

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده روان‌شناسی و علوم اجتماعی، گروه علوم تربیتی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد (M.Sc)

گرایش: مدیریت آموزشی

عنوان:

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه دانشجوین دانشگاه علوم پزشکی تهران با استفاده از مدل

سروکوآل

استاد راهنما:

دکتر مهدی شریعتمداری

استاد مشاور:

دکتر حمیدرضا رضازاده بهادران

پژوهشگر:

فاطمه قزلباش

آبان ۱۳۹۲



معاونت پژوهش

به نام خدا

شورای اخلاق پژوهش

بیاباری از خداوند سبحان و اعتماد به این که عالم محضر خداست و همواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاسداشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهمیت جایگاه دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری، مادیان و انجمن علمی و احضار هیئت علمی و احداثی دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تخطی نکنیم:

- ۱- اصل برائت: التزام به برائت جویی از هرگونه رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به شائبه های غیر علمی می آلائند.
- ۲- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هرگونه جانبداری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۳- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اشتهار نتایج تحقیقات و انتقال آن به همکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۴- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب تقد و خودداری از هرگونه حرمت شکنی.
- ۵- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهیدگان (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۶- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهادهای مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهان سازی حقیقت.
- ۸- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه همکاران پژوهش.
- ۹- اصل منافع ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.

تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب فاطمه قزلباش دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۹۰۰۷۵۱۳۱۷ در رشته مدیریت آموزشی که در تاریخ (۱۳۹۲/۰۷/۲۸) از پایان نامه خود تحت عنوان: ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تهران با استفاده از مدل سروکوآل با کسب نمره (۱۸) و درجه (عالی) دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

۱- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه های موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.

۲- این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارایه نشده است.

۳- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

۴- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاه مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچ گونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی: فاطمه قزلباش

تاریخ و امضاء: ۱۳۹۲/۰۷/۲۸

بسمه تعالی

در تاریخ: ۱۳۹۲/۰۷/۲۸

دانشجوی کارشناسی ارشد خانم فاطمه قزلباش از پایان نامه خود دفاع نموده و با نمره ۱۸ به حروف
هجده تمام و با درجه عالی مورد تصویب قرار گرفت.

امضاء استاد راهنما

بانشکر از استاد راهنمای بزرگوار: جناب آقای دکتر مهدی شیرمحمداری

که افتخار نگار دیشان را داشته و در طول دوران تحصیل و مراحل انجام این پایان نامه از راهنمایی های ارزنده ایشان،

بسیار بهره مند شده ام.

و

بانشکر از استاد مشاور محترم: جناب آقای دکتر حمید رضا رضازاده بهادان

که مشاور این پایان نامه در مراحل مختلف بوده و در انجام این تحقیق با دقت و حوصله مرایاری نمودند.

و

بانشکر فراوان از جناب آقای دکتر علی محمد مصدق راد، جناب آقای دکتر حمید حقانی، جناب آقای دکتر مسعود صالحی،

سرکار خانم دکتر افسانه دهناد و سرکار خانم مهندس زهرا قزلباش که با کمک های بی دریغ خود در آوردن این پژوهش،

را احکاشای اینجانب بودند.

تقدیم به مادر مهربانم و پدر عزیزم،

که وجودم برایشان همه رنج بوده و وجودشان برایم همه مهر

توانشان رفت تا به توانایی برسم و

مویشان سپیدی گرفت تا رویم سپید بماند

آنان که فروغ نگاهشان، گرمی کلامشان و روشنی مویشان

سرمایه های جاودانی زندگی من است...

دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران مرکزی

دانشکده روان شناسی و علوم اجتماعی

(این چکیده به منظور چاپ در پژوهش نامه دانشگاه تهیه شده است)

نام واحد دانشگاهی: تهران مرکزی	کد: ۱۰۱	کد شناسایی پایان نامه: ۱۰۱۲۱۲۱۲۲۹۲۱۰۰۱
عنوان پایان نامه: ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تهران با استفاده از مدل سروکوآل		
نام و نام خانوادگی دانشجو: فاطمه قزلباش	تاریخ شروع پایان نامه: ۱۳۹۲/۱۱/۱۹	تاریخ اتمام پایان نامه: ۱۳۹۲/۰۷/۲۸
شماره دانشجویی: ۹۰۰۷۵۱۳۱۷		
رشته تحصیلی: مدیریت آموزشی		
استاد راهنما: جناب آقای دکتر مهدی شریعتمداری	استاد مشاور: جناب آقای دکتر حمیدرضا رضازاده بهادران	
آدرس:	تلفن:	
<p>چکیده پایان نامه (شامل خلاصه، اهداف، روش‌های اجرا و نتایج به دست آمده):</p> <p>هدف از انجام این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تهران با استفاده از مدل سروکوآل می‌باشد. روش تحقیق حاضر از نوع توصیفی است که به صورت مقطعی انجام می‌شود. جامعه مورد مطالعه دانشجویان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران است که تعداد آن‌ها ۲۳۷۳۶ نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی است و برای تعیین حجم نمونه لازم با توجه به متفاوت بودن داده‌های موجود در جامعه، از روش نمونه‌گیری طبقه بندی و فرمول حجم نمونه برای مقایسه‌ی دو میانگین به دست آمده است، استفاده گردید و از هر طبقه تعداد متناسبی از نمونه برآورد گردید که حجم آن ۱۶۰ نفر شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد سروکوآل است. از دید روایی صوری و محتوایی، پرسشنامه‌ها با استفاده از نظرات اساتید و کارشناسان مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن در قسمت ابعاد مختلف سؤالات ادراکات، پس از انجام یک مطالعه مقدماتی، از طریق محاسبه آلفای کرونباخ ارزیابی گردید که ضریب فوق برای ادراکات دانشجویان ۰/۹۳۸ به دست آمد و میزان آلفای کرونباخ در مورد ابعاد مختلف پرسشنامه ۰/۹۱۸ محاسبه گردید که این میزان از حداقل قابل قبول (۰/۷) بالاتر بود که نشان می‌داد سؤالات هر یک از ابعاد و کل پرسشنامه از دید روایی از ثبات درونی خوبی برخوردار هستند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است و در نهایت نتایج حاصل از آزمون سؤالات نشان داد: خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تهران، پایین‌تر از سطح انتظار این دانشجویان بوده و آن‌ها مقداری فاصله بین خدمات ارائه شده و خدمات مورد توقعشان احساس می‌کنند.</p> <p>کلید واژه‌ها: ادراک مشتری از خدمت، انتظار مشتری از خدمت، پاسخگویی، تضمین، خدمت، دانشجو، دانشگاه، سروکوآل، شکاف کیفیت از دیدگاه مشتری، قابلیت اعتماد، کیفیت، مدل، ملموس، همدلی</p>		

تاریخ و امضا:

مناسب نیست

نظر استاد راهنما برای چاپ در پژوهش نامه دانشگاه: مناسب است

چکیده

هدف از انجام این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تهران با استفاده از مدل سروکوآل می‌باشد. روش تحقیق حاضر از نوع توصیفی است که به صورت مقطعی انجام می‌شود. جامعه مورد مطالعه دانشجویان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران است که تعداد آن‌ها ۲۳۷۳۶ نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی است و برای تعیین حجم نمونه لازم با توجه به متفاوت بودن داده‌های موجود در جامعه، از روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی و فرمول حجم نمونه برای مقایسه‌ی دو میانگین به دست آمده است، استفاده گردید و از هر طبقه تعداد متناسبی از نمونه برآورد گردید که حجم آن ۱۶۰ نفر شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد سروکوآل است. از دید روایی صوری و محتوایی، پرسشنامه‌ها با استفاده از نظرات اساتید و کارشناسان مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن در قسمت ابعاد مختلف سؤالات ادراکات، پس از انجام یک مطالعه مقدماتی، از طریق محاسبه آلفای کرونباخ ارزیابی گردید که ضریب فوق برای ادراکات دانشجویان ۰/۹۳۸ به دست آمد و میزان آلفای کرونباخ در مورد ابعاد مختلف پرسشنامه ۰/۹۱۸ محاسبه گردید که این میزان از حداقل قابل قبول (۰/۷) بالاتر بود که نشان می‌داد سؤالات هر یک از ابعاد و کل پرسشنامه از دید روایی از ثبات درونی خوبی برخوردار هستند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است و در نهایت نتایج حاصل از آزمون سؤالات نشان داد: خدمات آموزشی ارایه شده به دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تهران، پایین‌تر از سطح انتظار این دانشجویان بوده و آن‌ها مقداری فاصله بین خدمات ارایه شده و خدمات مورد توقعشان احساس می‌کنند.

کلید واژه‌ها: ادراک مشتری از خدمت، انتظار مشتری از خدمت، پاسخگویی، تضمین، خدمت، دانشجو، دانشگاه،

سروکوآل، شکاف کیفیت از دیدگاه مشتری، قابلیت اعتماد، کیفیت، مدل، ملموس، همدمی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات طرح
۲	مقدمه
۴	۱ - ۱ بیان مسئله
۸	۲ - ۱ اهمیت و ضرورت تحقیق
۱۱	۳ - ۱ اهداف پژوهش
۱۱	۱ - ۳ - ۱ هدف کلی
۱۱	۲ - ۳ - ۱ اهداف ویژه
۱۲	۴ - ۱ سوالات تحقیق
۱۲	۵ - ۱ مدل تحقیق
۱۳	۶ - ۱ متغیرها و واژه‌های کلیدی
۱۹	فصل دوم: مبانی نظری تحقیق
۲۰	مقدمه
۲۰	۱ - ۲ خدمات آموزشی
۲۱	۲ - ۲ پیشگامان کیفیت
۲۲	۱ - ۲ - ۲ دمینگ
۲۴	۲ - ۲ - ۲ جوران
۲۵	۳ - ۲ - ۲ کرازبی
۲۶	۴ - ۲ - ۲ فیگن بام
۲۷	۵ - ۲ - ۲ ایشی کاوا
۲۸	۶ - ۲ - ۲ تاگوشی
۲۸	۷ - ۲ - ۲ پراسورامان

۲۹ کیفیت ۳-۲
۳۰ کیفیت خدمات ۱-۳-۲
۳۳ تفاوت کیفیت خدمات و کیفیت کالا ۲-۳-۲
۳۵ مشتری ۴-۲
۳۶ مشتری خارجی ۱-۴-۲
۳۶ مشتری داخلی ۲-۴-۲
۳۸ مشتری در سازمان‌های دولتی یا عمومی ۳-۴-۲
۳۹ انتظارات مشتری ۴-۴-۲
۴۲ عوامل مؤثر بر انتظارات مشتری ۵-۴-۲
۴۴ ادراکات مشتری از خدمت ۶-۴-۲
۴۵ مشتریان خدمات آموزش عالی ۷-۴-۲
۴۶ اندازه‌گیری کیفیت خدمت ۵-۲
۴۹ مدل‌های سنجش رضایت مشتری ۶-۲
۵۱ مدل تعالی EFQM ۱-۶-۲
۵۱ مدل کانو ۲-۶-۲
۵۲ مدل تعالی کانجی ۳-۶-۲
۵۳ انواع مدل‌های سروکوآل و سروپرف ۴-۶-۲
۵۴ سروکوآل ۷-۲
۵۷ شکاف‌ها یا کمبودهای موجود در سازمان‌های عرضه‌کننده خدمات ۸-۲
۶۰ ایرادات وارد شده به ابزار سروکوآل ۹-۲
۶۱ مروری بر مطالعات مربوطه گذشته ۱۰-۲
۶۲ پژوهش‌های انجام شده در داخل ایران ۱-۱۰-۲
۷۱ پژوهش‌های انجام شده در خارج از ایران ۲-۱۰-۲

۷۵	فصل سوم: روش شناسایی تحقیق
۷۶	مقدمه
۷۶	۳- ۱ روش تحقیق
۷۶	۳- ۲ قلمرو تحقیق
۷۷	۳- ۳ جامعه آماری پژوهش
۷۹	۳- ۴ شیوه تعیین تعداد نمونه
۸۱	۳- ۵ شیوه نمونه‌گیری
۸۱	۳- ۶ نوع و روش تحقیق
۸۱	۳- ۷ روش گردآوری داده‌ها
۸۲	۳- ۸ ابزار گردآوری داده‌های پژوهش
۸۴	۳- ۹ روایی و پایایی ابزار سروکوآل
۸۴	۳- ۱۰ شیوه تخصیص و امتیاز دهی داده‌ها
۸۵	۳- ۱۱ تجزیه و تحلیل اطلاعات در پژوهش
۸۷	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق
۸۸	مقدمه
۸۸	۴- ۱ بخش اول: توصیف داده‌ها
۹۱	۴- ۱- ۱ مقایسه شکاف کیفیت خدمات به تفکیک دانشکده‌های محل تحصیل
۹۳	۴- ۲ بخش دوم: تحلیل داده‌ها
۹۳	۴- ۲- ۱ مقایسه شکاف کیفیت خدمات در دانشجویان زن و مرد مورد مطالعه
۹۵	۴- ۲- ۲ مقایسه شکاف کیفیت خدمات در مقاطع مختلف تحصیلی
۹۶	۴- ۳ بررسی میزان هم‌بستگی ابعاد مختلف کیفیت خدمات
۹۸	۴- ۴ پاسخ به سوالات تحقیق

۱۰۲ فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۱۰۳ مقدمه
۱۰۳ ۱ - ۵ خلاصه یافته‌های پژوهش
۱۰۳ ۲ - ۵ تحلیل یافته‌های پژوهش (پاسخ به سوالات پژوهش)
۱۰۷ ۳ - ۵ پیشنهادات پژوهش بر تفکیک سوالات پژوهش
۱۱۰ ۴ - ۵ محدودیت‌های پژوهش
۱۱۱ ۵ - ۵ پیشنهادات پژوهشگر برای مطالعات بعدی
۱۱۲ منابع
۱۲۸ پیوست‌ها و ضمائم

فهرست جدول‌ها

صفحه

عنوان

- جدول ۳-۱. تعداد دانشجویان شاغل به تحصیل به تفکیک دانشکده‌ها در سال تحصیلی ۹۲ - ۹۱ ۷۸
- جدول ۳-۲. تعداد نمونه محاسبه شده در هر دانشکده با کمک فرمول‌های آماری ۸۰
- جدول ۳-۳. تعداد سؤالات و شماره سؤالات هر بعد کیفیت خدمات ۸۳
- جدول ۴-۱. شاخص‌های توصیفی شکاف کیفیت خدمات در پنج بعد آموزشی ۹۰
- جدول ۴-۲. مقایسه شکاف کیفیت خدمات به تفکیک دانشکده‌های محل تحصیل ۹۲
- جدول ۴-۳. مقایسه شکاف کیفیت خدمات در دانشجویان زن و مرد مورد بررسی ۹۳
- جدول ۴-۴. مقایسه شکاف کیفیت خدمات در مقاطع مختلف تحصیلی ۹۶
- جدول ۴-۵. بررسی میزان هم‌بستگی (پیرسون) ابعاد مختلف کیفیت خدمات ۹۷

فهرست نمودارها

صفحه

عنوان

- نمودار ۱-۱. چهارچوب ادراکی مدل سروکوآل ۱۲
- نمودار ۱-۲. تقسیم‌بندی مدل‌های سنجش رضایت‌مندی مشتری ۵۰
- نمودار ۲-۲. مدل مفهومی کیفیت خدمات ۵۷
- نمودار ۱-۴. فراوانی مقاطع مختلف تحصیلی شرکت کرده در پژوهش ۸۹
- نمودار ۲-۴. میانگین شکاف کیفیت از ۵ بعد کیفیت خدمات ۹۰
- نمودار ۳-۴. مقایسه شکاف کیفیت خدمات دانشجویان زن و مرد مورد بررسی ۹۴

فصل اول:

کلیات طرح

مقدمه

مفهوم مشتری در عرصه آموزش، طیف گسترده‌ای شامل اساتید دانشگاهی، کارکنان و دانشجویان را در بر می‌گیرد. دانشجویان به عنوان مشتریان بیرونی دانشگاه، در طول دوران تحصیل، خدمات آموزشی متنوعی از جمله ثبت نام، انتخاب واحد و سایر خدمات مرتبط را دریافت می‌نمایند. از آنجایی که یکی از مشخصه‌های وضعیت مطلوب در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرآیند خدمات آموزشی است، با بررسی شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب می‌توان آن را تعیین نمود. هر چه شکاف بین انتظارات دانشجویان و خدمات آموزشی ارایه شده کمتر باشد نشان دهنده‌ی کیفیت مطلوب خدمات آموزشی ارایه شده می‌باشد. گام اساسی برای جبران این شکاف، شناخت ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات و تعیین نقاط ضعف و قوت خدمات آموزشی و در پی آن اتخاذ استراتژی‌هایی برای کاهش شکاف و تأمین نظر دانشجویان می‌باشد. (Kebriaei & Roudbari, 2005, 53-61) در این صورت نه تنها اولویت‌گذاری آگاهانه و تخصیص منابع استراتژیک تسهیل می‌شود بلکه مبنایی فراهم می‌گردد تا بتوان کیفیت خدمات ارایه شده را بهبود بخشیده و ضمن افزایش اثربخشی خدمات آموزشی، رضایت مکفی دریافت کنندگان خدمت را نیز فراهم نمود. (Karydis et al, 2001, 16-409) در حال حاضر ارزیابی کیفیت خدمات از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود. (Lim & Tang, 2000, 9-290) اگر چه اندازه‌گیری کیفیت در حوزه تولیدات از سابقه‌ای طولانی مدت برخوردار است؛ اما این موضوع در عرصه خدمات از قدمتی کمتر از بیست سال برخوردار می‌باشد. پیچیدگی در

شناسایی ویژگی‌ها یا پارامترهای کلیدی موثر در کیفیت فرآیندهای خدماتی در قیاس با فرآیندهای تولیدی، مهمترین علت تاخیر در توسعه ابزارهای اندازه‌گیری کیفیت خدمات محسوب می‌شود.

