



## ارزیابی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان از کیفیت خدمات آموزشی ارایه

### شده به آنان

عباس رضانی (دانشجوی دکترا، دانشگاه شهید بهشتی تهران)

[Mr.ramazani@yahoo.com](mailto:Mr.ramazani@yahoo.com)

زهره نعمتی

[Nemati\\_707@yahoo.com](mailto:Nemati_707@yahoo.com)

### چکیده

زمینه و هدف: نگرش‌های مدیریتی جدید، کیفیت را خواسته مشتری تعریف می‌کنند. بر همین اساس شناخت ادراکات دریافت‌کنندگان خدمت از کیفیت خدمات ارائه شده و ارزیابی کیفیت خدمت، از جمله گامهای اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود. لذا این پژوهش با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان انجام شده است.

روش‌ها: در مطالعه‌ای توصیفی-مقطعی در سال ۹۲، ۶۰ نفر از دانشجویان دختر و پسر رشته پزشکی دانشگاه علوم پزشکی زنجان با روش تصادفی ساده نسبتی انتخاب شدند. ابزار پژوهش در این بررسی پرسش‌نامه‌ای محقق ساخته بود که برگرفته از پرسشنامه سروکوال می‌باشد که کیفیت را در پنج بعد خدمت اندازه‌گیری نمود.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد بین میزان رضایت دانشجویان دختر و پسر از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه تفاوت معناداری وجود ندارد، که بیشترین میانگین ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات به بعد "اطمینان" (عمل به تعهدات) و کمترین آن به بعد "پاسخگویی" (کمک به مشتری) مربوط بوده است.

نتیجه‌گیری: تجزیه تحلیل یافته‌ها نشان می‌دهد که دانشجویان دختر و پسر کیفیت خدمات آموزشی را بسیار ضعیف و متوسط برآورد کرده‌اند و هیچکدام نمره متوسط و خوب به آن نداده‌اند.

واژگان کلیدی: کیفیت، خدمات آموزشی، ابعاد پنج‌گانه، دانشجو، دانشگاه علوم پزشکی زنجان.



## مقدمه

آموزش عالی، یکی از مهم‌ترین نهادها در جهت آموزش، توسعه و تامین منابع انسانی و رکن اصلی در پیشرفت و توسعه همه جانبه هر کشوری می باشد. این نهاد دارای کارکردها و وظایف عمده ای در راستای رشد و توسعه پایدار است و به عنوان یک نهاد ساختارمند، نیازمند ملاحظه علمی تمام بخش‌ها و جنبه‌های مختلف آن می باشد. دانشگاهها و موسسات آموزش عالی، همواره به عنوان بالاترین مرکز اندیشه و تولید علم محسوب می شوند و با حضور و فعالیت اندیشمندانه متفکران، دانش پژوهان و دانشجویان در اعتلای علمی و جهت بخشیدن به حرکت‌های فکری، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی جامعه، نقش اساسی دارند (شورای عالی انقلاب فرهنگی، ۱۳۸۳). با توجه به جایگاه مذکور، روند تغییرات ساختاری در آموزش عالی از چند دهه گذشته شروع شده است، افزایش جمعیت، گسترش آموزش همگانی ابتدایی و متوسطه، همراه با رشد طبقه متوسط بر فراوانی تقاضا برای ورود به دانشگاه با نرخی رو به تزایدی افزوده است. خصوصا گسترش روزافزون فناوری در زمینه‌های ارتباطات و اطلاع رسانی، جامعه بشری را با نیازهای جدیدی روبه رو ساخته است. در این شرایط، نقش مؤثری از دانشگاه برای پاسخگویی به این نیازها انتظار می رود (فراست خواه، ۱۳۷۷).

دانشگاهها به منظور به انجام رساندن وظایف خطیر و پویایی و ارتقای خود، نیازمند الگو و ابزار مناسب برای ارزیابی و اطمینان کیفی از روند برنامه‌ها و فرایندهای مربوط و کارایی و اثربخشی دانش‌آموختگان خود و مهم‌تر از همه، میزان رضایت مندی آنان است. از سوی دیگر دانشگاه برای حفظ پویایی خود نیازمند برنامه‌ریزی‌های توسعه‌ای و راهبردی بهبود فرایندها و روشها و کنترل مستمر کیفیت است.

خدمات آموزشی و پژوهشی، به ویژه خدماتی که از طریق دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه می شود، یکی از مهمترین حوزه‌های خدماتی در هر جامعه محسوب می شود که از نقشی بی‌بدیل در توسعه یافتگی جوامع برخوردار است. بنابراین توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی به طور مستمر امری ضروری به نظر میرسد. عدم استفاده از روشهای علمی در ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی، بهره‌گیری نامناسب از سرمایه‌های فکری جامعه و سیاستگذاری ضعیف در امر تحقیق و پژوهش را در پی خواهد داشت. به علاوه، توسعه روزافزون مراکز آموزشی و پژوهشی در جوامع دانش محور، بیانگر ضرورت طراحی ابزاری کارآمد برای ارزیابی و تحلیل کیفیت عملکرد موسسات آموزشی و پژوهشی است. این امر در نظام آموزشی و پژوهشی کشور ایران به ویژه با توجه به چشم انداز درازمدت آن برای تبدیل شدن به سرآمد کشورهای منطقه در حوزه تحقیق و توسعه حائز اهمیت است.



کیفیت مفهومی پیچیده و ابعاد متعددی دارد (شیفلد، ۱۹۹۹)<sup>۱</sup> و تعریف آن با توجه به انتقادهای ضمنی مشکل است. به دلیل معانی گوناگون آن، تعریف مربوط به مشتری محور بودن محصول و خدمات از بین تعاریف و دیدگاه‌های مختلف بیشتر مفید است (سحنی و همکاران، ۲۰۰۴)<sup>۲</sup>. یارمحمدیان (یارمحمدیان، ۲۰۰۴) به نقل از تاگر اشاره می‌کند که کیفیت یک مفهوم چند شکلی و چند بعدی است. تصورات، ارزشها، مقاصد کلی و اهداف خاص هر فرد یا گروه ذینفع پایه‌های تعریف کیفیت را تشکیل می‌دهد. از نظر پیترز کیفیت در چشم مشاهده کننده یا در ذهن مصرف کننده قرار دارد و بر اساس ذهنیت و طرز تلقی افراد، اهداف و تجارب آنها برداشتهای متنوعی از آن می‌شود (محمدی و همکاران، ۲۰۰۵).

در رابطه با مفهوم رضایتمندی مشتریان هم تعاریف مختلفی از سوی نظریه پردازان بازاریابی ارائه شده است. رضایتمندی مشتری احساس یا نگرش یک مشتری نسبت به یک محصول یا خدمت بعد از استفاده از آن است (جمال و ناصر، ۲۰۰۲). رضایت، پاسخ مشتری به موفقیت سازمان است. در واقع رضایت نشان دهنده سطح دل پذیری مشتری در واکنش به ویژگی کالا و خدمت فراهم شده توسط سازمان می‌باشد. بنابراین رضایت مشتری یک معیار عمده در تعیین کیفیت ارائه شده از طریق فرآیند خدمت یا کالا است. یک منبع کسب مزیت رقابتی است (مغا، کومار، ۲۰۰۹)<sup>۳</sup>.

در مورد اهمیت دانشجو به عنوان مشتری دو نگرش وجود دارد: یک دیدگاه این است که دانشجو به عنوان ورودی و خروجی در فرآیند یادگیری مشارکت دارد. دیدگاه دیگر آن است که کارفرمایان بالقوه، دانشجویان را به عنوان مشتریان اولیه تلقی می‌کند و معتقد است که باید واقعیت اقتصادی بازار را مدنظر قرار دادو به نیازهای کارفرمایان و متناسب نمودن محتوای درسی دانشجویان با آن توجه نمود. در هر دو دیدگاه، دانشجو به عنوان مشتری مهم سازمان های آموزش عالی محسوب میگردد. آموزش آنها را برای آینده بلند مدت آماده میکند (یئورک، ۲۰۰۸)<sup>۴</sup>.

رضایت مشتری حاصل مقایسه تجربه واقعی خدمت در مواجهه با سازمان و انتظارات مشتری از سازمان است. بین کیفیت خدمت درک شده و رضایت مشتری ارتباط نزدیکی وجود دارد به طوری که هر دو از تجربه مشتری با سازمان حاصل می‌شود (هسکت، ۱۹۹۷)<sup>۵</sup>.

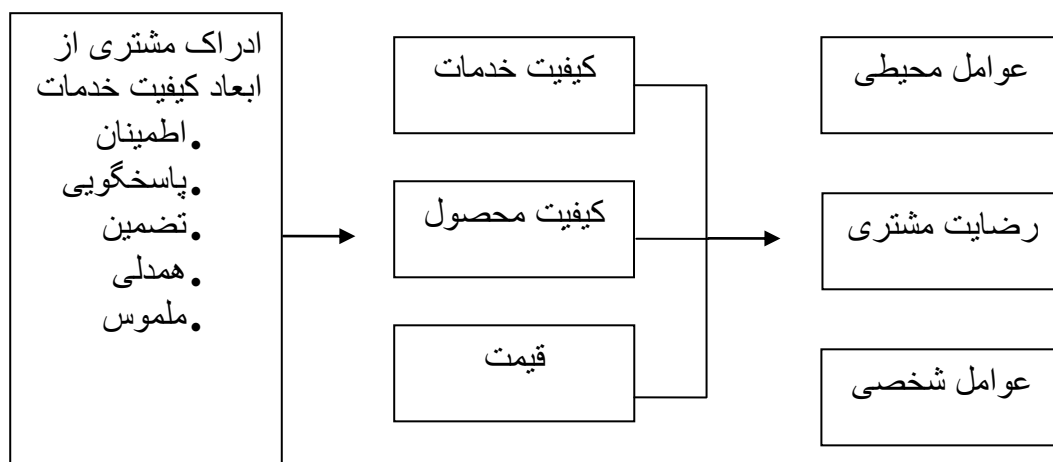
به اعتقاد بریک و همکاران، مشتریان خدمات را بر حسب کیفیت خدمات ارائه شده و سطح رضایت حاصل شده ارزیابی می‌کنند. این دو مفهوم کیفیت خدمات و رضایت، کانون توجه سازمان هاست چراکه می‌خواهند آن‌ها را به صورت کمی بسنجند.

<sup>۱</sup>. shiflds  
<sup>۲</sup>. sahney et al  
<sup>۳</sup>. megha, kumar  
<sup>۴</sup>. yeork  
<sup>۵</sup>. heskett, swe SLA



دلیل این کار هم آن است سازمان‌ها با ارائه خدمات با کیفیت بالاتر و جلب رضایت مشتری خود را از سایر سازمان‌ها متمایز سازند (برینک، برنت، ۲۰۰۵).<sup>۶</sup>

شکل ۱: رابطه رضایت مشتری و کیفیت خدمات



به اعتقاد زافیروپولوس آموزش عالی به طور روزافزون به کیفیت خدمات علاقه و توجه پیدا کرده است. این امر اصولاً به واسطه حقیقتی است که برای ارزشیابی کیفیت و آموزش یک مسئولیت اجتماعی بر دوش دانشگاه‌ها است، در اغلب کشورها این نیاز مستقیماً از طریق راه اندازی یک مرجع تضمین کیفیت مستقل انجام می‌گیرد. بر بازخورد دانشجویان به عنوان یکی از معیارهای ارزیابی تاکید می‌کنند (زافیروپولوس، ورانا، ۲۰۰۷).<sup>۷</sup>

پاراسورمن و همکاران در ارزشیابی مشتری از کیفیت خدمات به پنج عامل محسوسات، قابلیت اعتماد، مسئولیت پذیری، تضمین و همدلی توجه کرده‌اند (پاراسورامن، ۱۹۸۵).<sup>۸</sup>

به عقیده نهرینگ دانشجویان به عنوان دریافت کنندگان خدمات حرفه‌ای مدرسان، بهترین منبع برای شناسایی رفتارهای آموزشی مدرسان خود هستند. شناسایی مسایل موجود در فرآیند آموزشی و مهارتی دانشجویان و سپس اقدام در جهت رفع و اصلاح آن موجب بهبود دستیابی به اهداف آموزشی و در نهایت تربیت افراد ماهر و آرایه خدمات پزشکی و مراقبتی با کیفیت بالا می‌گردد (نهرینگ، ۱۹۹۰).

نتایج مطالعه‌ای در دو دانشکده بازرگانی در آمریکا نشان داد که از دیدگاه دانشجویان، خدمات کیفی به آنان ارائه نمی‌شود. همچنین نتایج مطالعه دانشگاه شیفلد نشان داد که از نظر دانشجویان کیفیت مرکز کامپیوتر دانشگاه باید بهبود یابد، کتابهای

<sup>۶</sup>. brink, brendt

<sup>۷</sup>. zafiropoulos, verana

<sup>۸</sup>. Parasuraman et al



مورد نیاز آنها در کتابخانه خریداری گردد، کامپیوترهای کتابخانه افزایش یابد، ساختمان اتحادیه دانشجویی و تکمیل و تربیت بدنی دانشگاه رشته ها و فعالیتهای ورزشی جدید را ارائه دهد.

اکنون که در کشور ما نیز گسترش دانشگاهها از مرحله کمی به مرحله کیفی سوق داده شده است، ضرورت انجام چنین پژوهش هایی بیش از پیش احساس می شود. لذا تحقیق حاضر در این راستا صورت گرفته و بر آن است تا با گردآوری دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان درباره خدمات آموزشی ارائه شده به آنان، کیفیت این خدمات را ارزیابی نماید.

## روش کار

تحقیق حاضر یک تحقیق توصیفی- مقطعی و از نوع پیمایشی است که در سال ۹۲ در دانشگاه علوم پزشکی زنجان انجام شد. جامعه آماری در این تحقیق، دانشجویان رشته پزشکی دانشگاه علوم پزشکی زنجان در ترم اول ۹۳-۹۲ است که ۷۰ نفر می باشد که با استفاده از جدول مورگان حجم نمونه ۶۰ نفر برآورد شده است که ۳۰ نفر از آنها دانشجوی پسر و ۳۰ نفر دختر می باشد. برای جمع آوری اطلاعات از ابزار سروکوال که توسط پاراسورامان و همکارانش تهیه شده است. این ابعاد عبارتند از: قابلیت اطمینان مشتریان به سازمان، قدرت و توان پاسخگویی سازمان به مشتریان، تضمین و اطمینان به عملکرد سازمان، همدردی و نزدیکی سازمان به مشتریان، معیار مرتبط با امکانات ملموس سازمان جهت ارائه خدمات.

پرسشنامه مشتمل بر ۲۷ سوال مربوط به ابعاد پنج گانه بود که از این ۲۷ سوال، بعد تضمین ۵ سوال، بعد همدلی ۶ سوال، بعد اطمینان ۷ سوال، بعد پاسخگویی ۵ سوال و بعد ملموس ۴ سوال را به خود اختصاص دادند که در مقیاس پنج درجه ای لیکرت (خیلی زیاد=۵، زیاد=۴، متوسط=۳، کم=۲، خیلی کم=۱) ارائه شد.

برای تجزیه و تحلیل داده های این پژوهش با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و روشهای آمار توصیفی و استنباطی از قبیل فراوانی، درصد، میانگین، همبستگی پیرسون، آزمون t و آزمون f استفاده شد.

آلفا	ابعاد
۰/۷۲۸	جلوه ظاهری و عوامل محسوس
۰/۷۹۲	قابلیت اعتبار
۰/۸۱۲	پاسخگویی و مسئولیت پذیری
۰/۸۱۳	اطمینان خاطر و تضمین
۰/۸۴۳	همدلی و دلسوزی

به منظور تعیین روایی پرسشنامه، از روش روایی محتوا استفاده شد و پرسشنامه در اختیار چند تن از صاحب نظران فن قرار

گرفت و با اعمال برخی اصلاحات مورد تایید قرار گرفت.



## یافته‌ها

به طور کلی نتایج نشان می‌دهد که میانگین کل رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی نسبت به کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ۱۰/۰۹ بوده، که با توجه به نمره دهی دانشگاهی این نمره در حد ضعیف قرار دارد.

یافته‌های دیگر پژوهش نشان می‌دهد که بیشترین میانگین ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات به بعد "اطمینان" (عمل به تعهدات) که ۱۱/۴۵ می‌باشد و کمترین آن به بعد "پاسخگویی" (کمک به مشتری) که ۸/۸۸ می‌باشد، مربوط بوده است و ابعاد همدلی ