلی رابطه معنادار یافت شد اما بین بقیه ابعاد رابطه معناداری یافت نشد (p<۰/۰۵).رابطه قوی بین پاسخگویی به ابعاد پنج‌گانه انتظار و ابعاد پنج‌گانه ادراک و همین‌طور رابطه معنادار بین ادراک–انتظار بیانگر آن است که نمونه تصادفی انتخاب‌شده از جامعه آماری دانشگاه (دانشجویان) درک درستی از سؤالات مدل سروکوال داشته‌اند(جدول شماره ۴).

از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

متغیر		تضمین	پاسخگویی	قابلیت اطمینان	همدلی	شرایط فیزیکی
جنس U	زن	-۰/۷۴	-۰/۷۲	-۰/۵۸	-۰/۶۵	-۰/۷۸
	مرد	-۰/۶۶	-۰/۸۷	-۰/۶۱	-۰/۷۴	-۰/۸۵
	سطح معناداری	-۰/۸۵	-۰/۴۳	-۰/۷۵	-۰/۴۷	-۰/۷۷
مقطع H	کارشناسی	-۰/۸	-۰/۹۴	-۰/۷۷	-۰/۹	-۱/۰۹

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-02-08]

	کاردانی به کارشناسی	-۰/۱۳	-۰/۸۷	-۰/۱۵	۰/۵۴	-۰/۲۵
	کارشناسی ارشد	-۰/۵۶	-۰/۵۵	-۰/۳۳	-۰/۳۴	-۰/۴۴
	سطح معناداری	-۰/۳۶	۰/۲۵	۰/۰۲*	۰/۰۳*	۰/۰۱**
معدل r	زیر ۱۰	-۰/۰۱	-۰/۰۵	-۰/۱۳	-۰/۰۹	۰
	۱۲ -۱۰	-۰/۰۳	-۰/۴۳	-۰/۱۳	-۰/۲۶	-۰/۵۵
	۱۳-۱۲	-۰/۷۸	-۰/۸۱	-۰/۸۱	-۰/۹	-۰/۸۷
	۱۴-۱۳	-۰/۸۲	-۱/۱۳	-۰/۶۳	-۰/۹۸	-۰/۹۷
	۱۶ -۱۴	-۰/۶۱	-۰/۶۷	-۰/۵۷	-۰/۵۲	-۰/۶۶
	۱۶ به بالا	-۰/۹۱	-۱/۰۷	-۰/۸۴	-۰/۸۹	-۱/۱۸
	سطح معناداری	۰/۰۳*	۰/۰۶	۰/۰۴*	۰/۱۹۶	۰/۰۴*
ترم تحصیلی H	ترم۱-۲	-۰/۴۴	-۰/۴۷	-۰/۴	-۰/۴۵	-۰/۴۱
	ترم۳-۴	-۰/۴۹	-۰/۷۲	-۰/۴۷	-۰/۵۸	-۰/۶۹
	ترم ۷-۸	-۰/۸۶	-۰/۹۷	-۰/۷۹	-۰/۸۴	-۱/۰۴
	ترم ۸ به بالا	-۱/۰۳	-۱/۲	-۰/۸۵	-۱/۰۵	-۱/۳
	سطح معناداری	-۰/۵۸	-۰/۶۲	-۰/۶۱	-۰/۷۲	۰/۳۷
رشته تحصیلی H	کارشناسی کامپیوتر-نرم افزار	-۱/۰۵	-۱/۳۸	-۱/۱۷	-۱/۲۶	-۱/۲۱
	کارشناسی کامپیوتر سخت‌افزار	-۱/۵۳	-۱/۶۵	-۰/۴۳	-۰/۹۶	-۱/۵۶
	کارشناسی فناوری اطلاعات	-۰/۷۳	-۰/۸۶	-۰/۷۶	-۰/۸۶	-۱/۲۲
	کارشناسی برق	-۱/۰۷	-۱/۲۴	-۱/۱۵	-۱/۴۷	-۱/۶۸
	کارشناسی مهندسی پزشکی بیوالکتریک	-۱/۲۲	-۲/۷۲	-۱	-۱/۸۴	-۳/۲۵
	کارشناسی عمران	-۰/۳۲	-۰/۳۶	-۰/۳۵	-۰/۳۹	-۰/۲۱
	کارشناسی مکانیک	-۱/۱۳	-۱/۰۷	-۰/۸۱	-۰/۹۱	-۲
	کارشناسی‌تکنولوژی‌کامپیوتر-سخت‌افزار	۰	-۰/۷۲	۰	۰	۰
	کارشناسی تکنولوژی کامپیوتر-نرم افزار	-۰/۵۲	-۰/۹۵	-۰/۱۴	-۰/۶۴	-۰/۱۷
	کارشناسی تکنولوژی برق	-۰/۳۱	-۰/۸	-۰/۲	-۰/۵۴	-۰/۴
	کارشناسی صنایع	-۰/۸۱	-۰/۹۴	-۰/۶۶	-۰/۷۱	-۱/۱۶
	کارشناسی آموزش انگلیسی	۰	-۰/۱	-۰/۴۴	-۰/۴۸	-۰/۵
	کارشناسی ارشد فناوری اطلاعات	-۰/۷۸	-۱/۱	-۰/۹۳	-۱/۰۹	-۰/۳۸
	کارشناسی ارشد صنایع	-۰/۶	-۰/۴۴	-۰/۳۲	-۰/۱۷	-۰/۴۳
	کارشناسی ارشد برق	-۰/۳۹	-۰/۵۲	-۰/۲۴	-۰/۲۸	-۰/۱۲
	کارشناسی ارشد شیمی	-۰/۱۱	-۰/۷۲	-۰/۵۷	-۰/۱۷	-۱
	کارشناسی ارشد مدیریت کسب‌وکار	-۱/۱۴	-۱/۲۸	-۰/۵۲	-۰/۵۵	-۱/۱۴
	کارشناسی ارشد مکانیک	۰	۰	۰	۰	۰
	کارشناسی ارشد عمران سازه	-۰/۲۶	-۰/۳۱	-۰/۱۷	-۰/۵۷	-۰/۵
	سطح معناداری	۰/۳۲	۰/۴۴	۰/۳۶	۰/۱۶	۰/۰۴*