به لحاظ آن که همواره کمبود منابع به عنوان یکی از موانع عمده اجرای برنامه‌های کیفیت مطرح است، این گونه ارزیابی‌ها، مدیریت مجموعه را قادر می‌سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحوی تخصیص دهد تا عملکرد سازمان بهبود یافته و کیفیت خدمات نیز ارتقاء یابد. (Berry et al, 1988, 12-20)

مدل تجزیه و تحلیل شکاف کیفیت و مقیاس سروکوآل می‌تواند به مدیران ابزار مناسب جهت تشخیص سیستماتیک نقایص کیفیت خدمت ارائه دهد.

موضوع پژوهش حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تهران با استفاده از مدل سروکوآل می‌باشد.

۱ - بیان مسئله

در عصر حاضر از ویژگی‌های مهم دانشگاه‌ها، رقابتی و بین‌المللی شدن آن‌ها است. اکثر دانشگاه‌ها با استفاده از استراتژی‌هایی چون مدیریت کیفیت، به دنبال برتری از سایر دانشگاه‌ها هستند. (توفیقی و نورشاهی، ۱۳۸۴، ۱-۲۷) توسعه کمی نظام آموزش عالی بدون توجه به توسعه کیفیت، پیامدهایی همچون افت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، عدم کارآفرینی و ضعف تولید دانش را به همراه خواهد داشت. (اشرفی و رجبی، ۱۳۸۴)

به اعتقاد زافیروپولوس آموزش عالی به طور روزافزون به کیفیت خدمات علاقه و توجه پیدا کرده است. این امر اصولاً به واسطه‌ی حقیقتی است که برای ارزشیابی کیفیت و آموزش یک مسئولیت اجتماعی بر دوش دانشگاه‌ها است. در اغلب کشورها این نیاز مستقیماً از طریق راه‌اندازی یک مرجع تضمین کیفیت مستقل انجام می‌گیرد، بر بازخورد دانشجویان به عنوان یکی از معیارهای ارزیابی تاکید می‌کنند. (Zafiroopoulos & Verana, 2007, 33-45)

کیفیت خدمات، عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان است و به عنوان موضوعی راهبردی، موثر و فراگیر در دستور کار مدیریت قرار گرفته است. (Firdaus, 2006, 71-89)، (Douglas, 2006, 9-111) علاقه‌مندی به کیفیت در آموزش عالی و دانشگاه‌ها به طور چشمگیری افزایش یافته و در تحقیقات آموزشی مورد توجه قرار گرفته است. (Coates, 2005, 25-، Lopez, 2005, 34-321) (36) کیفیت خدمات، مقایسه انتظارات مشتری (آنچه احساس می‌کند که باید باشد) با ادراکات او (آنچه

که دریافت داشته است) است. اگر انتظارات بیش از ادراکات باشد، از دید مشتری کیفیت خدمات دریافت شده، کم است و نارضایتی وی را به دنبال دارد. (Sahney, Banwet, Karunes, 2006, 85-256)

مشکل کیفیت خدمات بیشتر در سازمان‌هایی به وجود می‌آید که بر شناختن و برآوردن نیازها و انتظارات مشتریان تمرکز نمی‌کنند. (Ghobadian, Speller, 1994, 43-66) عدم ارتباط مستقیم با مشتری سبب می‌شود که تصمیم‌گیران و برنامه‌ریزان نتوانند به درستی اولویت امور را تعیین کنند و این امر سبب می‌شود که عملکرد خدمت نتواند جوابگوی انتظارات مشتریان باشد و در نتیجه شکاف کیفیت به وجود می‌آید.

(Sewell, 1997, 6-20) درک و اندازه‌گیری ادراکات و انتظارات مشتریان یک جزء ضروری است که می‌تواند به منظور ارتقای کیفیت سازمان‌های ارائه دهنده خدمت مورد استفاده قرار گیرد. (Bradly, 2006)

تعیین ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات آموزش عالی می‌تواند اطلاعات با ارزشی در اختیار برنامه‌ریزان جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزش عالی قرار دهد.

دانشجویان، کارکنان و مدرسان (هیئت علمی)، مشتریان عمده آموزش عالی هستند. (Sahney, Banwet, Karunes, 2006, 85-256) 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. (Kebriaei, 2005, 53-61)

(Sirvanci, 2004, 6-382) از آن جایی که یکی از مشخصه‌های کیفیت در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرآیند خدمات آموزشی است، با بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان، می‌توان کیفیت این خدمات آموزشی را تعیین نمود. کم بودن شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان،