



ORIGINAL RESEARCH PAPER

Taxonomy of students' satisfaction of service quality provided in Academic Affairs and Postgraduate Management Section of University of Bojnord

Z. Nikkhah Farkhani

Department of Business Management, University of Bojnord, Bojnurd, Iran

ABSTRACT

Received: 28 August 2018
Reviewed: 20 October 2018
Revised: 19 November 2018
Accepted: 19 December 2018

KEYWORDS:

Services Quality
Quality of Educational Services
Taxonomy
Satisfaction with Service Quality
SERVQUAL Model

* Corresponding author

z.nikkhah@ub.ac.ir

☎ (+98901) 5662746

Background and Objective: The first major step in improving service quality is to recognize customers' expectations and perceptions of service quality and to determine service quality gaps and then adopt the necessary strategies to reduce gaps and provide feedback. In this case, not only is the prioritization and allocation of strategic resources facilitated, but also the basis is provided to improve the quality of services and increase their effectiveness. Quality assessment studies focus on the content area and the process of creating quality, and less attention has been paid to taxonomic study in this area. Taxonomy studies in the field of service quality not only provide a good description of the recipient groups, but also provide the context for more specialized studies in this field and theorizing in it. The aim of this study was to examine the taxonomy of student's satisfaction of service quality provided in Academic Affairs and Postgraduate Management of University of Bojnord.

Methods: The study population consisted of all 4039 undergraduate and postgraduate students at University of Bojnord in four faculties: humanities, arts, basic sciences, and engineering. The sample size was calculated 354 people using the Morgan table. To sampling of students, a class-based sampling method was used based on the college, departmental level and gender. In the end, 359 students were analyzed. The data collection tool has been localized SERVQUAL questionnaire. Instrument reliability and validity was assessment using of Cronbach's alpha and convergent validity. K-mean cluster analysis was used to analyze the data. Three clusters of students with different orientations than the services quality provided were identified that were conducted with students with passive orientation, students with idealistic orientation and students with realistic orientation.

Findings: The results indicated that only 17% of students in the student group had passive orientation and 83% of students were concerned about the quality of the services provided in the Academic Affairs and Postgraduate Management Section.

Conclusion: The results of this study showed that students' satisfaction with the quality of service delivery in Bojnourd University's Academic Affairs and Postgraduate Management was moderate. The results of students' satisfaction taxonomy showed the existence of three groups of students with three different approaches to the quality of services received. Groups of students with three titles including passive orientation, students with idealistic orientation and students with realistic orientation were identified.



NUMBER OF REFERENCES

24



NUMBER OF FIGURES

2



NUMBER OF TABLES

9

مقاله علمی

تاکسونومی رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده در مدیریت آموزشی دانشگاه بجنورد

زهرا نیکخواه فرخانی

گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه بجنورد، بجنورد، ایران

چکیده

پیشینه و اهداف: اولین گام اساسی برای بهبود کیفیت خدمات، شناخت انتظارات و ادراکات مشتریان از کیفیت خدمت و تعیین شکاف کیفیت خدمت و سپس اتخاذ استراتژی‌های لازم برای کاهش شکاف و تامین نظر آن‌ها می‌باشد. در این صورت، نه تنها اولویت‌گذاری آگاهانه و تخصیص منابع استراتژیک تسهیل می‌شود، بلکه مبنایی فراهم می‌گردد تا بتوان کیفیت خدمات ارائه شده را بهبود بخشید و بر اثربخشی آن افزود. مطالعات حوزه سنجش کیفیت خدمات بیشتر بر حوزه محتوا و فرایند ایجاد کیفیت تمرکز نموده و کمتر توجهی به مطالعه تاکسونومیک در این حوزه شده است. مطالعات تاکسونومیک در حوزه کیفیت خدمات نه تنها توصیف مناسبی از گروه‌های دریافت‌کننده خدمت ارائه می‌دهد بلکه زمینه لازم را برای مطالعات تخصصی‌تر در این حوزه و نظریه پردازی در آن فراهم می‌کند. هدف این پژوهش بررسی تاکسونومیک رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده در واحد مدیریت آموزشی و تحصیلات تکمیلی دانشگاه بجنورد بوده است.

روش‌ها: جامعه آماری پژوهش را دانشجویان مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد دانشگاه بجنورد در چهار دانشکده: علوم انسانی، هنر، علوم پایه و فنی و مهندسی تشکیل داده اند که مشتمل بر ۴۰۳۹ نفر بوده است. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۳۵۴ نفر محاسبه گردید. برای نمونه‌گیری از دانشجویان، از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده شد و در پایان ۳۵۹ نفر از دانشجویان مورد تحلیل قرار گرفتند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بومی‌سازی شده سروکوال بوده است. برای سنجش پایایی و روایی ابزار سنجش به ترتیب از آلفای کرونباخ و روایی همگرا استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل خوشه‌ای K-mean بهره گرفته شد و سه خوشه از دانشجویان با جهت‌گیری‌های متفاوت نسبت به کیفیت خدمات ارائه شده شناسایی گردید که با عناوین دانشجویان با جهت‌گیری انفعالی، دانشجویان با جهت‌گیری آرمان‌گرا و دانشجویان با جهت‌گیری واقع‌گرا مشخص گردید.

یافته‌ها: نتایج بیانگر آن بود که تنها ۱۷ درصد دانشجویان در گروه دانشجویان با جهت‌گیری انفعالی قرار داشته و ۸۳ درصد دانشجویان نسبت به کیفیت خدمات ارائه شده در مدیریت آموزشی دغدغه‌مند هستند.

نتیجه‌گیری: نتایج این پژوهش بیانگر آن بود که رضایت دانشجویان از کیفیت ارائه خدمات در مدیریت آموزشی دانشگاه بجنورد در سطح متوسط بوده و نتایج حاصل از تاکسونومی رضایت دانشجویان نشان‌دهنده وجود سه دسته از دانشجویان با سه رویکرد متفاوت نسبت به کیفیت خدمات دریافت شده بود که با عناوین دانشجویان با جهت‌گیری انفعالی، دانشجویان با جهت‌گیری آرمان‌گرا و دانشجویان با جهت‌گیری واقع‌گرا مشخص گردیدند.

اریخ دریافت: ۶ شهریور ۱۳۹۷

تاریخ داوری: ۲۸ مهر ۱۳۹۷

تاریخ بازنگری: ۲۸ آبان ۱۳۹۷

تاریخ پذیرش: ۲۸ آذر ۱۳۹۷

واژگان کلیدی:

کیفیت خدمات

کیفیت خدمات آموزشی

تاکسونومی

رضایت از کیفیت خدمات

مدل سروکوال

* نویسنده مسئول

z.nikkhah@ub.ac.ir ✉

۰۹۰۱-۵۶۶۲۷۴۶ ①

مقدمه

پیشرفت، رهنمون‌سازد [۲] از آنجاکه در بازار رقابتی، رضایت از خدمات، عامل تمایز است، رضایت دانشجویان عامل تعیین‌کننده‌ای برای ارزیابی مؤسسات آموزش عالی به شمار می‌رود [۳] اما با توجه به اینکه عوامل ناملموس بسیاری در میزان رضایت دانشجویان از خدمات تأثیرگذار می‌باشد، ارزیابی کیفیت یک چالش است [۴]. مشتریان آموزش عالی را دانشجویان، کارکنان، هیئت علمی، صنایع و جامعه تشکیل می‌دهند که در بین آن‌ها، دانشجویان بیشترین توجه را به خود جلب کرده‌اند، زیرا انتظارات برآورده نشده آنان، عامل کلیدی برای رویگردانی از مؤسسات مذکور می‌باشند [۵].