Uآزمون یومان ویتنی r آزمون همبستگی پیرسون H آزمون کروسکال والیس * $p<۰/۰۵$ ** $p<۰/۰۱$

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-02-08]

جدول ۴. همبستگی اسپرمن بین ابعاد انتظار و ادراک

	تضمین- انتظار	پاسخگویی - انتظار	قابلیت اطمینان - انتظار	همدلی - انتظار	شرایط فیزیکی - انتظار	تضمین- ادراک	پاسخگویی - ادراک	قابلیت اطمینان - ادراک	همدلی-ادراک	شرایط فیزیکی - ادراک
تضمین- انتظار	۱	۰/۹۴**	۰/۸۸**	۰/۸۸**	۰/۸۱**	۰/۴۲**	۰/۳۷**	۰/۴۹**	۰/۴۳**	۰/۴۰**
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
پاسخگویی - انتظار	۰/۹۴**	۱	۰/۸۸**	۰/۸۸**	۰/۸۲**	۰/۴۲**	۰/۳۵**	۰/۴۶**	۰/۴۶**	۰/۳۹**
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
قابلیت اطمینان - انتظار	۰/۸۸**	۰/۸۸**	۱	۰/۹۳**	۰/۸۶**	۰/۳۹**	۰/۳۵**	۰/۴۷**	۰/۴۶**	۰/۳۷**
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
همدلی - انتظار	۰/۸۸**	۰/۸۸**	۰/۹۳**	۱	۰/۸۹**	۰/۳۶**	۰/۲۹**	۰/۰۴۲**	۰/۴۱**	۰/۳۳**
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
شرایط فیزیکی - انتظار	۰/۸۱**	۰/۸۲**	۰/۸۶**	۰/۸۹**	۱	۰/۳۸**	۰/۳۶**	۰/۴۷**	۰/۴۵**	۰/۳۹**
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تضمین- ادراک	۰/۴۲**	۰/۴۲**	۰/۳۹**	۰/۳۶**	۰/۳۸**	۱	۰/۸۴**	۰/۸۵**	۰/۸۰**	۰/۷۶**
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
پاسخگویی - ادراک	۰/۳۷**	۰/۳۵**	۰/۳۵**	۰/۲۹**	۰/۳۶**	۰/۸۸**	۱	۰/۸۷**	۰/۸۴**	۰/۸۳**
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
قابلیت اطمینان - ادراک	۰/۴۹**	۰/۴۶**	۰/۴۷**	۰/۴۲**	۰/۴۷**	۰/۸۵**	۰/۸۷**	۱	۰/۹**	۰/۸۲**
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
همدلی-ادراک	۰/۴۷**	۰/۴۶**	۰/۴۶**	۰/۴۱**	۰/۴۵**	۰/۸**	۰/۸۴**	۰/۹۱**	۱	۰/۸۱**
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
شرایط فیزیکی - ادراک	۰/۴۰**	۰/۳۹**	۰/۳۷**	۰/۳۳**	۰/۳۹**	۰/۷۶**	۰/۸۳**	۰/۸۲**	۰/۸۲**	۱
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

بحث

نتایج به‌دست‌آمده از این مطالعه نشان داد که شکاف منفی در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده وجود دارد و به‌طورکلی ازنظر دانشجویان شرکت‌کننده در پژوهش خدمات آموزشی ارائه‌شده در حد انتظار آن‌ها نبوده است این نتایج با یافته‌های Aghamolaei و همکاران، Arbouni و همکاران، Zavvar و همکاران، Tofighi و همکاران، Khademloo و همکاران همخوانی دارد[۱۹،۹،۱۵،۲۰]. با توجه به اینکه در تمامی مطالعات گذشته شکاف کیفیت خدمات منفی بوده است به نظر می‌رسد این موضوع، مسئله‌ای مشترک در بین همه دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور است؛ لذا لزوم بازنگری در نحوه جذب اساتید، تدوین استانداردهای آموزشی مرتبط با استاد توانمند و محیط آموزشی، و ارتقاء رتبه اعضای هیئت‌علمی و ارزشیابی آنان احساس می‌شود. برگزاری کارگاه‌های آموزشی در جهت توانمندسازی اساتید در مواجهه با موقعیت‌های مختلف آموزشی دانشگاه اقدامی مناسب و جهت‌دار محسوب می‌شود. لازم است با برگزاری کلاس‌های آموزشی برای کارکنان نیز تلاش شود

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-02-08]

تا مهارت‌های ارتباطی آنان تقویت گردد. دانشگاه برای ارتقای کیفیت خدمات آموزشی خود باید به نکاتی توجه کنند که بیش از دیگر موارد قابل‌توجه دانشجویان بوده است.

همچنین بیشترین شکاف مربوط به بعد شرایط فیزیکی و با اندکی اختلاف مربوط به بعد پاسخگویی و کمترین شکاف مربوط به بعد قابلیت اطمینان است این نتایج با یافته‌های Kebriaei و Roudbari ، Rasoolabadi و همکاران، Khademloo و همکاران همخوانی دارد[۳،۱۵،۷]. شکاف کیفیت در بعد شرایط فیزیکی نشانگر آن است که جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی و جذابیت ظاهری وسایلی که اساتید در امر آموزش از آن‌ها استفاده می‌کنند، نتوانسته‌اند رضایت دانشجویان را به‌طور کامل جلب نمایند. و نیز نشان‌دهنده این موضوع است که دانشگاه باوجود داشتن قرائت‌خانه، نتوانسته رضایت دانشجویان را در ارائه محیطی آرام و مناسب برای مطالعه در داخل دانشگاه فراهم کند. نظر به اینکه بعد شرایط فیزیکی در معرض دید مشتریان بوده و تأثیر بسزایی بر رضایتمندی مشتریان می‌گذارد و بیشتر از ابعاد دیگر مدنظر مشتری می‌باشد و ضروری است که مسئولین به کاهش شکاف این بعد و برآورده کردن نیازها و انتظارات دانشجویان توجه ویژه‌ای داشته باشند.

همچنین با اندکی تفاوت بیشترین شکاف به بعد پاسخگویی اختصاص می‌یابد و درواقع نشان‌دهنده این واقعیت است که دانشگاه در ارائه خدمات مشاوره تحصیلی نتوانسته انتظار دانشجویان را برآورده کند و حاکی از آن است که دانشجویان برای انتقال نظرات، پیشنهادهای و انتقادات خود درزمینهٔ مسائل آموزشی به مدیران دسترسی آسانی ندارند. دسترسی به اساتید راهنما و مشاور در هنگام نیاز دانشجو مشکل می‌باشد ممکن است با دانشجویان رفتاری نابرابر می‌شود. پیشنهاد می‌شود برای کاهش شکاف در بعد پاسخگویی، مدیران گروه و مسئولان آموزش، زمان‌های معینی را برای دیدارهای دانشجویی در نظر بگیرند تا از این طریق نظرات، پیشنهادهای و انتقادات خود را به مسئولین ذی‌ربط انتقال دهند. همچنین مسئولین باید فرهنگ مشتری مداری و دانشجو محوری را در کلیه سطوح دانشگاه نهادینه نمایند.

در پژوهش حاضر بعد همدلی در رتبه سوم ازلحاظ شکاف کیفیت قرار دارد، علت وجود این شکاف می‌تواند حجم زیاد کارهای اجرایی در قسمت آموزش دانشکده‌ها و زیاد بودن نسبت دانشجویان به کارشناسان آموزش و یا کمبود اساتید راهنما و مشاور دانست. درمجموع برای کاهش شکاف توصیه می‌شود که کارکنان و مسئولین آموزش دانشگاه و به‌خصوص اساتید مشاور نسبت به شنیدن نظرات دانشجویان خود را علاقه‌مند نشان داده و نظرات آن‌ها را در برنامه‌ریزی آموزشی اعمال نمایند تا دانشجویان نیز محیط دانشگاه را محیط آرام‌بخش برای تحصیل بدانند که برای حصول به چنین هدفی به نظر برگزاری کارگاه‌های بازآموزی کارکنان آموزشی که به‌خصوص در تماس مستقیم با دانشجویان می‌باشند(کارشناسان آموزش و مسئولین آموزش دانشگاه) ازلحاظ برخی از مهارت‌های ارتباطی پایه و همچنین مهارت‌های تخصصی در حیطه کاری خود ازجمله سرعت عمل در انجام کارهای دانشجویان ضروری به نظر می‌رسد.

همچنین در پژوهش فوق بعد تضمین در رتبه چهارم قرار دارد در میان گویه های این بعد، گویه "آمادگی دانشجویان برای شغل آینده با آموزش‌های عملی و نظری که توسط دانشگاه ارائه می‌شود" جزء گویه هایی می‌باشد که به نسبت بقیه گویه ها از شکاف بالاتری برخوردار است. این شکاف حاکی از آن است که دانشگاه باید در این زمینه تدابیر و برنامه‌ریزی لازم را انجام دهد تا آموزش‌های نظری و عملی ارائه‌شده به دانشجویان، هماهنگی بیشتری با شغل آینده‌شان داشته باشد. یافته‌ها این بعد نشان داد که اساتید باید تسهیل گر بحث و تبادل‌نظر درباره موضوع درس در کلاس باشند و با اختصاص وقت خارج از ساعات کلاس و نصب برنامه حضور خود بر روی درب اتاق به سؤالات دانشجویان پاسخ داده و بامطالعه به‌روز از دانش بیشتری برای تدریس خود بهره‌مند باشند.

و نیز کمترین شکاف از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم و فنون مازندران مربوط به بعد قابلیت اطمینان است و به نظر می‌رسد مسئولین، کارکنان، مدیران و اساتید دانشگاه در این بعد توانسته‌اند نسبت به ابعاد دیگر رضایت دانشجویان را بیشتر جلب نمایند، بااین‌وجود شکاف حاکی از آن است که در خصوص عمل به وعده‌های داده‌شده، ارائه خدمت به‌موقع، آگاه کردن دانشجو از نتیجه ارزشیابی‌ها و ارائه مطالب درسی به شکلی منظم و مرتبط، به‌طور کامل عمل نشده و دانشگاه نتوانسته انتظارات دانشجویان را برآورده نماید. ازآنجاکه دانشجویان توقع دارند خدمات در زمان مقرر، به همان شکل وعده داده‌شده و بدون اشتباه در اختیار آن‌ها قرار بگیرد، پیشنهاد می‌شود مسئولین جهت کاهش این شکاف‌ها درزمینهٔ نحوه ارائه خدمت به مشتریان کارگاه‌های آموزشی برای مسئولان و کارشناسان آموزش، دوره‌های آموزشی شیوه‌های نوین آموزشی برای مدرسین برگزار نمایند.

به لحاظ متغیر جنسیت تفاوت معناداری در شکاف کیفیت کلی خدمات آموزشی مشاهده نگردید که با پژوهش kavosii و همکاران،Tofighi و همکاران همخوانی دارد[۸،۱۴]. همچنین بین متغیرترم تحصیلی با شکاف کیفیت کلی خدمات آموزشی تفاوت معناداری مشاهده نگردید. این نتایج نشان می‌دهد کیفیت خدمات

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-02-08]

آموزشی برای همه دانشجویان پسر و دختر و برای ترم‌های مختلف اهمیت یکسانی دارد. و نیز بین متغیر مقطع تحصیلی و شکاف بین ابعاد کیفیت کلی خدمات آموزشی به‌جز بعد پاسخگویی و تضمین بین بقیه ابعاد تفاوت معنادار مشاهده‌شده است.

تفاوت معنادار بین ابعاد قابلیت اطمینان، همدلی و شرایط فیزیکی در مقطع تحصیلی وجود داردکه بیشترین شکاف در هر سه بعد مربوط به مقطع کارشناسی می‌باشد که می‌توان علت آن را در حضور بیشتر دانشجویان مقطع کارشناسی در دانشگاه دانست.

از دیدگاه دانشجویان با معدل‌های مختلف شکاف بین ابعاد کیفیت کلی خدمات آموزشی به‌جز بعد پاسخگویی و همدلی در بقیه ابعاد تفاوت معنادار مشاهده‌شده است. در هر چهار بعد بیشترین شکاف مربوط دانشجویان با معدل ۱۶ به بالا و کمترین شکاف مربوط به دانشجویان با معدل زیر۱۰ می‌باشد نشان‌دهنده این‌که دانشجویان با معدل بالاتر انتظارات بیشتری از دانشگاه دارند. همچنین بین متغیر رشته تحصیلی و شکاف بین ابعاد کیفیت کلی خدمات آموزشی به‌جز بعد شرایط فیزیکی در بقیه ابعاد تفاوت معنادار مشاهده نشده است. بیشترین شکاف در بعد فیزیکی مربوط به دانشجویان رشته کارشناسی صنایع و بعدازآن مربوط به دانشجویان رشته کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی می‌باشد.

نتیجه‌گیری

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که کیفیت خدمات آموزشی در حد انتظار دانشجویان نبوده است، لذا سیاست‌گذاران دانشگاهی با بهره‌گیری از یافته‌های این تحقیق می‌توانند در راستای بهبود کیفیت خدمات آموزشی گام‌های مؤثر را بردارند.

تقدیر و تشکر

پژوهشگران وظیفه خود می‌دانند از ریاست محترم و معاون محترم آموزشی و مدیریت محترم آموزشی دانشگاه علوم و فنون مازندران و سرکار خانم‌ها حسنا شفیعیان و آذر نقدی و نگار چیتگر و دانشجویانی که با مشارکت خود در این مطالعه، زمینه اجرای این پژوهش را فراهم ساختند، کمال تشکر و قدردانی را به عمل آورد.

.تأییدیه اخلاقی

تمامی افراد شرکت‌کننده به‌صورت داوطلبانه بوده و هیچ نوع اجبار یا مداخله نبوده است.

تعارض منافع

نتایج این پژوهش با منافع هیچ سازمان و یا افرادی تعارض ندارند.

منابع مالی

این پژوهش دارای هیچ‌گونه حمایت مالی نبوده است.

References

1. Aghamolaei T, Zare Sh, Abedini S. The quality gap of educational services from the point of view of students in Hormozgan University of Medical Sciences. SDMEJ. 2007; 3(2):78-85. [Persian]
2. Sirvanci MB. Critical Issues for TQM Implementation in Higher Education. TQM Magazin. 2004; 16(6):382-6.
3. Kebriaei A, Roudbari M. Quality Gap in Educational services at Zahedan University of Medical Sciences: Students Viewpoints about Current and Optimal Condition. Iran J Med Educ. 2005; 5 (1):53-61. [Persian]
4. Farid D, Zare hmadabadi H, Dehghanitafti M, Khanbyvky R. Analysis of the quality service broker offices with the Servqual Model. J of Business Management excav.2009; 1(2):89-108. [Persian]
5. Bodvarsson O, Gibson W.Tipping and service quality: a reply to LYNN. Social science J, 2002; 39: pp471-476.
6. Martinez J, Martinez L. Some insights on conceptualizing and measuring service quality. J Ret&Con Serv. 2010; 17(1): 29–42.
7. Rasoolabadi M, Shafieian M, Gharibi F. Assessment of the quality of educational services by the Servqual Model: viewpoints of the students at Kurdistan University of Medical Sciences. Sci J Kurdistan Univ Med Sci. 2013; 18(1): 104-112. [Persian]
8. Tofighi Sh, Sadeghifar J, Hamouzadeh P,Afshari S, Foruzanfar F .Quality of educational services from the viewpoints of students; Servqual model. EDCBMJ. 2011; 4(1):21-6. [Persian]
9. Arbouni F, Shoghli A, Badri Poshteh S, Mohajeri M. The gap between students'expectations and educational services provided for them, Zanjan University of Medical Sciences, 2007. Strides Dev Med Educ. 2008; 5(1):17- 25. [Persian]
10. Abbasian M, Chaman R, Mousavi SA, Amiri M, GholamiTaromsari M, Maleki F, etal. Gap Analysisbetween Students' Perceptions and Expectations of Quality of Educational Services Using Servqual Model]. Qom Univ Med Sci J. 2013; 7(Suppl 1): 2-9. [Persian]
11. Ghalavandi H, Beheshtirad R, Ghale'ei A. Investigating the Quality of Educational Services in the University of Urmia through Servqual Model, J manag & develop proce. 2012; 25(3): 49-66. [Persian]
12. EnayatiNovinfar A, Uosefi M, Siyami L, JavaheriDaneshmand M. Evaluation of the quality of education services of Payam Noor University of

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-02-08]

Hamedan Based on the SERVQUAL Model. J Res & Plan in High Educ. 2011; 17(3): 135-151. [Persian]

13. HatamiFar Kh, Kaku A, Sarmadi M. Study students' satisfaction of services for students in PNU. J Res & Plan in High Educ.2013; 117:70 -139. [Persian]

14. kavosi Z, Rahimi H, Qanbari P, Haidari L, Bahmaei J . Investigation of quality gap of educational services from the viewpoints of students of Shiraz University of Medical Sciences. Sadra Med Sci J. 2014; 2(2): 161-172. [Persian]

15. Khademloo M, Zare A, Fakhar M. Survey of service quality gap from the viewpoint of paramedicine students in Mazandaran University of Medical Sciences, 2010. J Educ Ethics Nurs. 2013; 2 (1):1-5. [Persian]

16. Barnes BR. Analyzing service quality: The case of postgraduate Chinese students. Total Qual Manag & Business Exce, 2007; 18: 313-319.

17. Chua C. Perception of Quality in Higher Education. AUQA. Occasional Publication. 2006.

18. 18. Emanuel R, Adams JN. Assessing college student perceptions of instructor customer service to student's questionnaire: Assessment in higher education. J Assess Evalu High Educ.

19. Fely S, Biglari N, pezeshki Rad Gh. Tarbiat Modarres University students' satisfaction with the quality of educational services provided to them by using the service quality Servqual. Iran Agr Eco & De Res .2011; 42 (2):199-207. [Persian]

20. Zavvar T, Behrangi M, Asgarian M, Naderi E. Evaluating Service Quality in Educational Centers of University of Payam Noor in East and West. J Res & Plan in Higher Educ, 2008; 13(4): 67-90. [Persian]

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-02-08]