

## بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌های دریایی با استفاده از مدل سروکوآل (مطالعه موردی: دانشگاه علوم و فنون خرمشهر)

مجتبی عباسپور<sup>۱</sup>، حمیدرضا تهمک<sup>۲\*</sup>

۱- عضو هیات علمی دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر، استان خوزستان، خرمشهر، پست الکترونیکی: [m.mbbaspour@kmsu.ac.ir](mailto:m.mbbaspour@kmsu.ac.ir)  
۲- کارشناس ارشد بندر و کشتیرانی، دانشکده مهندسی دریا، دانشگاه دریانوردی و علوم دریایی چابهار، استان سیستان و بلوچستان، چابهار، پست الکترونیکی: [hamidrezatahmak@gmail.com](mailto:hamidrezatahmak@gmail.com)

تاریخ پذیرش: ۹۵/۱۲/۳

\* نویسنده مسوول

تاریخ دریافت: ۹۵/۳/۲۴

### چکیده

هدف از این مقاله، بررسی میزان شکاف کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده دانشگاه‌های دریایی به دانشجویان بر اساس مدل سروکوآل است. مطالعه در دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر انجام شد. تحقیق از نوع کاربردی و به روش میدانی (پرسشنامه) بود. اندازه جامعه آماری ۱۹۷۰ نفر و حداقل اندازه نمونه آماری، ۳۲۲ نفر است. جهت اطمینان بیشتر ۳۵۰ پرسشنامه توزیع شد که ۳۳۸ پرسشنامه قابلیت تجزیه و تحلیل علمی داشت. تحقیق توسط پرسشنامه و با استفاده از فاکتورها و شاخص‌های استاندارد انجام گرفت. پرسشنامه تحقیق در بخش ادراکات و انتظارات دارای پایایی می‌باشد. داده‌های تحقیق از توزیعی ناپارامتریک برخوردار بودند. در آزمون رتبه‌بندی فریدمن مشخص شد که بعد ایجاد اطمینان بیشتری و بعد همدلی دارای کمترین امتیاز در ادراکات دانشجویان بود. بیشترین انتظار از قابلیت اعتماد و کمترین انتظار از ظواهر فیزیکی داشتند. پنج بعد بررسی شده دارای همبستگی معنی‌داری بودند. به وسیله آزمون علامت زوج نمونه (ویلکاکسون) مشخص شد که در تمامی ابعاد شکاف معنی‌داری بین ادراکات و انتظارات دانشجویان وجود داشت. بیشترین شکاف مربوط به بعد همدلی و کمترین شکاف مربوط به بعد ایجاد اطمینان بود. از جمله راهکارها و پیشنهادهای برای مسوولان دانشگاه مورد مطالعه شامل رسیدگی بیشتر به زیبایی ظاهری دانشگاه، ارایه و انجام خدمات در زمان‌های وعده داده شده، آمادگی همیشگی کارکنان برای پاسخ‌گویی به دانشجویان، احساس امنیت دانشجو در تعاملات خود با کارکنان و دانشگاه است.

کلمات کلیدی: دانشگاه‌های دریایی، شکاف، کیفیت خدمات آموزشی، مدل سروکوآل.

### ۱. مقدمه

(زیویار و همکاران، ۱۳۹۱). از مفهوم کیفیت و نحوه کاربرد آن تفاسیر گوناگونی به عمل آمده است. اما وجه مشترک همه این تعاریف، سازگاری کالا یا خدمت با نیازها و انتظارات مشتریان است. کیفیت از مشتری شروع می‌شود و هرگونه توجه به کالا یا خدمت، بدون توجه به نظر مشتری، الزاما کیفیت را بدنبال

اگر چه مفاهیم مختلفی از کیفیت در ادبیات پیشنهاد شده است، ولی دو مفهوم تطابق با ویژگی‌ها و برآوردن انتظارات مشتریان به صورت گسترده‌تری مورد استفاده قرار گرفته است

### ۱-۱ فرضیه اصلی

بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر از کیفیت خدمات آموزشی، شکاف معنی‌داری وجود دارد.

### ۱-۲ فرضیه‌های فرعی

- ۱) بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر از کیفیت خدمات آموزشی در بعد ظواهر فیزیکی، شکاف معنی‌داری وجود دارد.
- ۲) بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر از کیفیت خدمات آموزشی در بعد قابلیت اعتماد، شکاف معنی‌داری وجود دارد.
- ۳) بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر از کیفیت خدمات آموزشی در بعد پاسخ‌دهی، شکاف معنی‌داری وجود دارد.
- ۴) بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر از کیفیت خدمات آموزشی در بعد ایجاد اطمینان، شکاف معنی‌داری وجود دارد.
- ۵) بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر از کیفیت خدمات آموزشی در بعد همدلی، شکاف معنی‌داری وجود دارد.

## ۲. بررسی وضع موجود و گذشته موضوع

با توجه به مشاهدات میدانی انجام شده در دانشگاه مورد تحقیق (دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر)، برخی موارد ایجاد شده، لزوم بررسی میزان کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم فنون دریایی خرمشهر را نشان می‌دهند. تعداد دانشجویان از زمان ثبت نام تا زمان فارغ‌التحصیلی (به خصوص در دوره کارشناسی) دارای ریزش است. در این خصوص بررسی‌هایی صورت گرفت که یکی از مهمترین دلایل ریزش، عدم انگیزه دانشجویان به تحصیل به دلیل عدم جذب در بازار کار است. سازمان‌ها و شرکت‌های دریایی رضایت کامل از فارغ‌التحصیلان ندارند. موارد ذکر شده به عنوان احتمالاتی است که لزوم بررسی

ندارد. لذا معمولاً کیفیت را بر اساس تطابق‌پذیری محصول با ویژگی‌های مد نظر مشتری، و یا میزانی که محصول می‌تواند انتظارات قبلی مشتری را بر آورده سازد، تعریف می‌کنند (حسینی و قادری، ۱۳۸۹). کیفیت را میزان شکاف میان انتظارات و ادراکات افراد استفاده‌کننده از خدمات معرفی می‌کنند (Parasuraman et al., 1985). کلیه فعالیت‌های اقتصادی که خروجی آن، کالا یا سازه ای فیزیکی نباشد، بخش خدماتی محسوب می‌شوند، که معمولاً در همان زمان تولید مصرف شده و ارزش افزوده را به شکل‌های مختلف به صورت ناملموس خلق می‌کنند (مانند راحتی، سرگرمی، آسایش و ...). به عبارت دیگر خدمت، رویداد، اتفاق یا فرایند ناملموسی است که هم زمان خلق و استفاده می‌شود یا کمی پس از خلق شدن مورد استفاده قرار می‌گیرد و مشتری نمی‌تواند خدمات واهی را پس از خلق حفظ نماید اما اثر آن را می‌تواند نگهداری نماید (باختری، ۱۳۹۱). به گفته کاتلر "خدمات به عنوان محصولاتی معرفی می‌شوند که قابل مشاهده نبوده و از طریق دانش و مهارت افراد به مشتریان ارائه می‌گردد" (Devie and Widjaja, 2011). همچنین ملا حسینی و نبی‌زاده‌شهربابکی (۱۹۹۹) به نقل از آرمسترانگ و کاتلر بیان می‌کنند که خدمت، فعالیت یا منفعتی است که یک طرف به طرف دیگر عرضه می‌کند که اساساً نامحسوس بوده و مالکیت چیزی را در بر ندارد؛ نتیجه ممکن است محصول فیزیکی یا غیرمادی باشد (ملاحسینی و نبی‌زاده - شهر بابکی، ۱۳۸۹).

از جمله اهداف این تحقیق عبارتند از:

- هدف اصلی تحقیق
  - بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر
  - اهداف فرعی تحقیق
- ۱) بررسی مبانی نظری کیفیت خدمات آموزشی
  - ۲) بررسی تحقیقات گذشته انجام شده در زمینه کیفیت خدمات آموزشی
  - ۳) بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه در پنج بعد مدل سروکوآل
- این تحقیق دارای یک فرضیه اصلی و ۵ فرضیه فرعی است (در ادامه چهارچوب نظری تحقیق و تعریف هر کدام از فاکتورها بیان خواهد شد) که عبارتند از:

کیفیت خدمات و انتظارات عملکردی در ارتباط با خدمت مورد سوال قرار گرفت (بیات و علیزاده ثانی، ۱۳۸۳). مدل سروکوآل ابتدا در ۱۰ فاکتور یا بعد معرفی شد. این ۱۰ فاکتور در سال ۱۹۸۸ در پنج بعد کلی ظواهر فیزیکی (به تسهیلات و تجهیزات فیزیکی سازمان اشاره دارد)، پاسخ‌دهی (منظور تلاش و تمایل کارکنان سازمان جهت ارائه هرچه بهتر خدمات به مشتریان است)، قابلیت اعتماد (به بررسی خدمات وعده داده شده از طرف سازمان می‌پردازد)، ایجاد اطمینان (توانایی کارکنان یک سازمان در جهت ایجاد اطمینان در مشتریان است) و همدلی (توجه و همراهی کارکنان سازمان با مشتریان آن است) مطرح شد (Guo et al., 2008).

منظور از ظواهر فیزیکی در بحث کیفیت خدمات آموزشی، شاخص‌هایی همانند تجهیزات و امکانات موجود در دانشگاه، امکانات فیزیکی قابل توجه، زیبا و جذاب دانشگاه، ظاهر تمیز و آراسته کارکنان دانشگاه و منظم و مرتب بودن مدارک (پرونده دانشجویان و ...) است (کبریایی و رودباری، ۱۳۸۴؛ محمدی و وکیلی، ۱۳۸۹؛ عنایتی‌نویین‌فر و همکاران، ۱۳۹۰؛ عنایتی و همکاران، ۱۳۹۲؛ سیدعسکری و همکاران، ۱۳۹۴).

در بحث کیفیت خدمات آموزشی، بعد پاسخ‌دهی به وسیله شاخص‌هایی همانند پاسخ‌گویی دقیق به دانشجویان در تمامی اوقات اداری، دادن آموزش‌های لازم به دانشجویان، انجام مراقبت‌های لازم از دانشجویان توسط مسوولین، ارائه خدمات فوری به دانشجو در مواقع لزوم، تمایل درونی کارکنان جهت کمک به دانشجو و آمادگی همیشگی کارکنان برای پاسخ‌گویی به دانشجویان سنجیده می‌شود (توفیقی و همکاران، ۱۳۹۰؛ عباسیان و همکاران، ۱۳۹۲؛ شمس و همکاران، ۱۳۹۳؛ سیدعسکری و همکاران، ۱۳۹۴).

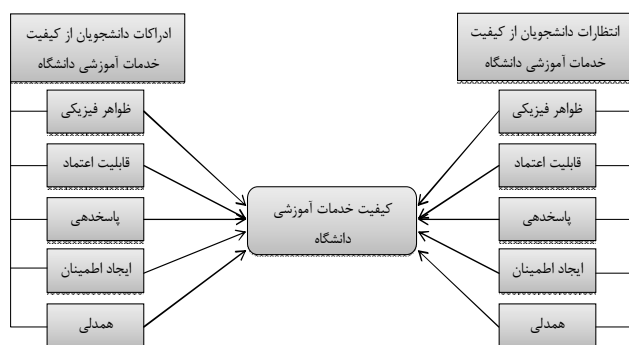
زمانی که در بحث کیفیت خدمات آموزشی از تضمین (قابلیت اعتماد) صحبت می‌شود، منظور سنجش شاخص‌هایی همانند قابل اعتماد بودن دانشگاه و کارکنان آن، نشان دادن علاقه خالصانه برای حل مشکلات دانشجویان، انجام خدمات در اولین زمان، ارائه و انجام خدمات در زمان‌های وعده داده شده، ارائه گزارش‌های بدون غلط و نگهداری دقیق پرونده‌ها و دقت کارکنان و اساتید در انجام کارها است (آقاملائی و همکاران، ۱۳۸۵؛ زوار و همکاران، ۱۳۸۶؛ قلاوندی و همکاران، ۱۳۹۱؛ خادم‌لو و همکاران، ۱۳۹۲؛ کاوسی و همکاران، ۱۳۹۳؛ سیدعسکری و همکاران، ۱۳۹۴).

کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر را ایجاد می‌کند. در این تحقیق نیز قصد نشان دادن میزان کیفیت خدمات آموزشی و همچنین شکاف موجود در وضع موجود و مطلوب اینگونه خدمات است. موارد ذکر شده می‌تواند از دلایل ضعف در کیفیت خدمات آموزشی سایر دانشگاه‌های دریایی کشور نیز باشد که به دلیل شباهت و عملکرد مشابه در در دانشگاه‌های دریایی، دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر به عنوان مطالعه موردی انتخاب شده است.

### ۳. مبانی نظری و پیشینه علمی

خدمات آموزشی در حقیقت یکی از فرآیندهای اصلی دانشگاه‌ها است که با بکارگیری ده‌ها داده اصلی و فرعی در انواع روش‌های آموزشی، نظری، کارگاهی و آزمایشگاهی و کارورزی اجرا می‌شود. این مراحل نهایتاً منجر به افزایش علم و دانش متقاضیان در ابعاد و انواع مختلف شده است و دانش‌آموختگان را روانه بازار کار می‌نمایند. در هر کدام از مراحل چهارگانه فوق به منظور حصول اطمینان بیشتر از محصول اصلی دانشگاه که همان خدمات آموزشی است، نظارت و اندازه‌گیری‌های خاص نیز مستمراً معمول است. مدل‌های مختلفی برای سنجش کیفیت خدمات و کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد. از جمله این مدل‌ها می‌توان به مدل رفتاری کیفیت خدمات، مدل سیستم مبادله‌ای کیفیت خدمات، مدل چهارچوب عملیاتی پردازش مشتری و مدل تحلیل شکاف‌های کیفیت اشاره کرد. اما از بین این مدل‌های بیان شده، پرکاربردترین و موثرترین آن، مدل سروکوآل (تحلیل شکاف‌های کیفیت) است. با اینکه این مدل در سال ۱۹۸۵ معرفی شده است اما همچنان در تحقیقات معتبری که در سال‌های اخیر انجام شده است از آن استفاده می‌گردد (Qadri, 2015; khodaparasti and Gharebagh, 2015; Yousapronpaiboon, 2014). Parasuraman و همکاران (۱۹۸۵) برای بررسی موضوع کیفیت خدمات و تدوین یک چهارچوب مفهومی مناسب، تحقیقاتی انجام دادند. آن‌ها در مرحله اول از طریق مصاحبه‌های متمرکز گروهی با مشتریان چهار بخش خدماتی مختلف: بانک، کارت‌های اعتباری، کارگزار بورس و تعمیرات و نگهداری محصولات، کار خود را آغاز کردند. در این مصاحبه‌ها مباحثی مانند، علت رضایت و ناراضی‌ت نسبت به خدمت، تعریف یک خدمت ایده‌آل، مفهوم کیفیت خدمت، عوامل مهم در ارزیابی

با توجه به توضیحات داده شده و معرفی بعدها و شاخص‌های تحقیق، مدل مفهومی تحقیق در قالب شکل ۱ ترسیم می‌گردد.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق (Parasuraman et al., 1985 و نگارنده)

در این بخش از تحقیق به بررسی مبانی نظری تحقیق پرداخته شد. هر کدام از بعدها پنج‌گانه مدل سروکوآل مورد بررسی قرار گرفتند. شاخص‌های استفاده شده در پرسشنامه تحقیق نیز بیان شد. پس از معرفی بعدها، مدل مفهومی تحقیق نیز ترسیم گردید. امروزه چالش بزرگ خدمات، کیفیت عالی خدمات و جلب رضایت مشتری است.

بعد اطمینان در کیفیت خدمات آموزشی شامل ایجاد اطمینان در دانشجو توسط کارکنان، احساس امنیت دانشجو در تعاملات خود با کارکنان، رفتار مودبانه کارکنان با دانشجو و داشتن توانمندی لازم در آموزش به دانشجویان می‌شود (سهرابی و مجیدی، ۱۳۹۲؛ همتی‌نژاد و همتی‌نژاد، ۱۳۹۳؛ سیدعسکری و همکاران، ۱۳۹۴).

زمانی که در بحث کیفیت خدمات آموزشی از همدلی صحبت می‌شود، منظور سنجش شاخص‌هایی همانند مشارکت دادن دانشجو در تصمیم‌گیری‌های مربوط، صمیمانه بودن رفتار کارکنان با دانشجویان، مناسب بودن ساعات تدریس در دانشگاه، توجه اختصاصی به هر دانشجو با توجه به مشکل آن و خواستار بهترین منافع برای دانشجو از طرف دانشگاه است (Parasuraman et al., 1985; Guo et al., 2008; 1985؛ چنگیزی‌آشتیانی و شمسی، ۱۳۹۰؛ گرجی و همکاران، ۱۳۹۲؛ سیدعسکری و همکاران، ۱۳۹۴).

مدل سروکوآل به تفکیک بعدها پنج‌گانه در جدول ۱ نشان داده شده است که هر کدام از بعدها با چه شاخص‌هایی مورد سنجش قرار خواهند گرفت. همچنین منابع مورد استفاده برای استخراج شاخص‌ها نیز بیان شده است.

جدول ۱: شاخص‌ها و فاکتورهای استفاده شده در پرسشنامه تحقیق

منابع استفاده شده جهت استخراج شاخص‌ها	شاخص‌های تحقیق	فاکتورهای تحقیق
Guo et al., 2008; Parasuraman et al., 1985 کبریایی و رودباری (۱۳۸۴)، محمدی و وکیلی (۱۳۸۹)، عنایتی‌نوف و همکاران (۱۳۹۰)، عنایتی و همکاران (۱۳۹۲)، سیدعسکری و همکاران (۱۳۹۴).	تجهیزات و امکانات موجود در دانشگاه امکانات فیزیکی قابل توجه، زیبا و جذاب دانشگاه ظاهر تمیز و آراسته کارکنان دانشگاه منظم و مرتب بودن مدارک (پرونده دانشجویان و ...) قابل اعتماد بودن دانشگاه و کارکنان آن	ظواهر فیزیکی
Guo et al., 2008; Parasuraman et al., 1985 آقاملائی و همکاران (۱۳۸۵)، زوار و همکاران (۱۳۸۶)، قلاوندی و همکاران (۱۳۹۱)، خادم‌لو و همکاران (۱۳۹۲)، کاووسی و همکاران (۱۳۹۳)، سیدعسکری و همکاران (۱۳۹۴).	نشان دادن علاقه خالصانه برای حل مشکلات دانشجویان انجام خدمات در اولین زمان ارایه و انجام خدمات در زمان‌های وعده داده شده ارایه گزارش‌های بدون غلط و نگهداری دقیق پرونده‌ها دقت کارکنان و اساتید در انجام کارها پاسخ‌گویی دقیق به دانشجویان در تمامی اوقات اداری دادن آموزش‌های لازم به دانشجویان	تضمین (قابلیت اعتماد)
Guo et al., 2008; Parasuraman et al., 1985 توفیقی و همکاران (۱۳۹۰)، عباسیان و همکاران (۱۳۹۲)، شمس و همکاران (۱۳۹۳)، سیدعسکری و همکاران (۱۳۹۴).	انجام مراقبت‌های لازم از دانشجویان توسط مسولان ارایه خدمات فوری به دانشجو در مواقع لزوم تمایل درونی کارکنان جهت کمک به دانشجو آمادگی همیشگی کارکنان برای پاسخ‌گویی به دانشجویان ایجاد اطمینان در دانشجو توسط کارکنان	پاسخ‌دهی
Guo et al., 2008; Parasuraman et al., 1985 سهرابی و مجیدی (۱۳۹۲)، همتی‌نژاد و همتی‌نژاد (۱۳۹۳)، سیدعسکری و همکاران (۱۳۹۴).	احساس امنیت دانشجو در تعاملات خود با کارکنان رفتار مودبانه کارکنان با دانشجو داشتن توانمندی لازم در آموزش به دانشجویان مشارکت دادن دانشجو در تصمیم‌گیری‌های مربوط صمیمانه بودن رفتار کارکنان با دانشجویان	ایجاد اطمینان
Guo et al., 2008; Parasuraman et al., 1985 چنگیزی‌آشتیانی و شمسی (۱۳۹۰)، گرجی و همکاران (۱۳۹۲)، سیدعسکری و همکاران (۱۳۹۴).	مناسب بودن ساعات تدریس در دانشگاه توجه اختصاصی به هر دانشجو با توجه به مشکل آن خواستار بهترین منافع برای دانشجو از طرف دانشگاه	همدلی

بدین ترتیب یافتن راه‌های افزایش کیفیت خدمات آموزشی ضرورت دارد (سیدعسکری و همکاران، ۱۳۹۴). کیفیت خدمات و بهبود کیفیت برنامه‌های آموزشی در نظام آموزش عالی نیز از اهمیت بسزایی برخوردار است، به طوری که تبدیل به یکی از دغدغه‌های مهم مسوولین مراکز آموزشی که خواهان افزایش توان رقابتی خود هستند، شده است. در سطح جهانی دیدگاه دانشجویان در مورد تمامی جنبه‌های آموزش‌های ارائه شده در موسسات آموزشی، به عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه‌ها در نظر گرفته می‌شود و کیفیت خدمات به عنوان اقدام مهمی برای برتری در آموزش در دانشگاه‌ها معرفی شده است. موسسات آموزش عالی تاکید بیشتری بر مواجهه با انتظارات و نیازهای دانشجویان دارند (عنایتی و همکاران، ۱۳۹۲).

نظام آموزش عالی دارای دو بعد کمی و کیفی است و لازمه توسعه پایدار و همه جانبه این نظام، رشد متعادل و موزون در این ابعاد است. توجه محض به رشد کمی و غفلت از رشد کیفی پیامدهای ناگواری نظیر افت تحصیلی، وابستگی علمی، عدم خلاقیت و کارآفرینی، فرار مغزها و تولید ضعیف علم را برای این نظام در پی دارد (آقاملایی و همکاران، ۱۳۸۵). توجه به نقش مهم نظام آموزشی در تربیت نیروی انسانی متخصص و مورد نیاز جامعه می‌تواند حرکت جامعه به سوی توسعه همگانی را تسریع بخشد و اهمیت جنبه کیفی آموزش را بیش از پیش نمایان سازد. در نگرش سنتی با ارزیابی خدمت، تعریف مشخصات کالا، و خدمت به عنوان کیفیت مطرح بود، اما در رویکرد جدید، کیفیت را خواسته مشتری می‌دانند. شواهد نشان می‌دهد که نظام آموزشی هنگامی می‌تواند وظایف خود را به درستی انجام دهد که از نظر کیفیت آموزشی در وضع مطلوب باشد. با توجه به این موضوع ضرورت یافتن راه‌هایی که بتوان کیفیت آموزشی را افزایش داد ضروری به نظر می‌رسد. در دنیای امروز دیدگاه دانشجویان در مورد همه جنبه‌های آموزشی ارائه شده در موسسات آموزشی بررسی می‌شود و به عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه‌ها مد نظر است (یاسبلاغی شاهی و همکاران، ۱۳۹۴).

باورصاد (۱۳۷۸) تحقیقی با عنوان نقش سازمان‌ها و موسسات دریایی کشور در تعیین جایگاه آموزش دریانوردان، انجام داده است. در این تحقیق بیان می‌کند که بررسی‌هایی از این مراکز و سوابق رشته‌های آموزشی دریانوردی در دنیا به عمل آمده است. منظور از این بررسی‌ها این است که با ملاحظه گذشته و حال، روند تکاملی بازارهای عرضه و تقاضا و زمینه‌های لازم برای

در سازمان‌های خدماتی نقش نیروی انسانی مخصوصا کارکنانی که در تماس مستقیم با مشتریان هستند، برای ارائه خدمت با کیفیت در مقایسه با شرکت‌های تولیدی از اهمیت بیشتری برخوردار است. زیرا کارکنان جهت ارائه خدمات با مشتریان در تعامل بوده و کیفیت این تعامل متمایز کننده سازمان‌های برتر از سایر سازمان‌هاست (قره‌چه و دابوئیان، ۱۳۹۰).

آموزش محرکی قوی در ایجاد تحول اجتماعی است که به ایجاد حوزه‌های وسیعی از اندیشه‌ها و مهارت‌های ضروری برای ایجاد جامعه‌ای نو و توسعه یافته منجر می‌شود. دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی به عنوان بالاترین مرکز اندیشه‌ورزی و تولید علم جامعه محسوب شده و با حضور و فعالیت متفکران، محققان، دانش‌پژوهان و دانشجویان در جامعه نقشی اساسی دارند (کاوسی و همکاران، ۱۳۹۳). دانشگاه‌ها با انواع مشتریان خود از جمله دانشجویان ارتباط تنگاتنگ و بلندمدت دارد. دانشجویان کارکنان و مدرسان (هیات علمی)، مشتریان عمده آموزش عالی هستند. در این بین، دانشجویان به عنوان اصلی‌ترین مشتریان آموزش عالی بیشترین توجه را به خود جلب کرده‌اند و در طول دوران تحصیل، خدمات آموزشی متنوعی از جمله ثبت نام، انتخاب واحد و سایر خدمات مرتبط را دریافت می‌کنند (توفیقی و همکاران، ۱۳۹۰).

خدمات آموزشی به ویژه خدماتی که از طریق دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی ارائه می‌شود، از مهمترین حوزه‌های خدماتی در هر جامعه است که از نقشی بی‌بدیل در توسعه یافتگی جوامع برخوردار است. بنابراین، توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی به طور مستمر، امری ضروری به نظر می‌رسد. توسعه روزافزون مراکز آموزشی در جوامع دانش‌محور، بیانگر ضرورت طراحی ابزار کارآمد برای ارزیابی و تحلیل کیفیت عملکرد موسسات آموزشی است. این امر در نظام آموزشی کشور ایران به ویژه با توجه به چشم‌انداز درازمدت آن برای تبدیل شدن به سرآمد کشورهای منطقه در حوزه تحقیق و توسعه حایز اهمیت است (همتی‌نژاد و همتی‌نژاد، ۱۳۹۳).

نظام آموزش عالی در کشور ما وظیفه مهمی در راستای تربیت نیروی انسانی متخصص از بعد کمی و کیفی دارد؛ به گونه‌ای که اگر دو بعد کمیت و کیفیت موزون و هماهنگ ارتقا یابند، شاهد تربیت متخصصین با کارایی بالا در جهت خدمت به جامعه خواهیم بود و سیستم آموزشی هنگامی می‌تواند کارایی بیشتری داشته باشد که وظایف خود در بعد کیفیت را به خوبی انجام دهد.

اساس دیدگاه دانشجویان در ارایه خدمات، شکاف کیفیت وجود داشت. تفاوت مشاهده شده بین شکاف کیفیت در ابعاد مختلف آموزشی از نظر آماری معنی‌دار بود. توفیقی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان، مدل سروکوال به این نتیجه رسیدند که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به سنجش آن، شکاف کیفیت وجود داشت.

قلاوندی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال به این نتیجه رسیدند که بین عوامل محسوس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان تفاوت معنی‌داری وجود دارد. انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود است و در هیچ یک از ابعاد کیفیت خدمات، انتظارات آنها برآورده نشده است.

عنایتی و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بر اساس الگوی سروکوال به این نتیجه رسیدند که در بعد تضمین (با میانگین ۴/۴۱)، بعد پاسخگویی (با میانگین ۴/۳۲)، بعد همدلی (با میانگین ۴/۳۸) و بعد ملموس بودن (با میانگین ۴/۴۷) بود و انتظارات دانشجویان در سطحی بالاتر از خدمات دریافت شده بود. اما در بعد اطمینان (با میانگین ۴/۴۲) خدمات دریافت شده در سطح انتظارات قرار داشت. سهرابی و مجیدی (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان شکاف کیفیت خدمات آموزشی: دیدگاه مدیران آموزشی، اعضای هیات علمی و دانشجویان پزشکی به این نتیجه رسیدند که در هر پنج بعد خدمت و ابعاد، شکاف کیفیت وجود دارد. یادگاری و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیق خود با عنوان ارزیابی درونی گروه آموزشی گفتاردرمانی، به این نتیجه رسیدند که ارزیابی درونی گروه آموزشی گفتاردرمانی روشن ساخت که حوزه‌های آموزشی مختلف نسبت به وضعیت مطلوب فاصله دارند. عباسیان و همکاران (۱۳۹۲) شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی را با استفاده از مدل سروکوال بررسی کردند. بررسی آنها نشان داد که انتظارات دانشجویان در تمامی ابعاد خدمت برآورده نمی‌شود. گرجی و همکاران (۱۳۹۲) تحقیقی با عنوان به کارگیری مدل شکاف کیفیت خدمات در مجتمع آموزشی درمانی امام خمینی (ره) انجام دادند. در تمام ابعاد کیفیت خدمات ارایه شده، شکاف منفی وجود داشت. خادم‌لو و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان بررسی

تصمیم‌گیری‌های کلان مسئولین عالی فراهم گردد. ناوگان تجاری و نفتی در تجارت و اقتصاد کلان و آگاهی از وابستگی عظیم منابع صنایع دریایی کشتیرانی اهمیت فوق‌العاده‌ای دارد. با توجه به کثرت و تفرق این قبیل موسسات آموزشی در ایران، سیستم آموزشی ملی دریاوردی ایران بنا گذاشته شود، تا در آینده با روشی اصولی، نیازهای کمی و کیفی بهره‌برداران فراهم گردد. همچنین مراکز آموزشی با مدیریت‌های متفاوت موجود بتواند با اطمینان با برنامه‌ریزی‌های درازمدت خود مبادرت نماید. کبریایی و رودباری (۱۳۸۴) در تحقیق خود با عنوان شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان: دیدگاه دانشجویان از وضعیت موجود و مطلوب به این نتیجه رسیدند که در مورد کیفیت کلی خدمات آموزشی ارایه شده، اکثریت دانشجویان (۸۱/۶ درصد) معتقد به وجود شکاف منفی کیفیت بودند. آقاملایی و همکاران (۱۳۸۵) در تحقیق خود با عنوان شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان به این نتیجه رسیدند که براساس نظرات دانشجویان در هر پنج بعد خدمت و تمام عبارات مربوط به هر بعد شکاف کیفیت وجود دارد. زوار و همکاران (۱۳۸۶) تحقیقی با عنوان ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام‌نور استان‌های آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان انجام دادند. تحلیل داده‌های به دست آمده از این تحقیق حاکی از آن است که میانگین شکاف ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات مراکز آموزشی در همه مولفه‌ها و ابعاد الگو منفی است. محمدی و وکیلی (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی زنجان از دیدگاه دانشجویان به این نتیجه رسیدند که تفاوت‌ها و شکاف ادراک و انتظار دانشجویان در هم ابعاد کیفیت خدمات آموزشی معنی‌دار بودند.

عنایتی‌نوبین‌فر و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام‌نور همدان براساس مدل سروکوال به این نتیجه رسیدند که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده در حد پایین و انتظاراتشان در حد بالاست و همچنین، میانگین شکاف ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در همه ابعاد مدل سروکوال منفی است. چنگیزی‌آشتیانی و شمسی (۱۳۹۰) در تحقیق خود با عنوان بررسی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اراک در سال ۱۳۸۸ به این نتیجه رسیدند که بر

دارد. Khodaparasti و Gharebagh (۲۰۱۵) به بررسی ارزیابی کیفیت خدمات شعبات بانک صادرات با استفاده از مدل سروکال پرداخته اند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که از تمامی ابعاد (۵ بعد کیفیت خدمات) انتظارات مشتریان بانک بالاتر از ادراکاتشان از کیفیت خدمات قرار دارد در نتیجه بانک در هیچ یک از ابعاد نتوانسته است انتظارات مشتریان را برآورده نماید.

همانطور که نشان داده شد، تا به حال در مراکز آموزشی (چه در داخل و چه در خارج از کشور) تحقیقات زیادی در زمینه سنجش شکاف کیفیت خدمات آموزشی انجام شده است؛ اما تا به حال در این زمینه، در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی دریایی، تحقیقی جهت بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی انجام نشده است. تنها سنجش میزان ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، کافی نیست. در برخی موارد ممکن است که دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ادراک مناسبی داشته باشند؛ اما این ادراک تا وضعیت مطلوب آن فاصله داشته باشد. همچنین اهمیت کیفیت در خدمات و بالاخص در خدمات آموزشی بیان گردید. خدمات آموزشی هر دانشگاه بهتر است از دیدگاه دریافت‌کنندگان (دانشجویان) آن خدمات مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گیرد. علاوه بر اشاره به بحث کیفیت آموزش، به بحث اهمیت کیفیت در خدمات آموزش دریایی (بررسی تحقیق نقش سازمان‌ها و موسسات دریایی کشور در تعیین جایگاه آموزش دریانوردان (باورصاد، ۱۳۷۸)) نیز پرداخته شد. دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر به عنوان یکی از قطب‌های علمی دریایی کشور، همواره به عنوان تامین‌کننده بخش بزرگی از دانش‌آموختگان علوم دریایی مطرح است. با توجه به اهمیت کیفیت خدمات آموزش در علوم دریایی و با اشاره به این موضوع که تا کنون در این دانشگاه تحقیقی در زمینه سنجش و همچنین بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی صورت نگرفته است، نیاز به انجام تحقیقی علمی در زمینه کیفیت خدمات آموزشی مطرح می‌گردد. اهمیت این‌گونه دانشگاه‌ها در تربیت نیروی متخصص دریایی، ایجاب می‌کند تا تحقیقی صورت گیرد و کمبودهای احتمالی در کیفیت خدمات آموزشی مطرح گردد. در بررسی‌هایی که در قالب پیشینه تحقیق انجام شد، بسیاری از تحقیقات انجام گرفته (مخصوصاً در زمینه کیفیت خدمات آموزشی داخل کشور)، تنها به شکاف کیفیت خدمات بسنده شده است. در مورد رفع و جبران شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی صحبتی نشده است. در

شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده پیراپزشکی در دانشگاه علوم پزشکی مازندران در سال ۱۳۹۰ به این نتیجه رسیدند که براساس نظرات دانشجویان در هر پنج بعد خدمت و تمام عبارات مربوط به هر بعد شکاف کیفیت وجود دارد.

شمس و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان بررسی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی تهران: دیدگاه دانشجویان به این نتیجه رسیدند که به طور کلی، انتظارات فراگیران در همه ابعاد و سوالات بالاتر از وضعیت موجود بود. همتی‌نژاد و همتی‌نژاد (۱۳۹۳) در تحقیق خود با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی گیلان براساس مدل سروکوال به این نتیجه رسیدند که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به آن شکاف منفی و معنی‌داری وجود دارد. کاووسی و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۳۹۲ به این نتیجه رسیدند که در تمام ابعاد خدمات بین ادراکات و انتظارات تفاوت معنی‌داری وجود داشت.

سیدعسکری و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیقی با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی به دستیاران در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان براساس مدل سروکوال به این نتیجه رسیدند که بین ادراک و انتظارات دستیاران از کیفیت خدمات آموزشی در هر پنج بعد خدمات شکاف منفی وجود دارد. یاسبلاغی‌شاهی و همکاران (۱۳۹۴) تحقیقی با عنوان سنجش کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه اراک بر اساس مدل سروکوال انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه اراک بر اساس مدل سروکوال انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد کیفیت خدمات آموزشی در هر پنج بعد دارای شکاف منفی بوده است. به گونه‌ای که بیشترین میانگین شکاف در بعد ملموسات و کمترین شکاف مربوط به بعد اطمینان بود.

Yousapronpaiboon (2014) در پژوهشی به ارزیابی کیفیت خدمات آموزش عالی در کشور تایلند با استفاده از مدل سروکوال پرداخت که نتایج نشان داد در تمام ۵ بعد کیفیت خدمات شکاف قابل توجه‌ای وجود دارد. به طوریکه سطح ادراکات پایین تر از سطح انتظارات قرار دارد. (Qadri (2015) با استفاده از مدل سروکوال به ارزیابی کیفیت خدمات بانکی در کشور پاکستان پرداخت. نتایج نشان داد شکاف عمیقی بین بانک ایده آل (انتظارات) و خدمات دریافتی (ادراکات) صاحبان حساب وجود

جدول ۱، در متن مقاله نیز هر کدام از ابعاد و شاخص‌های مربوط به آن مورد بررسی و تفسیر قرار گرفته است. ۲۵ شاخص بیان شده برای ادراکات و انتظارات مشترک بوده است. امتیازات پرسشنامه به این نحو است: بسیار کم (امتیاز ۱)، کم (امتیاز ۲)، متوسط (امتیاز ۳)، زیاد (امتیاز ۴) و بسیار زیاد (امتیاز ۵). ۲۵ شاخص ارایه شده در پرسشنامه، در قالب فاکتورهای ظواهر فیزیکی (سوالات ۱ تا ۴)، قابلیت اعتماد (سوالات ۵ تا ۱۰)، پاسخ‌دهی (سوالات ۱۱ تا ۱۶)، ایجاد اطمینان (سوالات ۱۷ تا ۲۰) و همدلی (سوالات ۲۱ تا ۲۵) مطرح شده است. شاخص‌های پرسشنامه تحقیق بر اساس فاکتورها و شاخص‌های معرفی شده استاندارد در تحقیق Parasuraman و همکاران (۱۹۸۵) از طریق مدل سروکوآل بیان شد.

#### ۴-۳ قلمرو تحقیق

قلمرو مکانی تحقیق شامل کلیه دانشجویان دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر است. قلمرو زمانی آن در نیمسال دوم تحصیلی سال ۹۵-۱۳۹۴ می‌باشد. قلمرو موضوعی آن نیز بررسی کیفیت خدمات آموزشی است.

#### ۴-۴ روایی و پایایی

پس از استخراج شاخص‌ها و فاکتورهای تحقیق، کار بومی-سازی آن در دانشگاه‌های دریایی انجام گرفت. این ۲۵ شاخص در قالب ۵ بعد به تایید اساتید دانشگاهی و همچنین کارشناسان آموزشی در زمینه دریانوردی و علوم دریایی رسیده است که نشان از تایید روایی محتوا (سازه) پرسشنامه‌ی تحقیق دارد. از نظر اساتید و کارشناسانی که شاخص‌های بکار رفته در پرسشنامه را مورد بررسی قرار دادند، پرسشنامه حاضر برای سنجش شکاف کیفیت خدمات در مراکز آموزش دریایی مناسب ارزیابی شده است. در ساخت پرسشنامه تحقیق از شاخص‌ها و فاکتورهای استاندارد استفاده شده است. پرسشنامه از روایی محتوایی برخوردار بوده است. جهت تایید پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. میزان ضریب آلفای کرونباخ قابل قبول برای پرسشنامه‌ها بالاتر از ۰/۷ می‌باشد (مومنی و فعال-قیومی، ۱۳۹۴). در پیش آزمون تحقیق، پرسشنامه در میان ۳۰ نفر از اعضای نمونه توزیع و جمع‌آوری شد. در آزمون مقدماتی

ابتدا لازم است که این شکاف شناسایی شود. در صورت وجود شکاف در کیفیت خدمات آموزشی، راهکارها و پیشنهادات لازم و کاربردی جهت رفع شکاف ارایه گردد.

#### ۴. روش و روش‌شناسی

در ادامه به روش‌شناسی تحقیق پرداخته می‌شود. هر کدام از بخش‌های روش‌شناسی مورد تفسیر قرار خواهد گرفت و نشان داده خواهد شد که روند انجام تحقیق چگونه بوده است. تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی است. روش مطالعه تحقیق، تحلیلی و بر مبنای داده‌های کتابخانه‌ای است؛ همچنین تحقیق حاضر با استفاده از بررسی و پژوهش میدانی (پرسشنامه) است.

#### ۴-۱ جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری تحقیق، کلیه دانشجویان دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر است. تعداد دانشجویان دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر در زمان انجام تحقیق، ۱۹۷۰ نفر (جامعه آماری) بود. بر اساس جدول مورگان، حداقل تعداد نمونه برابر ۳۲۲ نفر بوده است. جهت اطمینان بیشتر، ۳۵۰ پرسشنامه (پس از تایید پایایی در مطالعه مقدماتی) در میان اعضای جامعه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده توزیع گردید. از کل پرسشنامه‌های توزیعی، ۳۳۸ پرسشنامه (۹۷٪ از کل پرسشنامه‌ها) قابلیت تجزیه و تحلیل علمی داشتند که تحلیل‌های آماری بر اساس آنها صورت گرفته است.

#### ۴-۲ ابزار تحقیق

ابزار جمع‌آوری داده‌های تحقیق، پرسشنامه بود. پرسشنامه شامل ۲۵ شاخص است که بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت مورد آزمون و بررسی قرار گرفته‌اند. از امتیاز ۱ (بسیار کم) تا ۵ (بسیار زیاد) برای گزینه‌ها در نظر گرفته شده است که درجه اهمیت هر کدام از شاخص‌ها را در ارایه مناسب کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه نشان می‌دهد. شاخص‌های استفاده شده در پرسشنامه تحقیق، در جدول ۱ آمده است. این جدول نشان می‌دهد که هر کدام از شاخص‌ها از کدام منبع استخراج شده است. در بخش سوم تحقیق (مبانی نظری و پیشینه علمی)، علاوه بر



و انتظارات نیز منفی ۱/۰۹۹۶ به دست آمد. از نظر اینکه این میانگین‌ها با یکدیگر دارای اختلاف معنی‌داری هستند یا اینکه هر کدام در یک سطح و رتبه قرار دارند، در ادامه به وسیله‌ی آزمون رتبه‌بندی مربوطه مورد سنجش قرار می‌گیرند. جهت اجرای آزمون‌های آماری استنباطی، ابتدا برای مشخص شدن نوع توزیع داده‌ها، از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده خواهد شد. در آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، دو فرضیه وجود دارد که عبارت‌اند از:

$H_0$ : توزیع داده‌ها نرمال است،  $H_1$ : توزیع داده‌ها نرمال نیست.  
 آماره آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و سطح معنی‌داری متغیرها در جدول ۴ آمده است. چنانچه مقدار سطح معنی‌داری بزرگتر از مقدار خطا ۰/۰۵ باشد داده‌ها نرمال هستند (فرض صفر) و در صورتی که مقدار سطح معنی‌داری کوچکتر از مقدار خطا ۰/۰۵ باشد داده‌ها از توزیع نرمال تبعیت نمی‌کنند (فرض یک).

جدول ۴: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف متغیرهای پژوهش

نتیجه آزمون	سطح معنی‌داری	مقدار آماره Z	فاکتور
رد $H_0$ و تایید $H_1$ (توزیع داده‌ها نرمال نیست)	۰/۰۰۰	۳/۴۹۱	ظواهر فیزیکی
رد $H_0$ و تایید $H_1$ (توزیع داده‌ها نرمال نیست)	۰/۰۰۱	۱/۹۵۴	قابلیت اعتماد
رد $H_0$ و تایید $H_1$ (توزیع داده‌ها نرمال نیست)	۰/۰۰۰	۲/۲۲۹	پاسخ‌دهی
رد $H_0$ و تایید $H_1$ (توزیع داده‌ها نرمال نیست)	۰/۰۰۰	۲/۶۵۲	ایجاد اطمینان
رد $H_0$ و تایید $H_1$ (توزیع داده‌ها نرمال نیست)	۰/۰۰۰	۲/۹۶۳	همدلی
رد $H_0$ و تایید $H_1$ (توزیع داده‌ها نرمال نیست)	۰/۰۰۰	۲/۳۶۹	ظواهر فیزیکی
رد $H_0$ و تایید $H_1$ (توزیع داده‌ها نرمال نیست)	۰/۰۰۰	۳/۵۳۵	قابلیت اعتماد
رد $H_0$ و تایید $H_1$ (توزیع داده‌ها نرمال نیست)	۰/۰۰۰	۳/۲۲۳	پاسخ‌دهی
رد $H_0$ و تایید $H_1$ (توزیع داده‌ها نرمال نیست)	۰/۰۰۰	۳/۰۴۰	ایجاد اطمینان
رد $H_0$ و تایید $H_1$ (توزیع داده‌ها نرمال نیست)	۰/۰۰۰	۲/۹۷۵	همدلی

همانطور که در جدول ۴ مشاهده می‌گردد، سطح معنی‌داری تمامی متغیرهای تحقیق از ۰/۰۵ کوچکتر می‌باشد، بنابراین متغیرهای تحقیق از توزیع غیرنرمال برخوردار هستند. در ادامه تحقیق نیز جهت تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق از آزمون‌های آماری غیرنرمال (ناپارامتریک) استفاده خواهد شد. در ادامه تحقیق، جهت

(پیش آزمون) امتیاز ضریب آلفای کرونیخ کل پرسشنامه (۲۵ شاخص) در ادراکات و انتظارات به ترتیب برابر ۰/۹۲۷ و ۰/۹۵۳ به دست آمد که پایایی پرسشنامه قابل قبول می‌باشد. ضریب آلفای کرونیخ به دست آمده برای هر کدام از فاکتورها نیز به صورت مجزا در جدول ۲ بیان شده است.

جدول ۲: ضریب آلفای کرونیخ

فاکتور	تعداد شاخص‌ها	ادراکات	انتظارات
ظواهر فیزیکی	۴	۰/۸۴۸	۰/۷۴۴
قابلیت اعتماد	۶	۰/۸۹۹	۰/۸۷۱
پاسخ‌دهی	۶	۰/۸۱۴	۰/۸۹۶
ایجاد اطمینان	۴	۰/۷۹۹	۰/۸۶۰
همدلی	۵	۰/۷۱۰	۰/۹۱۲
کل پرسشنامه	۲۵	۰/۹۲۷	۰/۹۵۳

#### ۴-۵- آنالیز و تفسیر

نتایج به دست آمده از پرسشنامه‌ها، امتیاز متوسط هر یک از فاکتورهای تحقیق را نشان می‌دهد. نتایج در جدول ۳ نشان داده شده است (با توجه به امتیاز هر سوال بر اساس طیف لیکرت، حداکثر امتیاز ۵ و حداقل امتیاز ۱ خواهد بود).

جدول ۳: میانگین امتیاز فاکتورها

فاکتور	امتیاز متوسط	
	ادراکات	انتظارات
ظواهر فیزیکی	۳/۳۲۱۰	۴/۲۶۱۱
قابلیت اعتماد	۳/۲۳۳۷	۴/۴۳۸۴
پاسخ‌دهی	۳/۲۲۴۴	۴/۴۰۱۴
ایجاد اطمینان	۳/۴۳۵۷	۴/۳۶۹۱
همدلی	۳/۱۴۵۰	۴/۳۸۷۶
کل	۳/۲۷۱۹	۴/۳۷۱۵

در جدول ۳، متوسط امتیازات در ابعاد ادراکات و انتظارات و همچنین میزان شکاف آنها بیان شده است. در بین ادراکات بالاترین متوسط امتیاز مربوط به بعد ایجاد اطمینان و کمترین امتیاز مربوط به بعد همدلی است. در بین ابعاد انتظارات نیز بیشترین انتظار مربوط به بعد قابلیت اطمینان و کمترین انتظار مربوط به بعد ظواهر فیزیکی می‌باشد. بیشترین شکاف موجود بین کیفیت خدمات آموزشی مربوط به بعد همدلی و کمترین شکاف در بعد ظواهر فیزیکی وجود دارد. ادراکات دانشجویان در سطح امتیاز ۳/۲۷۱۹ و انتظارات آنان از کیفیت خدمات آموزشی در سطح امتیاز ۴/۳۷۱۵ قرار دارد. میزان شکاف کلی بین ادراکات

بیان شده است، می‌توان دریافت که میزان همبستگی متغیرها با یکدیگر نیز زیاد است.

جدول ۶: ضریب همبستگی اسپیرمن بین فاکتورها (\*\*همبستگی‌ها در سطح اطمینان ۰/۹۹ هستند)

فاکتورها	ظواهر فیزیکی	قابلیت اعتماد	پاسخ-دهی	ایجاد اطمینان	همدلی
ظواهر فیزیکی	۱				
ادراکات	۰/۵۰۹**	۱			
پاسخ‌دهی	۰/۴۶۴**	۰/۷۵۶**	۱		
ایجاد اطمینان	۰/۴۴۶**	۰/۶۱۴**	۰/۶۷۴**	۱	
همدلی	۰/۴۲۷**	۰/۳۴۸**	۰/۵۵۲**	۰/۵۴۰**	۱
ظواهر فیزیکی	۱				
ادراکات	۰/۴۳۳**	۱			
پاسخ‌دهی	۰/۵۴۹**	۰/۷۰۸**	۱		
ایجاد اطمینان	۰/۳۳۹**	۰/۸۰۱**	۰/۷۷۷**	۱	
همدلی	۰/۳۸۷**	۰/۶۹۷**	۰/۷۴۹**	۰/۷۱۳**	۱

در جدول ۶، در بین متغیرهای ادراکات دانشجویان، بیشترین همبستگی مربوط به متغیرهای پاسخ‌دهی و قابلیت اعتماد است. کمترین میزان همبستگی نیز مربوط به دو متغیر همدلی و قابلیت اعتماد است. از نظر انتظارات دانشجویان، بیشترین همبستگی به دو متغیر ایجاد اطمینان و قابلیت اعتماد و کمترین همبستگی به دو متغیر ایجاد اطمینان و ظواهر فیزیکی مربوط می‌شود. در ادامه، جهت سنجش این موضوع که وضعیت متغیرهای تحقیق در حال حاضر (ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی) در دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر در چه سطحی است، از آزمون میانگین توزیع دوجمله‌ای دارای دو فرض آماری  $H_0$  (عدم تایید متغیر) و  $H_1$  (تایید متغیر) است.

$H_0$ : ادراکات دانشجویان نشان می‌دهد که کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر در سطح مطلوبی قرار ندارد.  $H_1$ : ادراکات دانشجویان نشان می‌دهد که کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر در سطح مطلوبی قرار دارد.

در این آزمون عدد ۳ (متوسط) به‌عنوان عدد وسط در نظر گرفته شده است و در صورتی که سطح معنی داری از ۰/۰۵ بالاتر یا نسبت گروه ۲ آزمون کمتر از ۰/۶ باشد، به معنای تایید  $H_0$  و رد  $H_1$  است. اگر سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ و نسبت گروه ۲ بیشتر از ۰/۶ باشد، به معنای رد  $H_0$  و تایید  $H_1$  است. از آنجایی که عدد ۳ عدد وسط در نظر گرفته می‌شود و امتیازبندی

رتبه‌بندی فاکتورهای تحقیق از آزمون رتبه‌بندی فریدمن که آزمونی ناپارامتریک است، استفاده شده است. در این آزمون، ۵ فاکتور ظواهر فیزیکی، قابلیت اعتماد، پاسخ‌دهی، ایجاد اطمینان و همدلی از نظر ادراکات و انتظارات مورد سنجش قرار گرفته است و نتایج آن نیز در جدول ۵ بیان شده است.

جدول ۵: نتایج آزمون فریدمن

فاکتور	میانگین	رتبه	تعداد	مربع کای	درجه آزادی	سطح معنی داری
ظواهر فیزیکی	۳/۱۵	۲				
قابلیت اعتماد	۲/۷۵	۴				
پاسخ‌دهی	۲/۸۷	۳	۳۳۸	۹۲/۹۷۲	۴	۰/۰۰۰
ایجاد اطمینان	۳/۶۲	۱				
همدلی	۲/۶۲	۵				
ظواهر فیزیکی	۲/۳۰	۵				
قابلیت اعتماد	۳/۳۷	۱				
پاسخ‌دهی	۳/۰۵	۴	۳۳۸	۱۱۲/۱۱۷	۴	۰/۰۰۰
ایجاد اطمینان	۳/۰۶	۳				
همدلی	۳/۲۲	۲				

با توجه به سطح معنی داری ادراکات و انتظارات که در جدول ۵ بیان شده است، امتیازات بعدها مختلف با یکدیگر دارای اختلاف معنی داری هستند. بیشترین درکی که دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر داشته و مشاهده کرده‌اند، در بعد ایجاد اطمینان بوده است. کمترین کیفیت خدمات آموزشی نیز در بعد همدلی مشاهده شده است. دانشجویان این دانشگاه بیشترین انتظاری که از کیفیت خدمات آموزشی دارند در بعد قابلیت اطمینان و کمترین انتظار آنان در بعد ظواهر فیزیکی می‌باشد. علاوه بر رتبه‌بندی فاکتورها، می‌توان به این موضوع نیز توجه داشت که این فاکتورها با یکدیگر همبستگی معنی داری دارند یا اینکه بین آنان همبستگی وجود ندارد. جهت مشخص شدن میزان همبستگی بین فاکتورها از ضریب همبستگی اسپیرمن (ضریب همبستگی ناپارامتریک) استفاده می‌شود. در سنجش دو به دو بین تمامی متغیرهای تحقیق در جدول ۶، سطح معنی داری در تمامی سنجش‌ها کمتر از ۰/۰۵ است؛ که نشان می‌دهد تمامی متغیرهای تحقیق با یکدیگر همبستگی دارند. از میزان همبستگی اسپیرمن که در این جدول

همتی نژاد و همتی نژاد (۱۳۹۳) نیز از این آزمون استفاده شده است.

جدول ۸: آزمون علامت زوج-نمونه‌ای (ویلکاکسون)

سطح معنی‌داری	آماره Z	مجموع رتبه	میانگین	تعداد	رتبه منفی	رتبه مثبت	برابر	کل	رتبه منفی	رتبه مثبت	برابر	کل
/۰۰۰	-۱۳/۳۵۱	۴۶۴۲/۰۰	۱۶۸/۸۱	۲۷۵	ظواهر فیزیکی (انتظارات)	۴۰	۸۲/۷۰	۲۳۴۸/۰۰	رتبه منفی	ظواهر فیزیکی (ادراکات)	۲۳	۳۳۸
					ظواهر فیزیکی (ادراکات)	۱۶	۴۷/۷۵	۷۶۴/۰۰	رتبه منفی	قابلیت اعتماد (انتظارات)	۲۴	۳۳۸
					قابلیت اعتماد (ادراکات)	۲۴	۱۶۳/۳۹	۴۸۶۹/۰۰	رتبه مثبت	قابلیت اعتماد (ادراکات)	۲۴	۳۳۸
/۰۰۰	-۱۴/۸۹۹	۴۸۶۹/۰۰	۱۶۳/۳۹	۲۹۸	پاسخ‌دهی (انتظارات)	۸	۱۲/۰۰	۹۶/۰۰	رتبه منفی	پاسخ‌دهی (انتظارات)	۸	۳۳۸
					پاسخ‌دهی (ادراکات)	۲۴	۱۶۹/۳۱	۵۴۵۱۹/۰۰	رتبه مثبت	پاسخ‌دهی (ادراکات)	۲۴	۳۳۸
					ایجاد اطمینان (انتظارات)	۲۴	۱۱۷/۵۰	۲۸۲۰/۰۰	رتبه منفی	ایجاد اطمینان (ادراکات)	۲۴	۳۳۸
/۰۰۰	-۱۵/۷۰۳	۵۴۵۱۹/۰۰	۱۶۹/۳۱	۳۲۲	همدلی (انتظارات)	۲۴	۶۱/۱۷	۱۴۶۸/۰۰	رتبه منفی	همدلی (انتظارات)	۲۴	۳۳۸
					همدلی (ادراکات)	۲۴	۱۷۷/۷۸	۵۵۸۲۳/۰۰	رتبه مثبت	همدلی (ادراکات)	۲۴	۳۳۸
					ایجاد اطمینان (انتظارات)	۲۴	۱۴۶/۵۰	۱۱۷۲/۰۰	رتبه منفی	ایجاد اطمینان (ادراکات)	۲۴	۳۳۸
/۰۰۰	-۱۵/۲۸۳	۵۶۱۱۹/۰۰	۱۷۰/۰۶	۳۳۰	انتظارات	۲۴	۱۷۰/۰۶	۵۶۱۱۹/۰۰	رتبه مثبت	انتظارات	۲۴	۳۳۸
					ادراکات	۲۴	۱۷۰/۰۶	۵۶۱۱۹/۰۰	رتبه مثبت	ادراکات	۲۴	۳۳۸
					همدلی (ادراکات)	۲۴	۱۷۰/۰۶	۵۶۱۱۹/۰۰	رتبه مثبت	همدلی (ادراکات)	۲۴	۳۳۸

نتایج آزمون علامت زوج نمونه‌ای (ویلکاکسون) در جدول ۸ بیان شده است. از سطح معنی‌داری نشان داده شده می‌توان نتیجه گرفت که در بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر شکاف معنی‌داری وجود دارد. هر چند که در حال حاضر نیز کیفیت خدمات آموزشی این دانشگاه از دیدگاه دانشجویان مناسب و قابل قبول است، اما انتظارات دانشجویان را نتوانسته است به طور کامل برآورده کند. نتایج نهایی فرضیه‌های تحقیق به طور خلاصه در جدول ۹ بیان شده است.

همانطور که در جدول ۹ قابل مشاهده است، تمامی فرضیه‌های فرعی و همچنین فرضیه اصلی تحقیق تایید شده است. در بخش بحث و نتیجه‌گیری، به فرضیه‌های تحقیق به صورت مفصل

سوالات از ۱ تا ۵ است، از تقسیم عدد ۳ بر عدد ۵، فرضیه‌های این آزمون به این نحو خواهد بود:

$$\begin{cases} H_0: \rho \leq 0/6 \\ H_1: \rho > 0/6 \end{cases}$$

جدول ۷: آزمون میانگین دوجمله‌ای (آزمون موفقیت)

فاکتورهای تحقیق	بازه	تعداد	نسبت مشاهدات	نسبت آزمون	سطح معنی‌داری
ظواهر فیزیکی	گروه ۱ $\geq 2$	۹۳	۰/۳	۰/۶	/۰۰۰
	گروه ۲ $< 2$	۲۴۵	۰/۷		
قابلیت اعتماد	گروه ۱ $\geq 2$	۱۴۰	۰/۴	۰/۶	/۰۰۰
	گروه ۲ $< 2$	۱۹۸	۰/۶		
پاسخ‌دهی	گروه ۱ $\geq 2$	۱۱۸	۰/۳	۰/۶	/۰۰۰
	گروه ۲ $< 2$	۲۲۰	۰/۷		
ایجاد اطمینان	گروه ۱ $\geq 2$	۱۰۹	۰/۳	۰/۶	/۰۰۰
	گروه ۲ $< 2$	۲۲۹	۰/۷		
همدلی	گروه ۱ $\geq 2$	۱۴۹	۰/۴	۰/۶	/۰۰۰
	گروه ۲ $< 2$	۱۸۹	۰/۶		
کل		۳۳۸	۱/۰		

در جدول ۷، درصد پاسخ‌ها در تمامی متغیرها در گروه ۱ کمتر از ۰/۴ و گروه ۲ بالاتر از ۰/۶ است. سطح معنی‌داری نیز کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد. توجه به تعریف فرضیه در این فاکتورها فرض  $H_0$  (عدم تایید متغیر) رد و فرض  $H_1$  (تایید متغیر) تایید می‌شود. با توجه به نتایجی که به دست آمده است، می‌توان از این آزمون چنین نتیجه گرفت که ادراکات دانشجویان نشان می‌دهد که کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر در سطح مطلوبی قرار دارد؛ اما هدف نهایی از انجام این تحقیق، بررسی شکاف بین ادراکات و انتظارات در کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه مورد تحقیق بود. اینکه این ادراکات توانسته انتظارات مدنظر دانشجویان را برآورده سازد یا اینکه جهت برآورده ساختن انتظارات دانشجویان باید سطح فعلی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه افزایش یابد. جهت سنجش فرضیه‌های فرعی و اصلی (معنی‌دار بودن یا نبودن میزان شکاف بیان شده در جدول ۲) از آزمون ناپارامتریک علامت زوج نمونه‌ای (ویلکاکسون) استفاده خواهد شد که نتایج این آزمون در جدول ۸ نشان داده شده است. جهت سنجش شکاف بین متغیرهایی با توزیع ناپارامتریک، از این آزمون استفاده می‌شود. در تحقیقاتی با موضوع بررسی شکاف کیفیت خدمات همانند

گرفته است. اهداف بیان شده در بخش مقدمه نیز در طول انجام تحقیق محقق شده است.

ظواهر فیزیکی به عنوان یکی از ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوآل در بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر مطرح شد. این بعد تا به حال در حد مطلوبی قرار داشته است اما نتوانسته است انتظارات دانشجویان را برآورده کند. ظواهر فیزیکی دارای شکاف معنی‌داری از نظر ادراکات و انتظارات دانشجویان است. هرچند که کمترین انتظار دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات به ظواهر فیزیکی مربوط است اما این انتظارات هنوز برآورده نشده است. این بعد با سایر ابعاد دارای ارتباط و همبستگی معنی‌داری است. در صورت ارتقا ظواهر فیزیکی دانشگاهی، می‌توان گفت که تا حدودی رضایتمندی دانشجویان از سایر ابعاد نیز تامین شده و قسمتی از انتظارات آنها در تمامی ابعاد برآورده می‌گردد. از جمله پیشنهادات و راهکارهایی که برای ارتقا بعد ظواهر فیزیکی به مدیران دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر می‌توان ارائه داد عبارت است از: تجهیزات و امکانات فیزیکی دانشگاه به روز گردد، به زیبایی ظاهری دانشگاه رسیدگی بیشتری شود و مدارک و پرونده دانشجویان به صورت منظم و مرتب مورد بایگانی قرار گیرد.

تضمین یا قابلیت اعتماد به عنوان مولفه دیگری بود که جهت سنجش کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه مورد مطالعه بررسی گردید. این مولفه نیز تا حدودی در بین دانشجویان قابل قبول بوده است؛ اما با انتظاری که دانشجویان از دانشگاه دارند دارای شکاف معنی‌داری است و نیاز به بالا بردن سطح این مولفه در دانشگاه است. بیشترین انتظاری که دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دارند مربوط به همین مولفه است. این مولفه شکاف تقریباً بیشتری نیز به برخی مولفه‌های دیگر از نظر ادراکات و انتظارات دانشجویان را تجربه کرد. قابلیت اعتماد همچنین همبستگی بالایی با پاسخ‌دهی و ایجاد اطمینان دارد. در صورتی که به این بعد توجه شود، می‌توان دو مولفه بیان شده و همچنین سایر مولفه‌ها نیز مورد رضایت بیشتری از دانشجویان قرار داد. جهت افزایش بعد تضمین یا قابلیت اعتماد، می‌توان راهکارها و پیشنهاداتی برای مدیران دانشگاه همانند نشان دادن علاقه خالصانه برای حل مشکلات دانشجویان، انجام خدمات در اولین زمان، ارائه و انجام خدمات در زمان‌های وعده داده شده، ارائه گزارش‌های بدون غلط و دقت کارکنان و اساتید در انجام کارها ارائه کرد.

پرداخته می‌شود. راهکارها و پیشنهادهای لازم جهت افزایش کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌های دریایی کشور و برآورده کردن انتظارات دانشجویان نیز ارائه می‌گردد.

جدول ۹: نتایج نهایی فرضیه‌های تحقیق

نتیجه نهایی	فرضیه‌های تحقیق
فرضیه اصلی	بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر از کیفیت خدمات آموزشی، شکاف معنی‌داری وجود دارد.
تایید فرضیه	بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر از کیفیت خدمات آموزشی در بعد ظواهر فیزیکی، شکاف معنی‌داری وجود دارد.
تایید فرضیه	بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر از کیفیت خدمات آموزشی در بعد قابلیت اعتماد، شکاف معنی‌داری وجود دارد.
فرضیه‌های فرعی	بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر از کیفیت خدمات آموزشی در بعد پاسخ‌دهی، شکاف معنی‌داری وجود دارد.
تایید فرضیه	بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر از کیفیت خدمات آموزشی در بعد ایجاد اطمینان، شکاف معنی‌داری وجود دارد.
تایید فرضیه	بین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر از کیفیت خدمات آموزشی در بعد همدلی، شکاف معنی‌داری وجود دارد.

## ۵. نتیجه‌گیری

ابتدا به بررسی مقدمه پرداخته شد. در بخش مقدمه به معرفی اهداف و فرضیه‌های تحقیق پرداخته شد. در ادامه وضع موجود و گذشته موضوع و دلیل انجام تحقیق بیان شد. مبانی نظری تحقیق مورد بررسی قرار گرفت و هر کدام از بعدهای تحقیق با شاخص‌های مورد استفاده شرح و توضیح داده شد. تحقیقات گذشته داخلی و خارجی راجع به موضوع تحقیق نشان داده شدند. مدل مفهومی تحقیق ترسیم شد. روش انجام تحقیق مورد بررسی قرار گرفت. در بخش تجزیه و تحلیل آماری، از آزمون‌های توصیفی (میانگین) و آزمون‌های استنباطی استفاده شد. آزمون‌های استنباطی همانند کولموگروف-اسمیرنوف (بررسی توزیع داده‌های تحقیق)، میانگین توزیع دوجمله‌ای (بررسی وضعیت ادراکات و انتظارات دانشجویان به صورت جداگانه)، ضریب همبستگی اسپیرمن (میزان همبستگی موجود بین بعدهای تحقیق) و ویلکاکسون (بررسی میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه) مورد استفاده قرار گرفت. در پایان نیز، در جدول ۹ نشان داده شده که تمامی فرضیه‌های تحقیق مورد تایید قرار

دانشجویان داشته است؛ همچنین بیشترین میزان شکاف را نسبت به سایر ابعاد دارد. این میزان شکاف نشان می‌دهد که نیاز است مسوولین مربوطه جهت ایجاد همدلی با دانشجویان تلاش بیشتری کنند و شکاف به وجود آمده میان ادراکات و انتظارات دانشجویان را از بین ببرند. با توجه به همبستگی‌های مطرح شده، در صورتی که همدلی بیشتری بین مسوولین و دانشجویان دانشگاه به وجود آید، دانشجویان نیز اعتماد و اطمینانی بیشتری نسبت به کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه خواهد داشت. جهت افزایش بعد همدلی و از بین بردن شکاف موجود بین انتظارات و ادراکات دانشجویان، پیشنهاد می‌گردد مسوولین و مدیران دانشگاه مواردی همچون مشارکت دادن دانشجو در تصمیم‌گیری‌های مربوط به آنان، صمیمانه بودن رفتار کارکنان با دانشجویان، توجه اختصاصی به هر دانشجو با توجه به مشکل آن و خواستار بهترین منافع برای دانشجو از طرف دانشگاه، رعایت نمایند.

شکاف معنی‌داری بین ادراکات و انتظارات دانشجویان در دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر در هر ۵ بعد تحقیق (همدلی، ایجاد اطمینان، قابلیت اعتماد، پاسخ‌دهی و ظواهر فیزیکی) وجود دارد. این نتایج با نتایج تحقیقاتی داخلی همچون کبریایی و رودباری (۱۳۸۴)، آقاملائی و همکاران (۱۳۸۵)، زوار و همکاران (۱۳۸۶)، محمدی و وکیلی (۱۳۸۹)، عنایتی‌نوبین‌فر و همکاران (۱۳۹۰)، چنگیزی‌آشتیانی و شمسی (۱۳۹۰)، توفیقی و همکاران (۱۳۹۰)، فلاوندی و همکاران (۱۳۹۱)، سهرابی و مجیدی (۱۳۹۲)، یادگاری و همکاران (۱۳۹۲)، عباسیان و همکاران (۱۳۹۲)، گرجی و همکاران (۱۳۹۲)، خادم‌لو و همکاران (۱۳۹۲)، شمس و همکاران (۱۳۹۳)، همتی‌نژاد و همتی‌نژاد (۱۳۹۳)، کاووسی و همکاران (۱۳۹۳)، سیدعسکری و همکاران (۱۳۹۴) و یاسبلاغی‌شاهی و همکاران (۱۳۹۴) مطابقت دارد؛ همچنین با تحقیق عنایتی و همکاران (۱۳۹۲) در بعدها قابلیت اعتماد، پاسخ‌دهی، همدلی و ظواهر فیزیکی همخوانی دارد و با بعد ایجاد اطمینان در این تحقیق همخوانی ندارد. نتایج به دست آمده از تحقیق انجام شده، با نتایج تحقیقات خارجی همچون (2014) Qadri؛ Yousapronpaiboon و (2015) Khodaparasti و Gharebagh (۲۰۱۵) نیز مطابقت دارد.

#### منابع

آقاملائی، ت.؛ زارع، ش.؛ عابدینی، ص.، ۱۳۸۵. شکاف کیفیت خدمات

پاسخ‌دهی به عنوان سومین بعد از سنجش کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر مطرح است. این بعد نیز همانند دو بعد قبلی تا حدودی رضایت دانشجویان را برآورده کرده است، اما با آنچه دانشجویان انتظار دارند فاصله زیادی دارد. نیاز به ارتقا این بعد در دانشگاه جهت برآورده کردن رضایت و انتظارات دانشجویان است. از آنجایی که این بعد دارای همبستگی بالایی با فاکتورهای قابلیت اعتماد، ایجاد اطمینان و همدلی می‌باشد، در صورت ارتقا این بعد، دانشجویان قابلیت اعتماد و ایجاد اطمینان بیشتری نسبت به دانشگاه و کیفیت خدمات آموزشی آن خواهند داشت؛ همچنین درک بهتری از همدلی کارکنان و مسوولین دانشگاه با دانشجویان خواهند داشت. جهت افزایش پاسخ‌دهی به دانشجویان می‌توان پیشنهاد داد که مواردی همچون پاسخ‌گویی دقیق به دانشجویان در تمامی اوقات اداری، ارائه خدمات فوری به دانشجو در مواقع لزوم، تمایل درونی کارکنان جهت کمک به دانشجو و آمادگی همیشگی کارکنان برای پاسخ‌گویی به دانشجویان بیشتر مدنظر قرار گیرد.

ایجاد اطمینان بعد چهارمی بود که در زمینه میزان کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر مورد بررسی قرار گرفت. این بعد نیز همانند سایر بعدها تا حدودی مورد قبول دانشجویان دانشگاه بوده است؛ اما همچنان تا انتظارات دانشجویان فاصله زیادی دارد. کمترین میزان شکاف مربوط به این بعد بود. بیشترین بعدی که دانشجویان در زمینه کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه نیز درک کرده‌اند مربوط به بعد ایجاد اطمینان است. این بعد شرایط بهتری نسبت به سایر بعدها دارد؛ اما همچنان شکاف معنی‌داری بین ادراکات و انتظارات دانشجویان در این بعد مشاهده می‌شود. ایجاد اطمینان با قابلیت اعتماد دارای همبستگی بالایی است. در صورت افزایش کیفیت ایجاد اطمینان، دانشجویان قابلیت اعتماد بیشتری نسبت به خدمات آموزشی دانشگاه خواهند داشت. در صورتی که مدیران و مسوولین دانشگاه قصد افزایش سطح ایجاد اطمینان بین دانشجویان داشته باشند، پیشنهاداتی همانند احساس امنیت دانشجو در تعاملات خود با کارکنان، رفتار مودبانه کارکنان با دانشجو و داشتن توانمندی لازم اساتید در آموزش به دانشجویان توصیه می‌گردد.

همدلی به عنوان پنجمین بعد از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر بود که مورد بررسی قرار گرفت. همدلی نیز همانند سایر بعدها تا حدودی مورد قبول دانشجویان بوده است. بعد همدلی کمترین درک را توسط

- آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان. مجله گام‌های توسعه در آموزش پزشکی، دوره ۳، شماره ۲، صفحات ۸۵-۷۸.
- باختری، ع.، ۱۳۹۱. رضایتمندی مشتری سنگ بنای برتری سازمانی. (www.bakhtari.com)، تاریخ دسترسی: ۱۳۹۵/۰۲/۲۰.
- باورصا، پ.، ۱۳۷۸. نقش سازمان‌ها و موسسات دریایی کشور در تعیین جایگاه آموزش دریانوردان. اولین همایش ملی صنایع دریایی ایران، تهران، صفحات ۳۳۳-۳۱۲.
- بیات، ک.؛ عزیززاده ثانی، م.، ۱۳۸۳. کیفیت در سازمان های خدماتی: مدلی برای سنجش کیفیت خدمات در نظام بانکداری. چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت کیفیت، تهران، صفحات ۲۲-۱.
- توفیقی، ش.؛ صادقی فر، ج.؛ حموزاده، پ.؛ افشاری، س.؛ فروزان‌فر، ف.؛ تقوی‌شهری، س.م.، ۱۳۹۰. کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان؛ مدل سروکوآل. مجله راهبردهای آموزش، دوره ۴، شماره ۱، صفحات ۲۶-۲۱.
- چنگیزی‌آشتیانی، س.؛ شمسی، م.، ۱۳۹۰. بررسی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اراک در سال ۱۳۸۸. مجله پژوهش در امور آموزش علوم پزشکی، بهار و تابستان، دوره ۳، شماره ۱، صفحات ۲۶-۱۷.
- حسینی، م. ح.؛ قادری، س.، ۱۳۸۹. مدل عوامل موثر بر کیفیت خدمات بانکی. مجله چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، دوره ۳، شماره ۳۶، پاییز، صفحات ۱۱۵-۸۹.
- خادم‌لو، م.؛ زارع، ع.؛ فخار، م.، ۱۳۹۲. بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده پیراپزشکی در دانشگاه علوم پزشکی مازندران در سال ۱۳۹۰. مجله آموزش و اخلاق در پرستاری، دوره ۲، شماره ۱، صفحات ۵۶-۴۸.
- زوار، ت.؛ بهرنگی، م.ر.؛ نادری، ع.ا.؛ عسکریان، م.، ۱۳۸۶. ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام‌نور استان‌های آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان. مجله پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، زمستان، دوره ۱۳، شماره ۴، صفحات ۹۰-۶۷.
- زیویار، ف.؛ ضیایی، م.؛ نرگسیان، ج.، ۱۳۹۱. بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتریان با استفاده از مدل سروکوآل. مجله تحقیقات بازاریابی نوین، دوره ۲، شماره ۳، صفحات ۱۸۶-۱۷۳.
- سهرابی، ز.؛ مجیدی، ز.، ۱۳۹۲. شکاف کیفیت خدمات آموزشی: دیدگاه مدیران آموزشی، اعضای هیات علمی و دانشجویان پزشکی. مجله پی‌اورد سلامت، دوره ۷، شماره ۵، صفحات ۳۸۸-۲۷۶.
- سیدعسکری، س.م.؛ شفا، م.ع.؛ ایرانمنش، ف.؛ بیگزاده، ا.؛ محمدپور، م.، ۱۳۹۴. ارزیابی کیفیت خدمات آموزش به دستیاران در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان بر اساس مدل سروکوآل. مجله گام‌های توسعه در آموزش پزشکی، دوره ۱۲، صفحات ۱۶۷-۱۵۹.
- شمس، ل.؛ محمودی، س.؛ ملکی، محمدرضا؛ عاملی، ا.؛ موسوی، س.م.، ۱۳۹۳. بررسی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی تهران: دیدگاه دانشجویان. مجله علوم پزشکی رازی. دوره ۲۱، شماره ۱۲۴، صفحات ۱۱-۱.
- عباسیان، م.؛ چمن، ر.؛ موسوی، س.؛ امیری، م.؛ غلامی‌طارمسری، م.؛ ملکی، ف.؛ راعی، م.، ۱۳۹۲. تحلیل شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوآل. مجله دانشگاه علوم پزشکی قم، دوره ۷، شماره ۲، صفحات ۹-۲.
- عنایتی، ت.؛ ضامنی، ف.؛ نصیرپوردروئی، ن.، ۱۳۹۲. بررسی کیفیت آموزش دانشگاه علوم پزشکی مازندران بر اساس الگوی سروکوآل. مجله مدیریت ارتقای سلامت، دوره دوم، شماره ۲، صفحات ۳۹-۳۲.
- عنایتی‌نوبین‌فر، ع.؛ یوسفی‌افراشته، م.؛ صیامی، ل.؛ جواهری دانشمند، م.، ۱۳۹۰. ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام‌نور همدان بر اساس مدل سروکوآل. مجله پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۶۱، صفحات ۱۵۱-۱۳۵.
- قره‌چه، م.؛ دابوئیان، م.، ۱۳۹۰. وفاداری کارکنان در تعامل با وفاداری مشتریان صنایع خدماتی. مجله تحقیقات بازاریابی نوین، پایین و زمستان، سال ۱، شماره ۳، صفحات ۴۶-۲۷.
- قلاوندی، ح.؛ بهشتی‌راد، ر.؛ قلعه‌ای، ع.ر.، ۱۳۹۱. بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوآل. مجله فرایند مدیریت توسعه، دوره ۲۵، شماره ۳، پاییز، صفحات ۶۷-۴۹.
- کاسوی، ز.؛ رحیمی، ح.؛ قنبری، پ.؛ حیدری، ل.؛ بهمنی، ج.، ۱۳۹۳. بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۳۹۲. مجله علوم پزشکی صدرا، دوره ۲، شماره ۲، صفحات ۱۷۲-۱۶۱.
- کربابایی، ع.؛ رودباری، م.، ۱۳۸۴. شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان: دیدگاه دانشجویان از وضعیت موجود و مطلوب. مجله آموزش در علوم پزشکی، دوره ۵، شماره ۱، صفحات ۶۱-۵۳.
- گرچی، ح. ا.؛ طباطبایی، س. م.؛ اکبری، ا.؛ سرخوش، س.؛ خراسانی،

- Devie, Tarigan, J.; Christine Widjaja, D., 2011. The Impact of employee satisfaction on profitability of restaurants and cafés: A research in surabaya, Indonesia. *International Conference on E-business, Management and Economics*, 25: 266-270.
- Guo, X.; Duff, A.; Hair, M., 2008. Service quality measurement in the Chinese corporate banking market. *International Journal of Bank Marketin.*, 26(5): 305-327.
- khodaparasti R.B.; Gharebagh M.K., 2015. Application of SERVQUAL method for evaluate service quality of saderat bank in Uromia, Iran. *Polish Journal of Management Studies*, 11(2): 37-49.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; Berry, L.L., 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 40: 41-50.
- Qadri, U.A., 2015. Measuring service quality expectation and perception using SERVQUAL: A Gap Analysis. *Business and Economic journal*, 6(3): 1-6.
- Yousapronpaiboon, Kh., 2014. SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand, *Procedia - social and behavioral sciences*. 5th World Conference on Educational Sciences, 116: 1088-1095.
- س.، ۱۳۹۲. به کارگیری مدل شکاف کیفیت خدمات سروکوال در مجتمع آموزشی درمانی امام خمینی (ره): ۱۳۹۰. *مجله مدیریت سلامت*، دوره ۱۶، شماره ۵۱، صفحات ۷-۱۸.
- محمدی، ع؛ وکیلی، م. م.، ۱۳۸۹. ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی زنجان از دیدگاه دانشجویان. *مجله توسعه‌ی آموزش در علوم پزشکی*، دوره ۳، شماره ۵، صفحات ۳۱-۴۱.
- ملا حسینی، ع؛ نبی زاده شهرابکی، ف.، ۱۳۸۹. بررسی نقش عوامل موثر در کیفیت خدمات بر روی رضایتمندی مشتریان کلیدی (مطالعه موردی: بانک های دولتی شهرستان کرج). *چهارمین کنفرانس مدیریت بازاریابی*، تهران، صفحات ۱-۱۶.
- مومنی، م؛ فعال قیومی، ع.، ۱۳۹۴. تحلیل‌های آماری با استفاده از SPSS. تهران، مؤلف، صفحه ۲۱۲.
- همتی‌نژاد، ز؛ همتی‌نژاد، م.ع.، ۱۳۹۳. ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی گیلان بر اساس مدل سروکوال. *مجله مطالعات مبانی مدیریت در ورزش*، سال ۱، شماره ۳، صفحات ۱۱-۲۸.
- یادگاری، ف؛ اشتیری، ع؛ جعفری، ن؛ شیرازی، ط. س؛ رفیعی، س. م؛ ظریفیان، ط؛ دارویی، ا؛ ابادری، ز؛ فرازی، م؛ مهدی‌پور، ن.، ۱۳۹۲. *مجله ارزیابی درونی گروه آموزشی گفتار درمانی*. آسیب‌شناسی گفتار و زبان، دوره ۱، شماره ۱، صفحات ۲۹-۳۶.
- یاسبلاغی‌شاهی، ب؛ هواس‌بیگی، ف؛ موسوی‌پور، س.، ۱۳۹۴. سنجش کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه اراک بر اساس مدل سروکوال. *نشریه آموزشی و ارزشیابی*. سال ۸، شماره ۳۰، صفحات ۲۹-۴۴.