خدمات آموزشی و پژوهشی، به ویژه خدماتی که دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ارائه می‌دهند، یکی از مهم‌ترین حوزه‌های خدماتی در جامعه بشمار می‌آید که در توسعه‌یافتگی جوامع نقشی به‌سزا دارد [۱]. همواره یکی از مقدمات توسعه‌ی همه‌جانبه کشورها، پویایی و توانایی دانشگاه‌ها در انجام دادن امور مربوط به خود بوده‌است. از آنجا که دانشگاه، نهادی متفکر، آگاه و نوآور در جامعه بشمار می‌آید، انتظار می‌رود که با ادای وظایف و رسالت‌های خود، بتواند گام مؤثری در جهت تحقق آرمان‌های جامعه برداشته و همواره کشور را به سمت

کیفیت معروف بوده و در اکثر پژوهشها به بررسی آن پرداخته شده- است [۱۴].

از سویی دیگر محققین اعتقاد دارند که وجود شکاف در یک بعد (مثبت یا منفی) اثر تشدیدکنندگی داشته و می‌تواند موجب کاهش یا افزایش کیفیت در سایر ابعاد از دیدگاه دریافت‌کنندگان خدمت شود؛ لذا ارتقاء یکی از خدمات از نظر دانشجویان، در ارتقای سایر خدمات تاثیرگذار خواهد بود [۱۳]. به عبارتی ممکن است امکانات و تجهیزات (عوامل محسوس) در آموزش برای دانشجویان به حد کافی وجود نداشته باشد و این امر بعد اطمینان خاطر را تحت تاثیر قرار داده و این ادراک را در دانشجویان ایجاد نماید که عمل به تعهدات و وعده‌ها در حد مطلوبی صورت نمی‌پذیرد.

مطالعات متعدد صورت پذیرفته در کشور نشان می‌دهد که بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی وجود دارد و مراکز آموزش عالی نتوانسته‌اند انتظارات دانشجویان را برآورده نمایند که این امر موجب کاهش انگیزه و نارضایتی دانشجویان شده است [۱۹-۱۵]. از سویی دیگر پژوهش‌ها بیانگر آن هستند که مشتریان ناراضی می‌توانند با تاثیر منفی بر برند سازمان، آینده یک سازمان را به مخاطره بیندازند. به عبارتی اگرچه توجه به مشتریان راضی و حفظ آن‌ها از اهمیت برخوردار است اما شناسایی ارباب‌رجوعان ناراضی و تلاش در جهت ایجاد رضایت در آن‌ها نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است [۲۰]. همانگونه که عنوان شد تاکنون پژوهش‌های متعددی به ارائه نتایج کاربرد الگوهای ارزیابی کیفیت خدمات براساس مدل سروکوال در دانشگاه پرداخته‌اند، این درحالی است که تمامی این پژوهش‌ها خدمات آموزشی ارائه شده را در قالب یک بسته شامل استاد، مدیر گروه، نحوه تدریس و... مورد توجه قرار داده و در تحقیقات داخلی هیچ پژوهشی که بطور اخص به شناسایی کیفیت خدمات ارائه شده توسط واحد آموزش بپردازد، مشاهده نگردید. همینطور در هیچ یک از مطالعات صورت پذیرفته، به بررسی تاکسونمیک رویکرد دانشجویان به کیفیت ارائه خدمات ادراک شده، پرداخته نشده است.

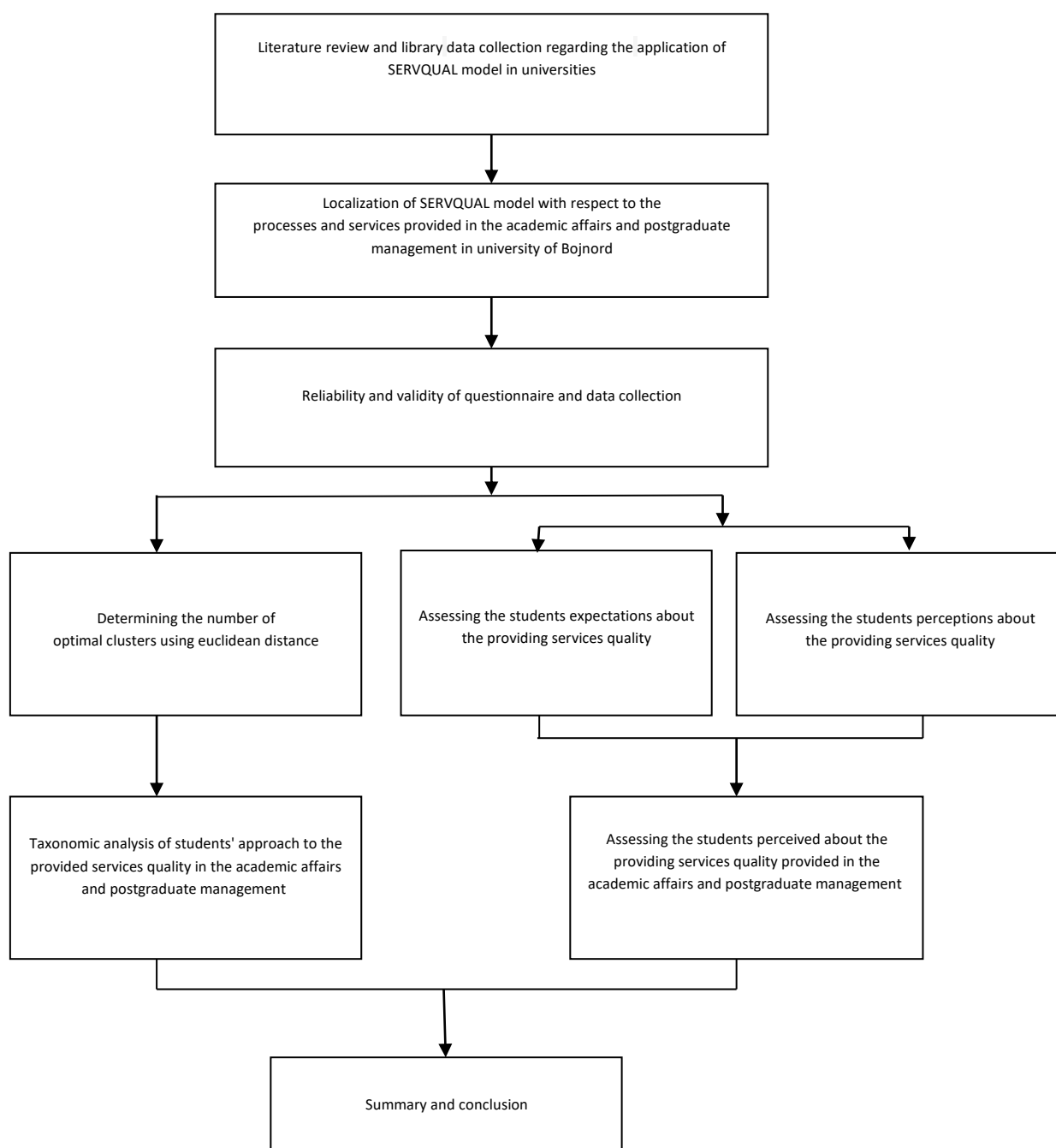
با توجه به آنکه دانشجویان مشتریان اصلی دانشگاه بشمار آمده و هدف اصلی دانشگاه ارائه خدمات آموزشی به دانشجویان و ارتقا سطح علمی جامعه است [۲۱] و واحد آموزش به‌عنوان تنها واحد صفی در دانشگاه، به‌صورت مستقیم با دانشجویان در ارتباط بوده که از آن به‌عنوان "خط آتش" (Fire line) در سازمان نیز یاد می‌شود، توجه به کیفیت خدمات ارائه‌شده در مدیریت آموزشی و تحصیلات تکمیلی دانشگاه بجزورد بعنوان دانشگاهی که از سویی دانشگاه تازه تأسیس و نوپا است و از سویی دیگر دانشگاه مادر در استان خراسان‌شمالی بشمار می‌آید؛ و سنجش شکاف میان وضعیت مطلوب و موجود ارائه خدمات در این واحد از منظر دانشجویان، از منظر تاثیریری که می‌تواند بر برند دانشگاه در بلندمدت داشته و همین‌طور زمینه‌ساز تصمیمات میان‌مدت و بلندمدت در خصوص سیاست‌های مرتبط با منابع انسانی

اولین گام اساسی برای بهبود کیفیت خدمات، شناخت انتظارات و ادراکات مشتریان از کیفیت خدمت و تعیین شکاف کیفیت خدمت و سپس اتخاذ استراتژی‌های لازم برای کاهش شکاف و تامین نظر آن‌ها می‌باشد. در این صورت، نه تنها اولویت‌گذاری آگاهانه و تخصیص منابع استراتژیک تسهیل می‌شود، بلکه مبنایی فراهم می‌گردد تا بتوان کیفیت خدمات ارائه شده را بهبود بخشید و بر اثربخشی آن افزود [۶]. یکی از مهم‌ترین و رایج‌ترین ابزارهایی که برای سنجش کیفیت خدمات در صنایع خدماتی مختلف از جمله بانک [۷] هتلداری [۸] بیمارستان‌ها [۹]، مراکز خدمات بهداشتی، دندانپزشکی [۱۰] و آموزش عالی [۱۱] مورد استفاده قرار گرفته است مدل سروکوال می‌باشد. این الگو، روشی استاندارد برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات در صنایع خدماتی به شمار رفته و هدف اولیه و اصلی توسعه آن فراهم آوردن ابزاری مناسب برای سنجش کیفیت خدمات بوده است. مدل شکاف یا سروکوال نخستین بار توسط پاراسورامان، بری و زیت‌هامل در سال ۱۹۸۸ میلادی ارائه شد. این مدل از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری، سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات از دیدگاه مشتری دارد. مدل سروکوال کیفیت خدمات ارائه شده را از پنج بعد عوامل محسوس (وضعیت ظاهری تجهیزات و وضعیت ظاهری کارکنان، اطمینان خاطر قابلیت انجام دقیق و مستمر خدمت وعده داده شده به مشتریان)، پاسخگویی (تمایل و اشتیاق کارکنان در ارائه خدمت به موقع به مشتریان)، قابلیت اعتماد (توانایی و دانش کارکنان که منجر به پایداری کیفیت خدمات و ایجاد اطمینان و اعتماد در مشتریان می‌شود) و همدلی (توانایی درک خواسته‌ها و انتظارات مشتریان و نیز تمرکز ویژه به تک تک مشتریان) مورد ارزیابی قرار می‌دهد. به طور کلی خدمات از منظر این مدل، سه ویژگی اساسی دارند: فرآیندها و تسهیلات فیزیکی، رفتار مردم و قضاوت حرفه‌ای [۱۲]. مزیت مهم این مدل ارائه یک ابزار تحلیلی است که مدیران را قادر به شناسایی شکاف کیفیت خدمات از دیدگاه دریافت‌کننده خدمت نموده و در تمام مراحل طراحی فرایند، خدمات‌دهی و تکامل خدمت، نظر مشتریان را در نظر می‌گیرد [۱۳].

مدل سروکوال، بر مبنای ابعاد پنج‌گانه عنوان شده، انتظارات و نیازهای مشتریان از خدمات را به همراه ادراکات آنها مورد بررسی قرار داده و سپس با استفاده از تحلیل شکاف به بررسی کیفیت خدمات ارائه شده می‌پردازد. در مدل سروکوال، پنج شکاف مورد توجه قرار می‌گیرد که عبارتند از: شکاف میان ادراکات مدیریت از انتظارات مشتری و خدمت مورد انتظار (شکاف اول)، شکاف میان ادراکات از انتظارات مشتری و تفسیر این ادراکات و تعریف از کیفیت خدمت (شکاف دوم)، شکاف میان تفسیر ادراکات از تعریف کیفیت خدمت و ارائه خدمت (شکاف سوم)، شکاف میان ارائه خدمت و ارتباطات خارجی با مشتریان (شکاف چهارم) و شکاف میان سطح خدمت مورد انتظار مصرف‌کننده و عملکرد واقعی خدمت (شکاف پنجم). از آنجایی که شکاف پنجم، تابعی از جهت و میزان چهار شکاف دیگر است، لذا این شکاف، به شکاف

دانشجویان دانشکده‌های چهارگانه دانشگاه بجنورد از کیفیت خدمات ارائه‌شده در مدیریت آموزشی و تحصیلات تکمیلی دانشگاه بجنورد پرداخته و با رویکرد تاکسونومیک اقدام به شناسایی جهت‌گیری‌های دانشجویان این دانشگاه نسبت به کیفیت خدمات ارائه شده در این مدیریت نماید. نمودار ۱ مراحل انجام پژوهش حاضر را به تصویر کشیده است:

گردد، از اهمیت برخوردار است. همینطور؛ بهره‌گیری از رویکرد تاکسونومیک در این خصوص می‌تواند موضع دانشجویان دانشگاه بجنورد نسبت به کیفیت خدمات دریافت شده از مدیریت آموزشی و تحصیلات تکمیلی این دانشگاه را مشخص نموده و از نتایج آن برای پیشبرد راهبردهای آتی این مدیریت در جذب و حفظ و بالندگی دانشجویان بهره‌برد. لذا این پژوهش درصدد است تا به بررسی رضایت



نمودار ۱: فلوجارت مراحل انجام پژوهش

Fig. 1: The process of doing research

روش تحقیق

باتوجه به این که هدف این پژوهش، بررسی تاکسونومیک رضایت دانشجویان از خدمات واحد مدیریت آموزشی و تحصیلات تکمیلی دانشگاه بجنورد می‌باشد، تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی است همینطور با توجه به این که به منظور گردآوری داده‌ها در یک مقطع از زمان (نیمه دوم سال ۱۳۹۶) نمونه‌گیری انجام شده‌است این پژوهش از لحاظ زمانی مقطعی است.

جامعه‌آماری تحقیق تمامی دانشجویان دانشگاه بجنورد بوده که در مقطع زمانی انجام تحقیق در دانشگاه در حال تحصیل بوده‌اند که شمارشان به ۴۰۳۹ نفر می‌رسد. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۳۵۴ نفر محاسبه گردید. برای نمونه‌گیری از دانشجویان، از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای بر مبنای دانشکده، مقطع تحصیلی و جنسیت به شرح جدول ۱ استفاده شد:

همانگونه که در جدول شماره ۱ آورده شده‌است، تعداد ۳۵۴ نفر دانشجو به عنوان نمونه‌آماری مورد نیاز بود که تعداد ۳۶۰ پرسشنامه توزیع و ۳۵۹ پرسشنامه جمع‌آوری گردید. در پژوهش حاضر پرسشنامه استاندارد ۲۵ سوالی سروکوال که توسط پاراسورامان طراحی شده بود ملاک عمل قرار گرفت. پس از آن با توجه به شرایط خاص دانشگاه بجنورد و خدمات ارائه شده در مدیریت آموزشی دانشگاه، پرسشنامه در ابعاد پنجگانه بروزرسانی شده و برخی از گویه‌ها در قالب پنج بعد مدل استاندارد به آن اضافه شد و در نهایت پرسشنامه محقق ساخته‌ای با توجه به پرسشنامه استاندارد و شرایط حاکم بر دانشگاه بجنورد، با ۳۵ گویه طراحی گردید. جهت بررسی روایی و تک‌بعدی بودن سازه‌ها و بررسی ساختار داخلی روابط بین

سنجه‌ها از روایی همگرا استفاده شد.

روایی همگرا بیان‌کننده آن است که بین نتایج بدست آمده و سازه نظری توافق وجود داشته باشد. برای این منظور از تحلیل عاملی تاییدی با چرخش متعامد واریماکس که از معتبرترین تکنیک‌هاست استفاده شد. نتایج درجدول زیر آمده است. ملاک‌بار عاملی بالاتر از ۰/۵ بود. شاخص KMO برای هر سازه نشان‌دهنده کفایت نمونه برای اجرای تحلیل عاملی است. سطح معنی‌داری آزمون بارتلت نیز نشان‌دهنده آن است که از تحلیل عاملی می‌توان برای شناسایی سازه استفاده کرد. حداقل مقدار شاخص KMO برابر ۰/۵ و حداکثر سطح بارتلت ۰/۰۵ است. برای بررسی پایایی سازه‌ها؛ ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. طبق نظر نونالی (۱۹۷۸) سازه دارای پایایی خواهد بود در صورتی که مقدار این معیار بالاتر از ۰/۷ باشد، و حتی مطابق نظر ساکاکیبارا و همکاران (۱۹۹۷) اگر معیار جدید باشد مقدار ۰/۶ نیز قابل قبول است [۲۲]. نتایج حاصل از محاسبه پایایی و روایی ابزار سنجش در جدول ۲ ارائه شده است:

نتایج و بحث

نتایج حاصل از تحلیل مدل سروکوال

همانگونه که عنوان شد جهت سنجش رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده در مدیریت آموزشی و تحصیلات تکمیلی دانشگاه بجنورد از مدل سروکوال بهره گرفته شد که نتایج حاصل از آن در جدول ۳ قابل مشاهده هست. در این جدول میانگین، انحراف استاندارد، درجه آزادی، مقادیر تی تک‌نمونه‌ای و سطح معنی‌داری داده‌ها گزارش شده است.

جدول ۱: تبیین جامعه و نمونه آماری تحقیق
Table 1: Statistical population and statistical sample

The number of statistical samples using the morgan table = 354			Total number of students in university of bojnord (Statistical society)= 4039		
Statistical sample by faculty, section and gender			Statistical population by faculty, section and gender		
Girl = 32	Bachelor = 120	Faculty of engineering=128	Girl = 352	Bachelor = 1340	Faculty of engineering=1431
Boy = 88			Boy = 988		
Girl = 3	Masters = 8		Girl = 31	Masters = 91	
Boy = 5			Boy = 60		
Girl = 96	Bachelor = 138	Faculty of humanities=153	Girl = 1071	Bachelor = 1538	=Faculty of humanities1711
Boy = 42			Boy = 467		
Girl = 11	Masters = 15		Girl = 123	Masters = 173	
Boy = 4			Boy = 50		
Girl = 13	Bachelor = 25	Faculty of basic Sciences = 35	Girl = 148	Bachelor = 280	Faculty of Basic sciences = 396
Boy = 12			Boy = 132		
Girl = 7	Masters = 10		Girl = 76	Masters = 116	
Boy = 3			Boy = 40		
Girl = 28	Masters = 45	Faculty of art = 45	Girl = 317	Bachelor = 501	Faculty of art = 501
Boy = 17			Boy = 184		

جدول ۲: نتایج بررسی روایی و پایایی روی نمونه
Table 2: Results of reliability and validity

Cronbach alpha	Variance explained	Bartlett	KMO	Factor loading	Symbol	Variable
0.79	0.64	0	0.75	0.56	R1	Reliability
				0.62	R2	
				0.73	R3	
				0.54	R4	
				0.71	R5	
				0.77	R6	
				0.63	R7	
				0.68	R8	
				0.59	R9	
				0.78	R10	
0.73	0.72	0	0.70	0.72	RE1	Responsiveness
				0.68	RE2	
				0.65	RE3	
				0.71	RE4	
				0.72	RE5	
				0.61	RE6	
				0.69	RE7	
0.81	0.69	0	0.69	0.64	SY1	Empathy
				0.72	SY2	
				0.78	SY3	
				0.71	SY4	
0.72	0.65	0	0.78	0.63	A1	Assurance
				0.69	A2	
				0.74	A3	
				0.75	A4	
				0.79	T1	
0.78	0.73	0	0.73	0.69	T2	Tangibles
				0.67	T3	
				0.74	T4	
				0.81	T5	
				0.85	T6	
				0.82	T7	
				0.75	T8	
				0.63	T9	
				0.76	T10	

لازم به ذکر است با توجه به نرمال بودن داده‌ها در خصوص کیفیت خدمات ارائه شده در مدیریت آموزشی از منظر دانشجویان از آزمون تی استفاده شد. از آنجا که سطح معنی‌داری آزمون t برای همه ابعاد پنجگانه (به جز مولفه اطمینان خاطر) مدل سروکوال کمتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر دال بر برابری میانگین مشاهده شده و میانگین نظری ۳ رد می‌شود و چون مقدار میانگین‌ها کمتر از ۳ است، می‌توان گفت که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی به‌طور کلی کمتر از حد متوسط است. جهت تبیین شکاف میان ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت ارائه خدمات، گام دوم بررسی انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده در مدیریت آموزشی و تحصیلات تکمیلی هست که نتایج آن در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۳: آماره توصیفی و استنباطی تی تک نمونه‌ای ادراک (ادراک دانشجویان)
Table 3: Descriptive and inferential statistics single sample t-test (students perceptions)

Significance level	T	Degrees of freedom	Standard deviation	Average	Variable
0.003	-2.99	358	0.59	2.2	Tangibles
0.000	-5.15	358	0.63	2.82	Reliability
0.000	-4.002	358	0.70	2.85	Responsiveness
0.310	1.017	358	0.76	3.04	Assurance
0.000	-5.47	358	0.81	2.76	Empathy

جدول ۵: آماره توصیفی و استنباطی تی وابسته بین ادراک و انتظار دانشجویان
Table 5: Descriptive and inferential statistics single paired t-test between students perception and the expectation

Gap of expectations and	Significance level	T	Degrees of freedom	Expectations		Perceptions		Variable
				Standard deviation	Average	Standard deviation	Average	
-0.68	0.000	-12.36	358	0.93	3.58	0.59	2.90	Tangibles
-0.81	0.000	-13.13	358	1.00	3.63	0.63	2.82	Reliability
-0.8	0.000	-12.40	358	1.07	3.65	0.70	2.85	Responsiveness
-0.76	0.000	-11.33	358	1.03	3.80	0.76	3.04	Assurance
-0.88	0.000	-12.54	358	1.17	3.64	0.81	2.76	Empathy

دوم آنکه گرچه حداکثر امتیاز در طیف لیکرت عدد پنج می باشد اما انتظار دانشجویان (اهمیتی که آنها به هریک از گویه ها و ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات داده اند) عدد ۳/۶۶ بوده است که بسیار کمتر از انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در پژوهش های مشابه در سایر دانشگاه های کشور است. به عبارتی دانشجویان با توجه شرایط حاکم بر دانشگاه بجنورد (اعم از تازه تاسیس بودن، محل جغرافیایی دانشگاه و ...) اقدام به تعیین انتظار خود از کیفیت خدمات ارائه شده در مدیریت آموزشی و تحصیلات تکمیلی نموده و نوبابودن دانشگاه و شرایط خاص تحمیل شده بر آن، موجب شده است تا در مجموع دانشجویان انتظار چندان بالایی از کیفیت خدمات ارائه شده در مدیریت آموزشی و تحصیلات تکمیلی نیز نداشته باشند. این نتیجه با توجه به نظریه سلسله مراتب نیازهای آقای مزلو قابل تبیین است. به عبارتی دانشجویانی که دغدغه مباحثی چون خوابگاه، سلف، سرویس و مباحثی از این دست را داشته و به نیازهای ابتدایی آن ها به درستی پاسخ داده نشده باشد انتظار چندان بالایی از خدمات ارائه شده در واحد آموزش نداشته و ارائه خدمات در سطح متوسط پاسخگوی خواسته ایشان خواهد بود. از سویی دیگر؛ نتیجه حاصل در این بخش این سؤال را برای محقق ایجاد نمود که آیا تمایل به سطح متوسط ارائه خدمات در واحد آموزش دانشگاه بجنورد در تمامی دانشجویان مورد بررسی، به طور یکسان وجود داشته یا آنکه می توان در میان دانشجویان دانشگاه بجنورد گروه های مختلفی را متصور بود که درخواست ها و انتظارات متفاوتی داشته و برآیند نظر آن ها نتیجه حاصل را رقم زده است؟ برای پاسخگویی به این سوال از روش تحلیل تاکسونومیک بهره گرفته شد.

جدول ۴: آماره توصیفی و استنباطی تی تک نمونه ای (انتظار دانشجویان)
Table 4: Descriptive and inferential statistics single sample t-test (students expectations)

Significance level	T	Degrees of freedom	Standard deviation	Average	Variable
0.000	11.911	358	0.934	3.58	Tangibles
0.000	11.998	358	1	3.63	Reliability
0.000	11.565	358	1.07	3.65	Responsiveness
0.000	14.755	358	1.03	3.80	Assurance
0.000	10.476	358	1.17	3.64	Empathy

در جدول شماره ۴؛ میانگین، انحراف استاندارد، درجه آزادی، مقدار تی تک نمونه ای و سطح معنی داری داده ها گزارش شده است. از آنجاکه سطح معنی داری آزمون t برای همه ابعاد پنج گانه مدل سروکوال کمتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر دال بر برابری میانگین مشاهده شده و میانگین نظری ۳ رد می شود. و چون مقدار میانگین ها بیشتر از ۳ است، می توان گفت که انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه بجنورد بیشتر از حد متوسط است. برای سنجش شکاف میان انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی نیز از آزمون تی استفاده شد.

در جدول شماره ۵؛ میانگین، انحراف استاندارد، درجه آزادی، مقدار تی تک نمونه ای و سطح معنی داری داده ها گزارش شده است. از آنجاکه سطح معنی داری آزمون t وابسته بین ادراک و انتظار دانشجویان کمتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر رد می شود و تفاوت میانگین ها معنی دار است. و چون مقدار میانگین های انتظار دانشجویان از میانگین های ادراک آن ها در ابعاد پنج گانه مدل سروکوال بیشتر است، می توان گفت که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی کمتر از انتظارات آن ها بوده و در همه ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات، بین ادراک و انتظار دانشجویان شکاف معنی داری وجود دارد.

نتایج حاصل از این مطالعه بیانگر آن بود که کیفیت خدمات ارائه شده در مدیریت آموزشی و تحصیلات تکمیلی دانشگاه بجنورد کمتر از سطح متوسط بوده و این امر برای تمامی ابعاد پنج گانه مدل سروکوال معنی دار است. البته تنها در بعد اطمینان خاطر میانگین ادراک بیشتر از سطح متوسط محاسبه گردید که این نتیجه از نظر آماری معنی دار نبود. همچنین میانگین ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده در مدیریت آموزشی دانشگاه بجنورد به ترتیب ۲/۸۴ و ۳/۶۶ محاسبه شد. این نتیجه چند نکته مهم را مشخص می نماید:

نخست آنکه گرچه میانگین ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی کمتر از ۳ است اما از آنجایی که با توجه به طیف پنج گزینه لیکرت اقدام به نمره دهی و امتیازدهی شده است می توان میانگین رضایت را ۲/۵ در نظر گرفت که در این حالت میانگین ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات مدیریت آموزشی با اندکی تفاوت بیش از سطح متوسط (۲/۵) قرار دارد.

جدول ۶: خوشه‌بندی دانشجویان دانشگاه بجنورد از منظر رضایت از کیفیت خدمات
Table 6: Clustering university of Bojnord students perspective satisfaction with service quality

Clusters			
Idealistic orientation	Realistic orientation	Passive orientation	
4.35	4.30	3.17	Expectation of tangibles
4.40	4.42	3.06	Expectation of reliability
4.47	4.55	2.81	Expectation of responsiveness
4.56	4.62	2.87	Expectation of assurance
4.54	4.62	2.78	Expectation of empathy
2.56	3.25	2.82	Perception of tangibles
2.37	3.33	2.76	Perception of reliability
2.40	3.23	2.81	Perception of responsiveness
2.55	3.53	2.93	Perception of assurance
2.21	3.33	2.60	Perception of empathy

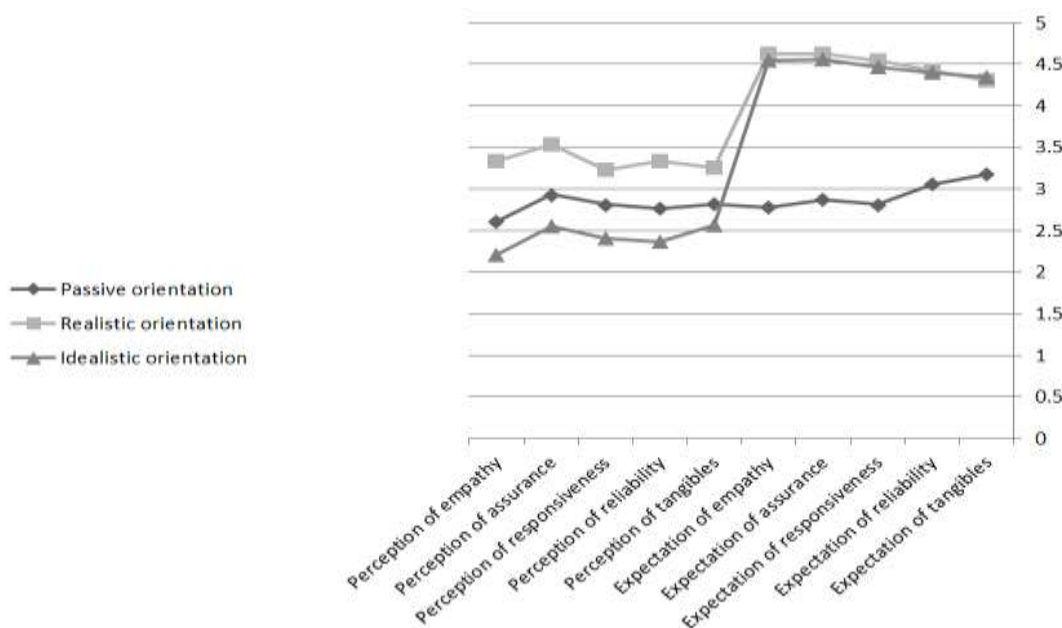
الف) دانشجویانی با جهت‌گیری انفعالی

خوشه اول را دانشجویانی تشکیل می‌دهند که نسبت به خدمات ارائه‌شده از سوی مدیریت آموزشی بی‌تفاوت هستند. همان‌گونه که مشاهده می‌شود سطح رضایت این گروه از دانشجویان کمتر از متوسط بوده و انتظار آن‌ها از کیفیت خدمات آموزشی نیز از دو گروه دیگر پایین‌تر است. ۶ درصد دانشجویان دختر و ۲۷ درصد دانشجویان پسر در این گروه قرار دارند.

نتایج حاصل از تحلیل تاکسونومیک

جهت انجام تحلیل تاکسونومیک در این مطالعه از تحلیل خوشه‌ای (Cluster analysis) در جهت ایجاد تاکسونومی مبتنی بر سطح رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات دریافت‌شده از واحد مدیریت آموزشی و تحصیلات تکمیلی استفاده شد. تحلیل خوشه‌ای نشانگر مجموعه روش‌های آماری است که از آن برای گروه‌بندی داده‌ها استفاده می‌شود. در این پژوهش، ابتدا از روش تحلیل سلسله‌مراتبی و به کار بردن مربع فاصله اقلیدسی، تعداد بهینه خوشه‌ها به دست آمده و سپس، با توجه به تعداد بهینه خوشه‌های به دست آمده، از تحلیل خوشه‌ای چندمیانگین برای بخش‌بندی استفاده شد. با انجام تحلیل خوشه‌ای سلسله‌مراتبی اولیه، سه خوشه تعیین شده و سپس، براساس سه خوشه تعیین‌شده، خوشه‌بندی با استفاده از تحلیل خوشه‌ای چند میانگین انجام گرفت. این روش می‌کوشد گروه‌های همگنی از موارد یا موضوعات تحت مطالعه را براساس ویژگی‌های انتخاب شده شناسایی کند.

فرایند تحلیل خوشه‌ای شامل تحلیل داده‌ها و سپس نامگذاری مناسب آنها می‌باشد. جهت نامگذاری خوشه‌های ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات از تفاوت نمره‌های سطح ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات بهره گرفته شد. در نتیجه این بررسی سه خوشه شناسایی شد و هر یک تحت سه الگوی رفتاری در قبال کیفیت خدمات دریافت شده از مدیریت آموزشی نام‌گذاری گردید. جدول ۶ و نمودار ۲ خوشه‌های شناسایی شده و مراکز این خوشه‌ها را نشان می‌دهند.



نمودار ۲: خوشه‌بندی دانشجویان دانشگاه بجنورد از منظر رضایت از کیفیت خدمات مدیریت آموزشی
Fig. 2: Clustering university of Bojnord students perspective satisfaction with service quality

حالت بی تفاوتی در فرد شکل می‌گیرد [۲۴]. نتایج پژوهش حاضر بیانگر آن بود که دانشجویانی از ورودی‌های مختلف و با سطح معدلی متفاوت دارای جهت‌گیری انفعالی می‌باشند، به عبارتی گرچه نحوه عملکرد مدیریت آموزشی بر جهت‌گیری انفعالی دانشجویان تاثیرگذار بوده است، اما تاثیر عوامل فردی را نیز در این خصوص نمی‌توان نادیده انگاشت. همچنین حضور یک سوم دانشجویان دوره کارشناسی ارشد در این خوشه نکته‌ای درخور تامل است.

ب) دانشجویانی با جهت‌گیری واقع‌گرا

گروه دوم دانشجویانی با جهت‌گیری واقع‌گرا هستند. این دسته از دانشجویان انتظار دریافت خدمات باکیفیت از مدیریت آموزشی و تحصیلات تکمیلی دارند اما با ارزیابی منصفانه وضعیت فعلی ارائه خدمات در مدیریت آموزشی را در مقایسه با شرایط فعلی دانشگاه، مشکلات ساختاری و محیطی تأثیرگذار بر نحوه ارائه خدمات بالاتر از سطح متوسط ارزیابی نموده‌اند. اکثر دانشجویان نمونه موردبررسی، در این گروه قرار گرفته‌اند. به طوری که حدود ۴۴ درصد نمونه موردبررسی در این دسته قرار دارند. از نظر جنسیتی ۵۲ درصد دانشجویان دختر و ۳۲ درصد دانشجویان پسر موردبررسی دارای جهت‌گیری واقع‌گرا بوده‌اند. از آنجاکه عامل جنسیت بر خوشه‌ها تأثیرگذار است می‌توان این‌گونه نتیجه گرفت که دانشجویان دختر نسبت به دانشجویان پسر نسبت به کیفیت خدمات دریافت شده از واحد آموزش، از جهت‌گیری واقع‌گرایانه‌تری برخوردارند. دانشجویان دانشگاه علوم و انسانی و هنر نسبت به سایر دانشکده‌ها گرایش واقع‌گرایانه‌تری نسبت به کیفیت خدمات ارائه‌شده در واحد مدیریت آموزشی دانشگاه بجنورد داشته‌اند. از نظر سال ورود به دانشگاه حدود نیمی از دانشجویان تازه‌وارد و نیمی از دانشجویانی که بیش از دو ترم در دانشگاه بجنورد مشغول به تحصیل بوده‌اند در این دسته قرار دارند. به عبارتی دانشگاه تاثیر چندانی بر جهت‌گیری ذهنی دانشجویان در خصوص کیفیت خدمات ادراک‌شده نداشته و پنداشت‌های فرد زمینه‌ساز این نگرش در دانشجویان بوده است. ۴۴ درصد دانشجویان مقطع کارشناسی و ۳۶ درصد دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد دارای جهت‌گیری و نگرش واقع بینانه نسبت به خدمات مدیریت آموزشی و تحصیلات تکمیلی دانشگاه بجنورد بوده‌اند.

ج) دانشجویانی با جهت‌گیری آرمان‌گرایانه

دانشجویانی که از جهت‌گیری آرمان‌گرایانه برخوردارند کیفیت خدمات را با توجه به شرایط ساختاری موجود درک نمی‌کنند، بلکه آن را با ایده‌آلهایی که می‌تواند برگرفته از تجربه شخصی یا تجربیات دوستان و نزدیکان باشد مورد مقایسه قرار می‌دهند. همان‌گونه که در شکل ۱ مشاهده می‌شود، دانشجویان با جهت‌گیری آرمان‌گرایانه ادراک پایین‌تری از کیفیت ارائه خدمات در مدیریت آموزشی و تحصیلات تکمیلی نسبت به دو گروه دیگر داشته اما انتظار آن‌ها از کیفیت خدمات ارائه‌شده بالاتر از سطح متوسط است.

بیشتر دانشجویان این گروه از دانشکده علوم انسانی و فنی و مهندسی بوده به طوری که ۱۶ درصد دانشجویان دانشکده فنی و مهندسی و علوم انسانی در این گروه قرار دادند. از ویژگی‌های بارز این دسته از دانشجویان بی‌تفاوتی آن‌هاست و در مجموع ۱۷ درصد دانشجویان در این دسته قرار گرفته‌اند. نکته جالب توجه آن است که دانشجویان این خوشه از دامنه معدلی متفاوت برخوردار بوده و از هر چهار سطح معدلی در این گروه حضور دارند. از سویی دیگر سال ورود به دانشگاه نیز تاثیرچندانی بر جهت‌گیری انفعالی این دانشجویان ندارد، به طوری که ۱۲ درصد دانشجویان ورودی جدید و ۱۵ درصد دانشجویانی که بیش از دو ترم در دانشگاه بجنورد مشغول به تحصیل بوده‌اند نیز در این گروه قرار گرفته‌اند. نکته حائز اهمیت آن است که گرچه در مجموع تنها ۱۷ درصد از دانشجویان موردبررسی در این گروه قرار گرفته‌اند، اما ۳۲ درصد از دانشجویان کارشناسی ارشد در این گروه قرار دارند که نکته‌ای قابل تامل است.

جدول ۷: تبیین ویژگی‌های دانشجویان با جهت‌گیری انفعالی

Table 7: Describing the characteristics of students with passive orientation

Student with realistic orientation		
13	Girl	Gender
47	Boy	
49	Bachelor	Grade
11	Masters	
12	Above 17	
13	16 to 17	Grade point average
14	14 to 16	
9	Less than 14	
24	Humanities	
9	Art	
6	Science	
21	Engineering	
9	1396	Entering year
14	1395	
20	1394	
48	And before 1393	

از سویی دیگر؛ بی تفاوتی دانشجویان این دسته را می‌تواند تابعی از شخصیت فردی و یا فرهنگ حاکم بر جامعه دانست. به اعتقاد لوین رفتار فرد (B) تابعی از شخص (P) و محیط (E) است که در روانشناسی میدانی به شکل $B=F(P,E)$ نشان داده شده است. در این فرمول شخص و محیط مستقل از هم نیستند بلکه مجموع آنها میدان و منظومه‌ای را شکل می‌دهند که والانس‌های مثبت و منفی آن سهم عمده‌ای در تبیین رفتار انسان‌ها خواهد داشت. به اعتقاد لوین انسانها در حالت عادی بی‌تفاوت هستند و همچنین اگر والانس‌های منفی بر فرد به گونه‌ای تاثیرگذار تا او از انجام واکنش و مشارکت درمساله پرهیز کند

جهت‌گیری واقع‌گرا رویکردی درون به بیرون داشته که با بهره‌گیری از نظرات ایشان می‌توان زمینه بهبود ارائه کیفیت خدمات واحد آموزش و درپی آن افزایش رضایت دانشجویان از دانشگاه را فراهم آورد.

جدول ۹: تبیین ویژگی‌های دانشجویان با جهت‌گیری آرمان‌گرا
Table 9: Describing the characteristics of students with idealistic orientation

Student with idealistic orientation	
77	Girl
66	Boy
	Gender
131	Bachelor
12	Masters
	Grade
23	Above 17
18	16 to 17
43	14 to 16
	Less than 14
17	Grade point average
59	Humanities
14	Art
	Faculty
14	Science
56	Engineering
	Faculty
32	1396
40	1395
30	1394
	Entering year
41	And before 1393

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با بهره‌گیری از رویکردی نوین در بحث سنجش رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات، بر آن بود تا به تبیین رویکرد گروه‌های مختلف دانشجویی نسبت به کیفیت ارائه خدمات در دانشگاه بجنورد بپردازد. بنابراین در گام نخست به سنجش سطح کیفیت خدمات و شکاف آن با استفاده از مدل سروکوآل پرداخته شد و درگام دوم با بهره‌گیری از روش تحلیل خوشه‌ای تحلیل تاکسونمیک رضایت از کیفیت خدمات صورت پذیرفت. نتایج این پژوهش بیانگر آن بود که رضایت دانشجویان از کیفیت ارائه خدمات در مدیریت آموزشی دانشگاه بجنورد در سطح متوسط بوده و نتایج حاصل از تاکسونومی رضایت دانشجویان نشان‌دهنده وجود سه دسته از دانشجویان با سه رویکرد متفاوت نسبت به کیفیت خدمات دریافت شده بود که با عناوین دانشجویان با جهت‌گیری انفعالی، دانشجویان با جهت‌گیری آرمان‌گرا و دانشجویان با جهت‌گیری واقع‌گرا مشخص گردیدند. همچنین نتایج بیانگر آن بود که ۸۳ درصد دانشجویان در خوشه دانشجویان با جهت‌گیری واقع‌گرا و دانشجویان با جهت‌گیری آرمان‌گرا قرار داشتند که این امر بیانگر دغدغه‌مند بودن دانشجویان این دانشگاه نسبت به کیفیت خدمات ارائه شده است.

جدول ۸: تبیین ویژگی‌های دانشجویان با جهت‌گیری واقع‌گرا
Table 8: Describing the characteristics of students with realistic orientation

Student with realistic orientation	
100	Girl
56	Boy
	Gender
143	Bachelor
	Masters
	Grade
13	Above 17
26	16 to 17
32	14 to 16
36	Less than 14
15	Grade point average
	Humanities
69	Art
22	Science
15	Engineering
56	Faculty
	Faculty
34	1396
47	1395
27	1394
	Entering year
48	And before 1393

نکته‌ای که آرمان‌گرایان را از ایده‌آل‌گرایان متمایز می‌کند توجه آن‌ها به سطح مطلوب است، درحالی‌که ایده‌آل‌گراها ایده‌آل‌هایی دور از دسترس ترسیم می‌کنند که دستیابی به آن اکثراً در قالب ساختارهای فعلی نمی‌گنجد، آرمان‌گرایان دنیای آرمانی خود را با توجه به شرایط موجود ترسیم می‌نمایند لذا حضور آن‌ها برای هر جامعه‌ای می‌تواند زمینه‌ساز رشد و تکامل و پیشرفت باشد. همان‌گونه که مشاهده می‌شود دانشجویان پسر نسبت به دانشجویان دختر بیشتر از جهت‌گیری آرمان‌گرایانه برخوردار می‌باشند. همچنین دانشجویان دانشکده فنی و مهندسی جهت‌گیری آرمان‌گرایانه‌تری نسبت به سه دانشکده دیگر دارند. از نظر مقطع تحصیلی تفاوت معنادار میان ترکیب این خوشه و سایر خوشه‌ها وجود نداشته و حدود یک‌سوم دانشجویان تحصیلات تکمیلی در این دسته قرار دارند. از نظر سال ورود به دانشگاه نیز تفاوت معنی‌داری میان اعضای نمونه وجود نداشته و دانشجویان ترم اول و دانشجویانی که بیش از دو ترم در دانشگاه بجنورد مشغول به تحصیل بوده‌اند به یک نسبت از جهت‌گیری‌های آرمان‌گرایانه برخوردارند. نکته حائز اهمیت در خصوص دانشجویان با جهت‌گیری آرمان‌گرایانه و دانشجویان با جهت‌گیری واقع‌گرا آن است که هر دو دسته این دانشجویان برای دانشگاه سودمند هستند. دانشجویانی با جهت‌گیری آرمان‌گرا مدیران دانشگاه را به مطالعات تطبیقی در خصوص کم و کیف ارائه خدمات آموزشی در دانشگاه بجنورد و سایر دانشگاهها سوق داده و دیدگاه بیرون به درون را در میان مدیران رواج می‌دهند که از نظرات این دسته دانشجویان می‌توان در تدوین اهداف راهبردی و چشم انداز آموزشی دانشگاه بهره برده و زمینه ساز ارتقا جایگاه دانشگاه بجنورد در میان سایر دانشگاه‌های هم‌رده شد؛ و دانشجویان با

[9] Kansra P, Jha A. Measuring service quality in Indian hospitals: an analysis of SERVQUAL model. *International Journal of Services and Operations Management*. 2016;24(1):1-17.

[10] Yin S, Huang K, Shieh J, Liu Y, Wu H. Telehealth services evaluation: a combination of SERVQUAL model and importance-performance analysis. *Quality & Quantity*. 2015;50(2):751-766.

[11] Afridi S, Khattak A, Khan A. Measurement of Service Quality Gap in the Selected Private Universities/Institutes of Peshawar using SERVQUAL Model. *City University Research Journal*. 2016;6(1):61-69.

[12] Ahmed A, Khuwaja F, Othman I, Qureshi M, Ali R. Validation of SERVQUAL Model in Relation to Customer Loyalty: Evidence from FMCGs in Pakistan. *Sukkur IBA Journal of Management and Business*. 2017;4(2):54-76.

[13] Jones J, Shandiz M. Service Quality Expectations: Exploring the Importance of SERVQUAL Dimensions from Different Nonprofit Constituent Groups. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*. 2015;27(1):48-69.

[14] Stefano N, Filho N, Barichello R, Sohn A. A Fuzzy SERVQUAL Based Method for Evaluated of Service Quality in the Hotel Industry. *Procedia CIRP*. 2015; 30:433-438.

[15] Ardakani S, Ebrahimzadeh M, Karimi R. Evaluation and Prioritization of Factors Affecting the Quality of Educational Services by Combining the Sarqual and Kano Model (Case Study: Yazd University). *The First Virtual Learning Conferences*. 2013.

[16] Ghalavandi H, Ashrafi F, Kennedy S, Aghazadeh K. Evaluation of the Quality of Educational Services in Urumieh University Based on the Model of Hedepfar. *Quarterly J Educational Measurement and Evaluation Studies*. 2016; 6(16):67-88.

[17] Nowrooz Koohdasht R, Davoodi M, Jafari P. The quality of educational services in colleges of science and research units from students' point of view. *The collection of articles of the first virtual conference of Educators*. 2013; 45-53.

[18] Tofiqi S, Sadeghi J, Hamozadeh P, Afshari S, Forouzanfar F, TaghaviShahri M. Quality of Educational Services from Students' Viewpoint; Servqual Model. *Quarterly J Educational Strategies*. 2011; 4(1):21-26.

[19] Ghalavandi H, BeheshtiRad R, Ghaleie A. Study of Educational Quality of Urmia University Based on SERVQUAL Model. *Quarterly J Management and Development Process*. 2011; 81(11):49-66.

مشارکت نویسندگان

تمام نویسندگان به نسبت سهم برابر در این پژوهش مشارکت داشتند.

تشکر و قدردانی

این تحقیق در قالب طرح پژوهشی به شماره قرارداد ۹۸۵۶/۳۶۷/۹۶ مورخ ۹۶/۰۷/۱۰ با استفاده از اعتبارات پژوهشی دانشگاه بجنورد انجام شده است. محقق بر خود لازم میدانند از زحمات مدیریت محترم آموزشی و تحصیلات تکمیلی دانشگاه بجنورد؛ جناب آقای دکتر جیا و دانشجویانی که با سعه صدر در انجام تحقیق، محقق را یاری نمودند تشکر و قدردانی نماید.

تعارض منافع

«هیچ گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.»

منابع و مآخذ

[1] Dabholkar P. How to improve perceived service quality by increasing customer participation. *Proceedings of the 1990 academy of marketing science (AMS) annual conference*, Springer. 2015.

[2] Chaipoopiruttana S. The development and measurement of different service quality models. *AU J Management*. 2018;6(1):45-51.

[3] Zahedi S. A case study on the use of SERVQUAL model in assessment of university accounting services: case study of electrical and computer engineering university of shahid beheshti university. *Fifth Quality Assessment Conference in the Academic System*. 2011; 75-89.

[4] Bansal H, Taylor S. Investigating the relationship between service quality, satisfaction and switching intentions. Paper presented at the *Proceedings of the 1997 Academy of Marketing Science (AMS) Annual Conference*, Springer. 2020.

[5] Mohammadi A, Vakili M. Evaluation of the quality of educational services in Zanjan University of Medical Sciences from students' point of view. *J Medical Education Development*. 2010; 3(5):31-43.

[6] Kiran K, Diljit S. Antecedents of customer loyalty: Does service quality suffice? *Malaysian J. Library & Information Science*. *Malaysian J Library & Information Science*. 2017;16(2):95-113.

[7] Ali M, Raza S. Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*. 2015;28(5-6):559-577.

[8] Sunil M, Shobharani H, Mathew A, Rose A. Validation of Servqual Model in Star Hotels Pertaining to Bengaluru City. *Asian Journal of Management*. 2018;9(1):219-231.

[22] Gray B. "Despite these many challenges": the textual construction of autonomy of a corporatised south african university. *Education as Change*. 2017;21(3):1-21.

[23] Sarmiento R, Sarkis J, Byrne M. Manufacturing capabilities and performance: a critical analysis and review. *International Journal of Production Research*. 2008;48(5):1267-1286.

[24] Hansen J, Levin M. The effect of apathetic motivation on employees' intentions to use social media for businesses. *Journal of Business Research*. 2016; 69(12):6058-6066.

[20] Anayati Novinfar A, Yousefi M, Sayami L, Javaheri Daneshmand M. Evaluation of Quality of Educational Services of Payame Noor University of Hamedan Based on SERVQUAL Model. *Quarterly J research and planning in higher education*. 2011; 61(12):135-151.

[21] Verhoef P, Lemon K. Advances in customer value management. *Handbook on Research in Relationship Marketing*. 2015;:75-103.

Citation (Vancoure): Nikkhah Farkhani Z. [Taxonomy of students' satisfaction of service quality provided in Academic Affairs and Postgraduate Management Section of University of Bojnord]. *Tech. of Edu. J.* 2020; 14(1): 97-108

 <http://dx.doi.org/10.22061/jte.2018.4050.1987>



COPYRIGHTS



©2020 The author(s). This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, as long as the original authors and source are cited. No permission is required from the authors or the publishers.