

## ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه سیستان و بلوچستان مبتنی بر مدل سروکوال SERVQUAL

احمد کیخا، خدایار ایبلی<sup>۲</sup>

### چکیده

**مقدمه:** در دهه‌های اخیر مسئله کیفیت دانشگاه با توجه به توده‌ای شدن آموزش عالی به یک معضل جدی در میان کنشگران و دانشوران تبدیل شده است. از این رو، پایش کیفیت دانشگاه‌ها بیش از پیش اهمیت یافته است. لذا هدف از پژوهش حاضر بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان از دیدگاه دانشجویان بر مبنای مدل سروکوال می‌باشد.

**روش‌ها:** پژوهش حاضر به روش توصیفی از نوع مقطعی می‌باشد که جامعه این پژوهش را، دانشجویان دوره (کارشناسی، ارشد و دکتری) دانشگاه سیستان و بلوچستان در دانشکده ادبیات و علوم انسانی در سال تحصیلی ۹۷-۱۳۹۶ تشکیل دادند. از این میان، ۱۲۷ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده برگزیده شدند و ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد مدل سروکوال بود. تحلیل داده نیز با بکارگیری آزمون آماری تی و به کمک نرم افزار SPSS انجام شده است.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش حاکی از این بود، در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود داشته است. میزان شکاف منفی در هر یک از ابعاد عبارت است از: ملموسات (۵/۴۹-)، تضمین (۷/۹۷-)، پاسخگویی (۷/۷۲-)، همدلی (۱۰/۴۷-) و قابلیت اطمینان (۱۰/۱۱-) که نشان از آن دارد که تفاوت معناداری وجود دارد و انتظارات دانشجویان در این دانشکده فراتر از وضعیت فعلی است.

**نتیجه‌گیری:** بنابراین یافته‌های مطالعه، تحلیل هر یک از ابعاد بیانگر این نکته است که در هیچ یک از ابعاد کیفیت خدمات انتظارات آن‌ها برآورده نشده است و چنانچه دانشگاه‌ها سیستان و بلوچستان، خواستار تربیت نیروی انسانی ماهرتر در خدمت رشد و توسعه جامعه باشد باید کیفیت خدمات را متناظر با رشد بخش کمی افزایش دهند.

**کلمات کلیدی:** ارزیابی، کیفیت خدمات، دانشگاه، سروکوال

### مقدمه

یکدیگر است. گسترش کمی نظام آموزش عالی بدون توجه به توسعه کیفیت، پیامدهای همچون افت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، عدم کارآفرینی و ضعف تولید دانش را به همراه داشته است (۱). در حال حاضر ارزیابی کیفیت در آموزش عالی به یک موضوع کلیدی در میان جامعه دانشگاهیان

نظام آموزش عالی به منزله یک نظام هوشمند، پویا و هدفمند می‌باشد که با چالش‌های جدید مواجه شده است، و دارای دو بعد کمی و کیفی می‌باشد. توسعه پایدار این نظام مستلزم رشد متناسب و متعادل در هر دو بعد کمی و کیفی در موازات

۱- دانشجوی دکتری اقتصاد و مدیریت مالی آموزش عالی دانشگاه تهران  
آدرس الکترونیکی: ahmadkeykha8984@gmail.com

۲- استاد گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی دانشگاه تهران

هدف و انتظارات ذی‌نفعان آموزشی (منظور افراد ذی‌ربط، ذینفع و ذی‌علاقه در امور دانشگاهی است از جمله هیات علمی، مسئولان دانشگاهی، دانشجویان، قانونگذاران و امثال آن) (۱۲). به طور کلی، کیفیت آموزش به آن دسته از ویژگی‌های عناصر اطلاق می‌شود که با حداکثر استفاده از استعدادها و توانایی‌های آن عناصر می‌توان نیازها و انتظارات تصریحی و تلویحی فراگیران یا دست‌اندرکاران آموزش را برآورده و رضایت آن‌ها را جلب کرد. این عناصر در بخش آموزش عالی شامل برنامه درسی، استاد، دانشجو، فضای آموزشی، امکانات و تجهیزات، ساختار آموزشی، رهبری و مدیریت باشد (۱۳). با توجه به تعاریف متفاوت از کیفیت، در جمع بندی آن می‌توان کیفیت نظام آموزش عالی را براساس تطابق عوامل درون‌داد، برون‌داد و پیامدهای این نظام با استانداردهای از پیش تعیین شده به منظور بهبود مناسبت‌های آموزش عالی تعریف کرد (۱۴).

ارزیابی کیفیت خدمات از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقاء کیفیت خدمات محسوب می‌شود. این ارزیابی، مدیریت مجموعه را قادر می‌سازد که ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحوی بهتر تخصیص دهند تا عملکرد سازمان بهبود و کیفیت خدمات هم ارتقاء یابد (۱۵). مشکل کیفیت خدمات، بیشتر در سازمان‌هایی بوجود می‌آید که بر شناخت و برآوردن نیازها و انتظارات مشتریان تمرکز نمی‌کنند. این موضوع سبب می‌شود تصمیم‌گیران و برنامه‌ریزان نتوانند به درستی اولویت امور را تعیین کنند و این خود باعث می‌شود عملکرد خدمات جوابگوی انتظارات مشتریان نباشد و در نتیجه شکاف کیفیت به وجود آید (۱۶). گام اساسی برای جبران، شناسایی ادراک دریافت‌کنندگان خدمت از وضع موجود و انتظار آنان از وضع مطلوب است. تعیین میزان شکاف در کیفیت خدمات ارائه شده و تصمیم‌گیری برای کاهش آن براساس دیدگاه‌های دریافت‌کنندگان خدمت است تا از این راه، اسباب رضایت آن‌ها فراهم شود (۱۷). از آنجایی

و سیاستگذاران تبدیل شده است، چراکه ارزیابی بسان یک گام اساسی جهت دستیابی به کیفیت در آموزش تلقی می‌شود (۲، ۳، ۴). مسئله کیفیت در آموزش عالی از سال ۱۹۹۰ به یک مسئله بین‌المللی مبدل شده است (۵) که چگونگی تعریف آن را با مشکل مواجه ساخته است (۶). با وجود عدم اجماع در تعریف مفهوم کیفیت، اما کیفیت خدمات به یکی از مولفه‌های اصلی اصلاحات و سیاست‌ها دولت‌ها برای انطباق کیفیت موسسات آموزش عالی با انتظارات ذینفعان داخلی و خارجی تبدیل شده است (۷). کیفیت واژه‌ای است که به معنی آن با توجه به ذهنیت افراد مختلف تغییر می‌کند؛ بنابراین، مفهومی نسبتاً ارزش محور است. هر فرد ممکن است در چهارچوب ارزش‌های مورد نظر خود کیفیت را تعریف و درباره آن به گونه‌ای خاص قضاوت کند (۸). در تعریف دیگر، کیفیت ترکیبی از کارایی، اثربخشی، بهره‌وری، پاسخگویی و نوآوری است (۹). از نظر موسسه استاندارد بریتانیا، کیفیت امری نسبی است که شامل دو جنبه: اول، اندازه‌گیری صحت و دقت و در جنبه دوم، برآورده کردن نیازهای مشتری می‌باشد (۱۰). چنگ، کیفیت آموزش را تناسب بین عملکرد با اهداف مورد نظر تعریف کرده است (۱۱). یونسکو کیفیت در آموزش عالی یک مفهوم چند بعدی می‌داند که به وضعیت محیطی نظام دانشگاهی، ماموریت یا شرایط و استانداردهای رشته‌های دانشگاهی بستگی دارد (۸). در واقع کیفیت، مفهومی است پیچیده، پویا و چند بعدی که اغلب تعریف آن، تابع مجموعه‌ای از عوامل و شرایط اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی است. از جمله تعریف‌های که از کیفیت در آموزش عالی شده است، تعریف شبکه بین‌المللی نهادهای تضمین کیفیت در آموزش عالی است. این شبکه در کنفرانس سال ۱۹۹۳ دو تعریف از کیفیت آموزش عالی ارائه داده است:

۱- کیفیت به عنوان تطابق وضعیت آموزش عالی با استانداردهای از قبل تعیین شده.

۲- کیفیت به عنوان تطابق وضعیت آموزش عالی با رسالت،

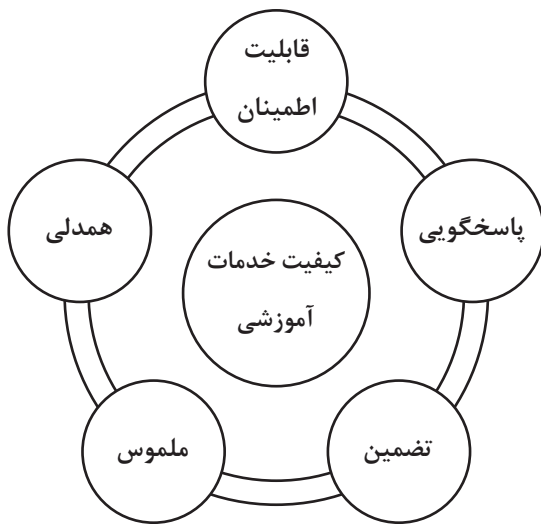
موسسات در قالب پنج بعد به شرح زیر اندازه گیری می شود (۲۲). این ابعاد شامل: قابلیت اطمینان (اشاره به توانایی انجام خدمات به شکل مطمئن و دقیق)؛ پاسخگویی (اشاره به تمایل به کمک به مشتریان و ارائه خدمات سریع)؛ تضمین (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد)؛ همدلی (برخورد ویژه با هریک مشتریان)؛ ملموس (اشاره به ظاهر امکانات فیزیکی، تجهیزات، پرسنل و مواد ارتباطات دارد) (۲۳، ۲۴). مدل سروکوال در مقایسه با سایر مدل های ارزیابی دارای مزایایی قابل توجهی است که شامل؛

۱) مدل خوبی برای استخراج دیدگاه های مشتریان در رابطه خدمت رو در رو و اهمیت رابطه با مشتری، رضایتمندی و انتقادات مشتری است؛ ۲) قادر است به مدیران در خصوص ادراک مدیر و مشتریان آگاهی و اخطار دهد؛ ۳) نشان دادن شکاف های خدمات می تواند مبنایی برای فرمول بندی برنامه ها و راهبردهای به منظور اطمینان از بر آوردن پیش بینی ها ارائه دهد؛ ۴) می تواند سطح خاصی از نقاط قوت و ضعف را تعیین کند؛ ۵) قادر سطح خدمات ضعیف را اولیت بندی کند؛ می تواند روند اهمیت ارتباط مشتری، اهمیت و ادراک مشتری را در صورت به کار بستن دوره ای آن ردیابی کند (۲۵). بنابراین، با توجه اهمیت مسئله کیفیت در نظام آموزش عالی، لذا هدف از پژوهش حاضر بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان از دیدگاه دانشجویان بر مبنای مدل سروکوال می باشد.

ارتقاء کیفیت آموزش و ارزیابی از آن در سالهای اخیر به یک نیاز مبرم در آموزش عالی تبدیل شده است، چراکه در طی سالهای اخیر، مسئله کیفیت در آموزش عالی در سطح جهان به یک دغدغه جدی در میان دانشوران و کنشگران علمی تبدیل شده است و همیشه نظام های دانشگاهی در تلاش برای دستیابی به آن هستند لذا ارزیابی کیفیت دانشگاه ها و کاهش فاصله بین وضع موجود و مطلوب نقش بسیار تعیین کننده ای را در

که از مشخصه های کیفیت در دانشگاه، بر آورده شدن انتظارات دانشجویان از فرایند خدمات آموزشی است، با بررسی شکاف بین انتظارات (آنچه که باید باشد) با ادراک (آنچه که دریافت کرده اند) دانشجویان از کیفیت خدمات، می توان کیفیت این فرآیند را تعیین و زمینه را برای تدوین برنامه هایی مناسب در جهت بهبود کیفیت فراهم آورد (۱۸). با شناخت شکاف موجود در کیفیت خدمات آموزشی، نه تنها اولویت گذاری آگاهانه و تخصیص منابع استراتژیک تسهیل می شود بلکه اثربخشی آن را نیز افزایش می دهد (۱۹). و چنانچه آن مهارت و دانشی که به دانشجویان منتقل می گردد همانند خدمات دانشگاه در نظر گرفت، در آن صورت دانشگاهی با کیفیت است که خدماتش مطابق با نیازها و انتظارات دانشجویان باشد (۲۰). جاسو و همکاران، معتقدند کیفیت خدمات آموزشی را مجموعه ای از عناصر در نهاده، فرایند و ستاده هر نظام آموزشی است که خدماتی را تهیه می کند که رضایتمندی کامل مدیران درونی و بیرونی را با در نظر گرفتن انتظارات درونی و بیرونی برآورده می سازد (۲۱)

امروزه، الگوها و مدل های متعددی جهت ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی به وجود آمده است. مدل کیفیت خدمات آموزشی سروکوال یکی از این مدل هاست که توجه زیادی به آن شده است و توسط پاراسورامان و همکاران در سال ۱۹۸۵ ارائه و در سال ۱۹۸۸ تکمیل شده است. کیفیت خدمات در الگوی سروکوال عبارت است از فاصله (شکاف) بین انتظارات و ادراکات مشتریان از خدماتی است که به وسیله سازمان در واقعیت ارائه می شود. پاراسورامان و همکاران در پژوهش های خود مدل اولیه ای برای سنجش کیفیت خدمات ارائه کردند که ده بعد را در بر می گرفت، اما با بررسی های بعدی این ابعاد به پنج بعد کاهش یافت و با استفاد از ۲۲ گویه کیفیت خدمات ارائه شده را مورد سنجش قرار می داد. امروزه با اضافه شدن گویه هایی از این مدل، در موضوعات آموزشی نیز استفاده می شود. بر اساس این مدل، خدمات آموزشی ارائه شده در

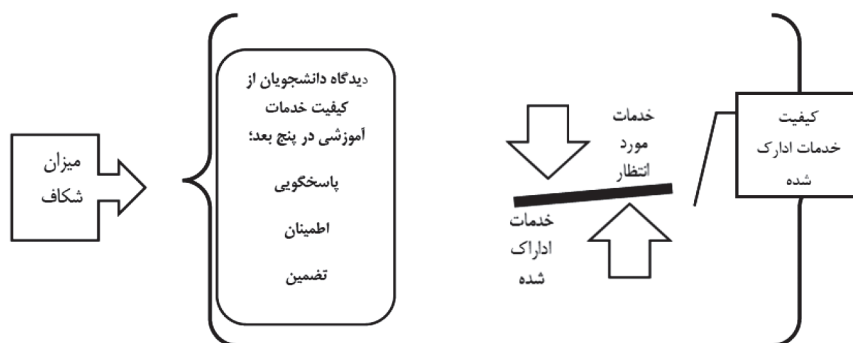


شکل ۱- دیاگرام کیفیت خدمات آموزشی مبتنی بر مدل سروکوال

سروکوال می‌باشد.

- ۱- آیا بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان با توجه به بعد ملموسات، تفاوت معنی‌داری وجود دارد
- ۲- آیا بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان با توجه به توجه به بعد تضمین، تفاوت معنی‌داری وجود دارد
- ۳- آیا بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان با توجه به بعد پاسخگویی، تفاوت معنی‌داری وجود دارد
- ۴- آیا بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان با توجه به

افزایش کیفیت و پاسخگویی دانشگاه‌ها در برابر نیازهای در حال تغییر جامعه دارد. با توجه به اینکه آموزش عالی بستر ساز تحقق سیاست‌های توسعه کشور تلقی می‌شود، زمانی می‌تواند به اهداف خود دست یابد که از کارایی و کیفیت لازم برخوردار باشد و از سوی دیگر، افزایش تقاضا برای آموزش عالی در کشور ایران یک نگرانی را در مورد افت کیفیت در آموزش عالی ایجاد کرده است که پرداختن به این مسئله را بیش از پیش ضروری می‌نماید و در صورتی که در موسسات آموزش عالی کیفیت آموزش عالی از سطح مطلوبی برخوردار نباشد تضمین کننده آینده فنی و علمی کشور نخواهد بود و به فقر نیروی انسانی متخصص منجر می‌شود و به تبع آن اهداف برنامه‌های رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی نیز با مشکلات فراوانی مواجه می‌شود که با توجه به نقش دانشگاه‌ها در قبال کشور که اتخاذ استراتژی‌های برای تربیت نیروی انسانی متخصص جهت ارتقاء رشد و توسعه کشور است، پایین بودن سطح کیفیت آموزش کارکرد دانشگاه‌ها را زیر سوال خواهد برد. بنابراین، با توجه به اهمیت مسئله کیفیت در نظام‌های آموزش عالی و همچنین نقش دانشکده‌های علوم انسانی که به نوعی زیربنای توسعه علمی هر زیست بومی در ابعاد مختلف و ساختن جامعه محسوب می‌شوند در این راستا، هدف از پژوهش حاضر بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان از دیدگاه دانشجویان مقاطع مختلف بر مبنای مدل



شکل ۲- مدل مفهومی پژوهش

بعد همدلی، تفاوت معنی داری وجود دارد

۵- آیا بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان با توجه به بعد قابلیت اطمینان، تفاوت معنی داری وجود دارد

در این پژوهش در کنار همه مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات از مدل فوق که به وسیله پاراسون و همکاران (۱۹۹۸) ارائه شد جهت ارزیابی کیفیت خدمات دانشکده استفاده شد که در زمینه دلایل و چرایی کاربرد این مدل در مقایسه با مدل‌های دیگر در بالا بحث شد. کارکرد این مدل بدین شرح است که ابتدا از طریق توزیع پرسشنامه استاندارد در دو بخش مجزا در هر پنج بعد ادراک (آنچه هست) و انتظارات (آنچه باید باشد) میزان شکاف را اندازه‌گیری و ارزیابی می‌کند نکته دیگر این است که بدین جهت از منظر دانشجویان به ارزیابی کیفیت خدمات در این دانشکده پرداخته شده است که استفاده از این نوع نظر سنجی در ارزیابی کیفیت خدمات در سراسر جهان به عنوان ابزاری ساده برای گردآوری داده‌ها، ارائه و تفسیر نتایج مورد استفاده قرار می‌گیرد (۲۶). چراکه دانشجویان به عنوان مهمترین ذی نفع و دریافت کننده خدمات آموزشی می‌توانند نشانگری خوبی برای ارزیابی کیفیت خدمات یک دانشکده و دانشگاه باشند.

انتظارات دانشجویان کارشناسی تفاوت وجود دارد. لاگجویچ (۲۹) در پژوهشی با عنوان اندازه‌گیری شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان به این نتیجه رسید که در هر یک از پنج بعد مدل سروکوال شکاف منفی بود و حداقل امتیاز کیفیت منفی به ترتیب قابلیت اطمینان با (۳,۴۵) و همدلی با (۷,۸۶) بود است و همچنین بین ادراک و انتظارات دانشجویان اختلاف معنی داری وجود داشت. در مقاله‌ای دیگر الویرا و فیرو (۳۰) با عنوان انطباق و به کارگیری مقیاس سروکوال در آموزش عالی به این نتیجه رسید که بعد پاسخگویی بیشترین شکاف و بعد از آن بیشترین شکاف به ترتیب مربوط به ابعاد همدلی، قابلیت اطمینان، تضمین و عوامل ملموس است. ووس و همکاران (۳۱) در پژوهشی با عنوان کیفیت خدمات در آموزش عالی و نقش انتظارات دانشجو، با هدف افزایش درک از کیفیت تدریس اعضای هیئت علمی انجام دادند، که به این نتیجه رسیدند که دانشجویان انتظار یک جو همدلانه و دوستانه‌ای را با اعضای هیئت علمی دارند. بارنس (۳۲) در پژوهش خود برای سنجش انتظارات و ادراک دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی به این نتیجه رسید که در بعد تضمین و کمترین شکاف در بعد اطمینان دیده شد.

تقی پور و همکاران (۳۳) در پژوهشی با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش عالی کشاورزی با استفاده از مدل کیفیت خدمات آموزشی SERVQUAL (مورد مطالعه: دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس) به این نتیجه رسیدند که رتبه بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان عبارت است از: همدلی، پاسخگویی، اعتبار، شرایط فیزیکی و ملموس و تضمین که نتایج میانگین‌ها نشان می‌دهد خدمات ارائه شده بر حسب رشته تحصیلی، معدل کل نمره‌ها و جنسیت تفاوت معنی داری وجود دارد. حیدری و همکاران (۳۴) در پژوهشی با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی تحصیلات تکمیلی بر اساس مدل سروکوال از دیدگاه دانشجویان رازی کرمانشاه به این نتیجه رسیدند که

مانیا (۲۷) در پژوهشی با عنوان ادراک دانشجویان کارشناسی ارشد از کیفیت آموزش در دانشگاه بخارست را مورد بررسی قرار داد و نتایج حاکی از این بود، دانشجویان ادراک مطلوبی از کیفیت خدمات آموزشی دارند. خان (۲۸) در دانشگاهی در تایلند به این نتیجه دست یافت که در همه ابعاد پنج گانه سروکوال شکاف منفی وجود دارد. یوسفنپیون (۲۴) در مطالعه‌ای به اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزش عالی تایلند بر اساس مدل سروکوال پرداخت که به این نتیجه رسید که آموزش عالی در تایلند انتظار دانشجویان کارشناسی را بر آورده نمی‌سازد و کیفیت خدمات در هر پنج بعد (قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین، همدلی و ملموس) بین ادراک و

استفاده شده است. امتیاز بندی پرسشنامه‌ها با استفاده از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت صورت گرفت که گزینه‌ها به صورت بسیار خیلی کم (۱)، کم (۲)، تا حدودی (۳)، زیاد (۴) و خیلی زیاد (۵) در زمینه ادراکات نمره گذاری شدند. روایی و پایایی این پرسشنامه در پژوهش‌های (۱، ۱۸، ۳۵)، مورد محاسبه قرار گرفته است. مفهوم پردازی زیر مجموعه‌های این ابعاد شامل؛ ملموس (وسایل فیزیکی، تجهیزات و وسایل ارتباطی به لحاظ ظاهری)، تضمین (دانش و نزاکت کارکنان و توانایی آنان در القای اعتماد به درستی خدمات)، پاسخگویی (رغبت کمک به مشتریان و فراهم کردن فوری خدمات)، همدلی (توجه خاصی که دانشکده به دانشجویان خود دارد) و قابلیت اطمینان (توانایی ارائه خدمات تعهد شده با دقت و قابل اطمینان) می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک نرم افزار (SPSS نسخه ۲۲) و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی انجام شده است. از منظر اخلاقی نیز، به دانشجویان اطمینان داده شد که پاسخ آنها کاملاً محرمانه خواهد بود. داده‌های گردآوری شده با آزمون‌های آمار توصیفی از قبیل توزیع فراوانی برخی از مشخصات دموگرافیک جهت تعیین رابطه منغیرها با هم مورد بررسی قرار خواهد گرفت. از این رو، برای رعایت ملاحظات اخلاقی شرکت در مطالعه اختیاری بوده و پرسشنامه بدون نام در اختیار دانشجویان قرار گرفت.

### یافته‌ها

توزیع فراوانی افراد شرکت کننده به تفکیک دوره تحصیلی بدین صورت بود که دانشجویان لیسانس با فراوانی ۷۲ نفر ۵۶٫۷ درصد، دانشجویان ارشد با ۴۸ نفر ۳۷٫۸ درصد و دانشجویان دکتری با ۷ نفر ۵٫۵ درصد جامعه آماری را تشکیل دادند. دسته بندی پاسخگویان بر حسب سن نیز بدین صورت بود که: از ۱۸ تا ۲۱ سال با فراوانی ۳۶ نفر (۲۸٫۳ درصد)، سن ۲۱ تا ۲۴ با فراوانی ۴۳ (۳۳٫۹) از ۲۴ تا ۲۷ سال با فراوانی ۲۹ (۲۲٫۸ درصد) از ۲۷ تا ۳۰ با فراوانی ۱۴ (۱۱ درصد) از ۳۰

کیفیت خدمات آموزشی در سطح مطلوب و مورد انتظار نبوده و بیشترین شکاف در بعد پاسخگویی و تضمین بوده است. محبی و همکاران (۱) در پژوهشی با عنوان بررسی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی قم مبتنی بر مدل سروکوال به این نتیجه دست یافتند که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات شکاف وجود دارد و بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بعد پاسخگویی و سپس در بعد ملموسات، تضمین و همدلس مشاهده شد و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان بود. نتایج پژوهش دیگری با عنوان ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استان‌های آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان نشان می‌دهد که دانشجویان از کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور راضی نیستند (۳۵).

### روش‌ها

پژوهش حاضر توصیفی از نوع مقطعی می‌باشد که جامعه این پژوهش را، دانشجویان دوره کارشناسی و ارشد و دکتری دانشگاه سیستان و بلوچستان در دانشکده ادبیات و علوم انسانی در سال ۱۳۹۶-۹۷ تشکیل دادند که از این بین ۱۲۷ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده (Simple Random Sampling) انتخاب شدند. در این نوع نمونه‌گیری هر یک از اعضای جامعه تعریف شده شانس برابر و مستقلی برای قرار گرفتن در نمونه دارند. منظور از مستقل بودن این است که انتخاب یک عضو به در انتخاب سایر اعضای جامعه تأثیری ندارد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد مدل سروکوال بر پایه مطالعات پیشین می‌باشد پرسشنامه مذکور در یک بخش اطلاعات جمعیت شناختی و بخش دیگر مشتمل بر ۲۸ سوال از دو پرسشنامه مجزا برای (ادراک و انتظارات) با عنوان پرسشنامه انتظارات و ادراک در پنج بعد ملموس (سوال ۱ تا ۴)، تضمین (سوال ۵ تا ۹)، پاسخگویی (۱۰ سوال تا ۱۴)، همدلی (سوال ۱۵ تا ۲۱) و قابلیت اطمینان (سوال ۲۲ تا ۲۸)

سال به بالا با فراوانی ۵ درصد (۳,۹) درصد را تشکیل دادند و میزان شکاف کیفیت به تفکیک هر یک از ابعاد و گویه‌های در جدول (۱) نخست میانگین نمرات انتظارات و ادراکات مدل سروکوال آورده شده است؛ پس از آن به تفکیک فرضیات

جدول ۱- میانگین نمره انتظارات و ادراکات و شکاف کیفیت به تفکیک مربوط به هر یک از ابعاد و گویه‌های کیفیت خدمات آموزشی

ابعاد	گویه‌ها	انتظارات ادراکات شکاف
Tangibles لمس‌سازت	۱- امکانات و تسهیلات ظاهری و فیزیکی شامل (ساختمان، کلاس، صندلی و محل استراحت)	۴,۲۴ ۳,۳۳ ۰/۹۱-
	۲- وسایل آموزشی و کمک آموزشی (اسلاید، کتاب، جزوه و...) و جذابیت ظاهری آنها	۴,۳۱ ۲,۷۱ ۱/۶-
	۳- کارآمد و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی (اینترنت، کتابخانه و...)	۴,۳۰ ۲,۸۱ ۱/۴۹-
	۴- جذابیت ظاهری وسایلی (کتاب، جزوه، اسلاید و...) که استادان در امر آموزش از آنها استفاده می‌کنند	۴,۲۲ ۲,۷۴ ۱/۴۸-
	۵- تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط استادان	۴,۲۲ ۲,۷۶ ۱/۴۶-
Assurance تضمین	۶- آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی در دانشکده	۴,۳۷ ۲,۲۱ ۲/۱۶-
	۷- اختصاص دادن وقت از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانشجو خارج از ساعات کلاس	۴,۱۵ ۲,۵۸ ۱/۵۷-
	۸- وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو	۴,۳۱ ۲,۸۷ ۱/۴۴-
	۹- برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی	۴,۳۷ ۳,۰۳ ۱/۳۴-
	۱۰- در دسترس بودن استادان راهنما و مشاور به هنگام نیاز دانشجو	۴,۲۲ ۲,۷۰ ۱/۵۲-
Responsiveness پاسخگویی	۱۱- سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت دانشکده برای انتقال نظرات و پیشنهادات خود درباره مسائل آموزشی به وی	۴,۱۱ ۲,۶۶ ۱/۴۵-
	۱۲- اعمال نظرات و پیشنهادها دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه‌های آموزشی	۴,۱۰ ۲,۳۶ ۱/۷۴-
	۱۳- ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر	۴,۱۹ ۲,۶۶ ۱/۵۳-
	۱۴- اعلام ساعتی که دانشجو می‌تواند برای مسائل درسی و آموزشی به استاد مراجعه کند	۴,۱۸ ۲,۷۰ ۱/۴۸-
	۱۵- دادن تکالیف مناسب (نه زیاد و نه کم) و مرتبط با درس	۴,۱۱ ۲,۷۵ ۱/۳۶-
Empathy همدلی	۱۶- انعطاف پذیری استادان در مواجهه با شرایط خاصی که ممکن است برای هر دانشجو پیش آید	۴,۲۲ ۲,۵۴ ۱/۶۸-
	۱۷- مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	۴,۲۹ ۲,۸۲ ۱/۴۷-
	۱۸- وجود مکان آرام و مناسب برای مطالعه در داخل دانشکده	۴,۳۳ ۲,۶۳ ۱/۷-
	۱۹- مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	۴,۲۷ ۲,۸۱ ۱/۴۶-
	۲۰- رفتار توأم با احترام استادان با دانشجویان	۴,۴۲ ۳ ۱/۴۲-
Confidences قابلیت اطمینان	۲۱- رفتار توأم با احترام مسئولین دانشکده با دانشجویان	۴,۲۶ ۲,۸۷ ۱/۳۹-
	۲۲- ارائه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۴,۲۹ ۲,۹۲ ۱/۳۷-
	۲۳- آگاه نمودن دانشجو از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط وی	۴,۲۲ ۲,۶۳ ۱/۵۹-
	۲۴- ارائه مطالب به شیوه‌ای که برای دانشجویان قابل درک باشد	۴,۳۴ ۲,۹۱ ۱/۴۳-
	۲۵- انجام فعالیت‌ها توسط استادان و کارکنان در زمانی که خود وعده داده‌اند	۴,۲۰ ۲,۹۱ ۱/۲۹-
	۲۶- کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	۴,۳۷ ۲,۸۸ ۱/۴۹-
	۲۷- مثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجو بدون کم و کاست و اشتباه	۴,۲۹ ۲,۹۱ ۱/۳۸-
	۲۸- دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی موجود در دانشکده	۴,۳۰ ۲,۷۴ ۱/۵۶-

فرض صفر رد می‌شود به عبارت دیگر می‌توان گفت بین سطح ادراکات و انتظارات دانشجویان با توجه به بعد تضمین تفاوت معناداری وجود دارد.

**فرضیه سوم:** (۳) بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان با توجه به بعد پاسخگویی، تفاوت معنی‌داری وجود دارد. نتایج این فرضیه در جدول (۴) نشان می‌دهد که مقدار تی بدست آمده (۱۹,۲۴) در سطح آلفای ۰,۰۵ درصد از مقدار بحرانی جدول (۱,۹۶) بزرگتر بوده و مقدار سطح معناداری بدست آمده کوچکتر و مساوی ۰,۰۵ درصد می‌باشد. ( $P \geq 0,05$ ). فرض صفر رد می‌شود به عبارت دیگر می‌توان گفت بین سطح ادراکات و انتظارات دانشجویان با توجه به بعد پاسخگویی تفاوت معناداری وجود دارد.

**فرضیه چهارم:** (۴) بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان با توجه به بعد همدلی، تفاوت معنی‌داری وجود دارد. نتایج این فرضیه در جدول (۵) نشان می‌دهد که مقدار تی بدست آمده (۲۰,۵۹) در سطح آلفای ۰,۰۵ درصد از مقدار بحرانی جدول (۱,۹۶)

ابعاد شکاف بررسی و تحلیل شده است؛

**فرضیه اول:** (۱) بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان با توجه به بعد ملموسات، تفاوت معنی‌داری وجود دارد. نتایج این فرضیه در جدول (۲) نشان می‌دهد که مقدار تی بدست آمده (۲۰,۰۱) در سطح آلفای ۰,۰۵ درصد از مقدار بحرانی جدول (۱,۹۶) بزرگتر بوده و مقدار سطح معناداری بدست آمده کوچکتر و مساوی ۰,۰۵ درصد می‌باشد. ( $P \geq 0,05$ ). فرض صفر رد می‌شود به عبارت دیگر می‌توان گفت بین سطح ادراکات و انتظارات دانشجویان با توجه به بعد ملموسات تفاوت معناداری وجود دارد.

**فرضیه دوم:** (۲) بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان با توجه با توجه به بعد تضمین، تفاوت معنی‌داری وجود دارد. نتایج این فرضیه در جدول (۳) نشان می‌دهد که مقدار تی بدست آمده (۲۰,۹۷) در سطح آلفای ۰,۰۵ درصد از مقدار بحرانی جدول (۱,۹۶) بزرگتر بوده و مقدار سطح معناداری بدست آمده کوچکتر و مساوی ۰,۰۵ درصد می‌باشد. ( $P \geq 0,05$ ).

جدول ۲- آزمون تی وابسته برای بررسی تفاوت سطح ادراکات و انتظارات دانشجویان از نظر کیفیت بعد ملموسات خدمات آموزشی

ابعاد	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	مقداره تی	سطح معناداری
ملموسات درک شده	۵/۴۸	۳/۰۹	۱۲۶	۲۰/۰۱	۰/۰۰۰
ملموسات موردانتظار					

جدول ۳- آزمون تی وابسته برای بررسی تفاوت سطح ادراکات و انتظارات دانشجویان از نظر کیفیت بعد تضمین خدمات آموزشی

ابعاد	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	مقداره تی	سطح معناداری
تضمین درک شده	۷/۹۶	۴/۲۸	۱۲۶	۲۰/۹۷	۰/۰۰۰
تضمین مورد انتظار					

جدول ۴- آزمون تی وابسته برای بررسی تفاوت سطح ادراکات و انتظارات دانشجویان از نظر کیفیت بعد پاسخگویی خدمات آموزشی

ابعاد	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	مقداره تی	سطح معناداری
پاسخگویی درک شده	۷/۷۱	۴/۵۱	۱۲۶	۱۹/۲۴	۰/۰۰۰
پاسخگویی موردانتظار					

جدول ۵- آزمون تی وابسته برای بررسی تفاوت سطح ادراکات و انتظارات دانشجویان از نظر کیفیت بعد همدلی خدمات آموزشی

ابعاد	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	مقداره تی	سطح معناداری
همدلی درک شده	۱۰/۴۶	۵/۷۲	۱۲۶	۲۰/۵۹	۰/۰۰۰
همدلی مورد انتظار					

جدول ۶- آزمون تی وابسته برای بررسی تفاوت سطح ادراکات و انتظارات دانشجویان از نظر کیفیت بعد قابلیت اطمینان خدمات آموزشی

ابعاد	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	مقداره تی	سطح معناداری
قابلیت اطمینان درک شده	۱۰/۱۰	۵/۷۷	۱۲۶	۱۹/۷۲	۰/۰۰۰
قابلیت اطمینان مورد انتظار					

جدول ۷- بازنمایی آماره‌های توصیفی نمرات ابعاد انتظارات و ادراکات و شکاف کیفیت به تفکیک هریک از ابعاد خدمات آموزشی

ابعاد	تعداد	میانگین انتظارات	انحراف معیار انتظارات	میانگین ادراکات	انحراف معیار ادراکات	شکاف بین میانگین‌ها
ملموسات (Tangibles)	۱۲۷	۱۷,۰۹	۱,۹۲	۱۱,۶۰	۲,۶۰	-۵/۴۹
تضمین (Assurance)	۱۲۷	۲۱,۴۳	۲,۵۱	۱۳,۴۶	۳,۱۱	-۷/۹۷
پاسخگویی (Responsiveness)	۱۲۷	۲۰,۸۱	۲,۶۶	۱۳,۰۹	۳,۳۳	-۷/۷۲
همدلی (Empathy)	۱۲۷	۲۹,۹۳	۳,۳۳	۱۹,۴۶	۴,۵۸	-۱۰/۴۷
قابلیت اطمینان (Confidences)	۱۲۷	۳۰,۰۴	۳,۶۹	۱۹,۹۳	۴,۱۴	-۱۰/۱۱

جدول فوق حاکی از این است که میان سطح انتظارات و ادراکات دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد و خدمات آموزشی از کیفیت مورد انتظار دانشجویان برخوردار نمی‌باشد.

### بحث و نتیجه‌گیری

مسئله کاهش کیفیت دانشگاه‌ها به یک معضل جدی آموزش عالی تبدیل شده است. لذا ارزیابی و سنجش کیفیت و ارائه راهکارهای برای برون رفت از این وضعیت بسیار مهم پنداشته می‌شود. افت کیفیت نظام دانشگاهی ایران در ابعاد مختلف متأثر از ترکیبی از عوامل مختلف نظیر: توده‌ای شدن و توسعه کمی آموزش عالی، اعمال سنج‌های کمی در ارزیابی علمی (مقاله محوری)، نبود استقلال و آزادی آکادمیک دانشگاهی توأم با تمرکزگرایی، نبود تبادلات علمی در عرصه‌های بین‌المللی، سیاست زدگی در قلمروهای مختلف، پس افتادگی در استفاده

بزرگتر بوده و مقدار سطح معناداری بدست آمده کوچکتر و مساوی ۰,۰۵ درصد می‌باشد. ( $P \geq 0,05$ ). فرض صفر رد می‌شود به عبارت دیگر می‌توان گفت بین سطح ادراکات و انتظارات دانشجویان با توجه به بعد همدلی تفاوت معناداری وجود دارد.

**فرضیه پنجم: (۵)** بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان با توجه به بعد قابلیت اطمینان، تفاوت معنی‌داری وجود دارد. نتایج این فرضیه در جدول (۶) نشان می‌دهد که مقدار تی بدست آمده (۱۹,۷۲) در سطح آلفای ۰,۰۵ درصد از مقدار بحرانی جدول (۱,۹۶) بزرگتر بوده و مقدار سطح معناداری بدست آمده کوچکتر و مساوی ۰,۰۵ درصد می‌باشد. ( $P \geq 0,05$ ). فرض صفر رد می‌شود به عبارت دیگر می‌توان گفت بین سطح ادراکات و انتظارات دانشجویان با توجه به بعد قابلیت اطمینان تفاوت معناداری وجود دارد.

- که باید متناظر با یکدیگر به حرکت در آیند. در ادامه بر اساس یافته‌های این پژوهش پیشنهاد می‌شود؛
- به مدیران و معاونان دانشکده پیشنهاد می‌شود نظرات دانشجویان را در بهبود برنامه‌های آموزشی و خدماتی خود مدنظر قرار دهند و تلاش کنند
  - جهت ارتقاء و اثربخشی کارکنان دانشکده می‌توانند با برگزاری دوره‌های ضمن خدمت و کارگاه‌های آموزشی و همچنین بهبود وضعیت انگیزشی گامی در جهت بهبود کارکرد خود بردارند
  - اعمال تغییرات و ارزیابی مجدد با فواصل زمانی کوتاه مدت جهت تعیین میزان اثربخشی و بازدهی و همچنین نظرخواهی هر ترمه از دانشجویان در زمینه کیفیت خدمات
  - تعامل و همکاری بین گروه‌های مختلف دانشگاه در زمینه بهبود کارایی و اثربخشی بیشتر دانشکده و ارائه بازخورد نظرات به معاونین و ریاست دانشکده و دانشگاه
  - تامین بودجه بیشتر و تخصیص آن برای بهبود عملکرد دانشکده علوم انسانی و دیگر دانشکده‌ها
  - بروز رسانی امکانات فعلی و تجهیز کردن دانشکده به امکانات جدید [امکانات آموزشی، رفاهی، ورزشی و غیره]
  - کاهش یا از میان برداشتن کندی و لختی فرایندهای اداری در واحدهای اداری دانشکده جهت تسریع کار دانشجویان
  - برگزاری دوره‌های توسعه اعضای هیئت علمی در زمینه‌ها مختلف و همچنین ارائه دوره‌های مهارت افزایی برای دانشجویان
  - مشارکت دادن دانشجویان و اعضای هیئت علمی در فرایندهای تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری در دانشکده
  - نظارت و پایش مستمر کیفیت خدمات دانشکده به طور مستمر و اعمال کردن بازخوردهای دریافت شده

از فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی و گزاره‌های دیگر می‌باشد. از این رو، در این جستار به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان پرداخته شد. براینده یافته‌ها گویای این بود وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در این دانشکده در وضعیت مطلوبی قرار ندارد و شکاف در کلیه ابعاد مدل سروکوال مشاهده شد. یافته‌های این پژوهش همسو با یافته‌های پژوهشی (۱، ۳۷، ۳۸، ۳۹، ۴۰) می‌باشد. پر واضح است که وجود نقض و شکاف در یک بعد اثر تشدیدکنندگی دارد و موجب افت کیفیت، در سایر ابعاد می‌شود، بنابراین می‌توان با تمرکز بر ابعادی که دارای شکاف بیشتری در کیفیت خدمات هستند، به موازات افزایش کیفیت آن بعد، کیفیت سایر ابعاد را نیز بهبود بخشید (۳۶). البته به طور کلی دانشگاه‌های ایران از وضعیت کیفی مطلوبی برخوردار نیستند علیرغم توجه به ضرورت مسئله کیفیت که در دهه‌های اخیر در کشور ما کمتر بدان پرداخته شده است و بیشتر یک نگاه کمی گرایانه بر نظام دانشگاهی ما حاکم بوده است لذا نیازمند توجه جدی‌تر به مسئله کیفیت در دانشگاه‌های هستیم چراکه کمیت و کیفیت دو بال یک جسم هستند که باید در ارتباط با هم ارتقاء یابند و چنانچه دانشگاه‌ها از کیفیت لازم برخوردار نباشند نمی‌توانند نیروی انسانی متخصص مورد نیاز جامعه که بسان پیچ و مهره حل مسائل به ویژه در کشورهای در حال توسعه می‌باشند را برآورده سازد و در چنین شرایطی رسالت‌های اصلی خود دانشگاه زیر سوال خواهد رفت. بنابراین می‌توان با در نظر گرفتن دانشجویان به عنوان پایه‌ترین دریافت کنندگان خدمات آموزش عالی و همچنین برنامه‌های ارزیابی کیفیت درونی و بیرونی در دانشگاه‌ها و اعمال برنامه ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌ها به سمت ارتقاء کیفیت دانشگاه‌ها حرکت کرد چراکه کمیت و کیفیت دو بال یک جسم محسوب می‌شوند

## References

- 1- Mohebi, S, et al. A Study of Quality of Educational Services from the Viewpoint of Students of Qom University of Medical Sciences Based on SERVQUAL Model, Qom University of Medical Sciences Journal, Vol.9, No.6, August 2015 [Persian].
- 2- Shin, J, Harman, G. New challenges for higher education: global and Asia-Pacific perspectives, Asia Pacific Education Review, 2009, Vol. 10 No. 1, pp. 1-13.
- 3- Coates, H. The value of student engagement for higher education quality assurance. Quality in Higher Education, 2005, 11(1), 25-36.
- 4- López, I. G. Building universities of quality: An analysis of the views of university students concerning their academic training. Higher Education in Europe, 2005, 30(3-4), 321-334.
- 5- Harvey, L. Impact of Quality Assurance: Overview of a discussion between representatives of external quality assurance agencies. Quality in Higher Education, 2006, 12(3), 287-290.
- 6- Newton, C. A contemporary technique to guarantee quality of service (QoS) for heterogeneous data traffic. In Information Security and Assurance, 2008. ISA 2008. International Conference on, 2008
- 7- Daniel, D., Liben, G., & Adugna, A. Assessment of Students' Satisfaction: A Case Study of Dire Dawa University, Ethiopia. Journal of Education and Practice, 2017, 8(4), 111-120.
- 8- Bazargan, A. Educational Evaluation (Concepts, Patterns, and Operational Processes). Tehran: Samt, 2008 [Persian].
- 9- Ferasatkah, M. Future Thinking about the Quality of Higher Education in Iran A Model Based on Basic Theory. Higher Education Research Institute, 2010
- 10- Khorasani, A, Yamani, M, Pardakhtchi, H & Sabaghian, Z. Designing and compiling a model for assessing the quality of Iranian state universities based on common quality models in a systematic approach. Quarterly journal of engineering education, 2010, No. 12, pp. 25 to 50 [Persian].
- 11- Cheng, M. Reclaiming quality in higher education: a human factor approach. Quality in Higher Education, 2017, 23(2), 153-167.
- 12- Brmiyani, A, Salehi, M & Sadeghi, M. Study of effective factors on improving the quality of higher education in postgraduate studies from the viewpoint of students. Quarterly Journal of Educational Management Research, 2011, Vol. 2, No. 4, pp. 29-50 [Persian].
- 13- Hoveyda, R, Molavi, H. Improvement of Educational Quality in the View of Faculty Members of Isfahan University Universities: A Comparison Based on AQIP Scale. Iranian Journal of Medical Education, 2008, No. 8, pp. 57-77 [Persian].
- 14- Bazargan, A. Academic internal assessment and their application to continuous quality improvement. Quarterly journal of research and planning in higher education, 1995, number 4 [Persian].
- 15- Anavinfar, A, et al. Assessment of the quality of educational services of Payame Noor University in Hamedan based on SERVQUAL model. Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education, 2011, No. 61, pp. 135 to 151 [Persian].
- 16- Bakhshi, H, Jafarzadeh, A & Abdolabadi, T. The Viewpoints of Students on the Present and Desirable Quality of Educational Services in Rafsanjan University of Medical Sciences. Rafsanjan University of Applied Sciences, 2011, No. 10, Abbas 31 to 40 [Persian].
- 17- Bahreyni, Massoud et al. The gap in the quality of educational services: the gap between the current situation and the desired situation from the perspective of dental students. Medical Education, 2011, No. 7 [Persian].
- 18- Tofighi, Shahram et al. The quality of educational services from the perspective of students; SERVQUAL model. Quarterly Journal of Educational Strategies, 2011, Issue 4, pp. 21-26 [Persian].
- 19- Mohammadi, A, Vakili, M. Assessing the quality of educational services in Zanjan University of Medical Sciences from students' point of view. Quarterly of Zanjan Medical Education Development, 2010, No. 5, pp. 31 to 41 [Persian].
- 20- Datta, K & Vardhan, J. A SERVQUAL-Based Framework for Assessing Quality of International Branch Campuses in UAE: A Management Students' Perspective. 2017, 7(1),
- 21- Jusoh, A et al. Service quality in higher education: Management student perspective, University of Technology Malaysia: Research Management center, 2004
- 22- Feli, Saeed, Biglari, N & Pezeshkirad, G. The satisfaction of students at Tarbiat Modarres University College of Agriculture from the quality of educational services provided to them using the SERVQUAL quality service model. Agriculture Economics and Development Research, 2011, No. 42 [Persian].
- 23- Alnaser, F., Ghani, M., & Rahi, S. The Impact of SERVQUAL Model and Subjective Norms on Customer's Satisfaction and Customer Loyalty in Islamic Banks: A Cultural Context. Int J Econ Manag Sci, 2017, 6(5), 455.
- 24- Yousapronpaiboon, K. SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 2014, 116, 1088-1095.
- 25- Amiri, Z, Karami, M & Slahi, M. Evaluation of Quality of Educational Services Campus Faculty of Technology of Tehran University Based on SERVQUAL Model. Quarterly Journal of Educational Research, 2016, No. 47, pp. 49-66 [Persian].
- 26- Spooen P, Vandermoere F, Vanderstraete R & Pepermans K. Exploring high impact scholarship in research on student's evaluation of teaching (SET). Educational Research Review.

- 2017 Sep 15.
- 27- Manea, N. The Analysis of Perception of Master Students Regarding the Quality of Educational Services of Bucharest Universities. *Procedia Economics and Finance*, 2011, 15, 746-751.
- 28- Khan, F., Tabassum, A., & Jahan, K. Assessment of Service Gap in Superstores of Bangladesh by using SERVQUAL Model. *Assessment*, 2014, 4(1).
- 29- Legčević, J. Quality gap of educational services in viewpoints of students. *Ekonomiska misao I praksa*, 2010.(2), 279-298.
- 30- Oliveir, O. & Ferrera, E. Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education. *POMS 20th Annual Conference 1-4 May 2009, Relationship Management Approach, ongoing Issues*, Pearson Education, Inc, 2009
- 31- Voss, R; Gruber, T & Szmigin, I. Service quality in higher education: The role of student expectations. *Journal of Business Research*, 2007, 60 (9), 949-959.
- 32- Barnes, B. Analyzing service quality: The case of post-graduate Chinese students. *Quality control and applied statistics*, 2008, 53(1), 85-86.
- 33- Taghipour, Milad et al. Evaluation of Quality of Educational Services in Agricultural Higher Education System Using SERVQUAL Educational Quality Model (Case Study: Faculty of Agriculture, Tarbiat Modares University). *Higher Education Letter*, 2016, pp. 73-95[Persian].
- 34- Heidari, N, Naderi, N, Rezaei, B & Khashin, M. Assessing the Quality of Educational Services in Graduate Education Based on the Servqual Model from the Viewpoint of Students at Razi University of Kermanshah. *High School Letter*, 2016, No. 35, pp. 7 to 26[Persian].
- 35- Zavareh, Taghi, Behrangi, M, Naderi, E & Askariyan, M. Evaluation of the quality of services of educational centers of Payame Noor University of East and West Azarbaijan from the viewpoint of students. *Research and Planning in Higher Education*, 2007, No. 46, pp. 67-90[Persian].
- 36- Jafarnejad, Majid et al. Quality of Educational Services from Students' Point of View of Mashhad University of Medical Sciences: Servqual Model. *Journal of the Center for Medical Education Development and Development*, Yazd, 2016, No. 3, pp. 247 to 259[Persian].
- 37- Hematinejad, Z, Hematinejad, M. Evaluation of the quality of educational services of Gilan University of Physical Education and Sport Sciences based on SERVQUAL model. *Organizational Behavior Management Studies in Sports*, 2014, No., pp. 11-28[Persian].
- 38- Abbasian, Maryam et al. Analysis of the gap between students' perceptions and expectations about the quality of educational services using the SERVQUAL model. *Journal of Qom University of Medical Sciences*, 2015, p. 2 to 9[Persian].
- 39- Hatamifar, Khadijeh et al. Study Students Satisfaction with Student Services at Payame Noor University. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 2014, No. 70, pp. 117 to 139[Persian].
- 40- Ghalavandi, H, Beheshti Rad, R & Ghalei, A. Study of the quality of educational services of Urmia University based on SERVQUAL model. *Development Management Process*, 2012, Volume 25, Issue 3[Persian].



# Assessing the Quality of Educational Services of Sistan and Baluchistan University Based on SERVQUAL Model

Ahmad Keykha<sup>1</sup>, Khodayar Abili<sup>2</sup>

## Abstract

**Introduction:** During the last decades, the issue of university quality has become a serious problem among activists and scholars due to the increasing mass of higher education. Therefore, monitoring the quality of universities is more important than ever. The purpose of this study was to evaluate the quality of educational services in Faculty of Literature and Humanities of Sistan and Baluchistan University from students' viewpoints based on SERVQUAL Model.

**Methods:** The present study is a descriptive cross-sectional study whose population consisted of (undergraduate, postgraduate and PhD) students of Faculty of Literature and Humanities in Sistan and Baluchistan University in the academic year 2017-2018. Simple random sampling was conducted to select 127 students through standard SERVQUAL Model Questionnaire. Data analysis was performed by t-test using SPSS software.

**Results:** Findings of the study indicated that there was a negative gap in all aspects of educational service quality. Negative gap rates in each dimension are: tangibility (-5.49), assurance (-7.97), responsiveness (-7.72), empathy (-10.47), and reliability (-10.11). -) which indicate that there is a significant difference and the expectations of students at this college are beyond the current situation.

**Conclusion:** Therefore, the findings of the study indicate that none of the dimensions of service quality have met their expectations and if the universities in Sistan and Baluchistan want to train more skilled human resources to serve the growth and development of society, they should increase the quality of services as they increase the quantity.

**Keywords:** Evaluation, Quality of Service, University, SERVQUAL

1- Ph.D. Student of economics and financial management of Tehran University

2- Professor, Department of Management and Educational Planning, University of Tehran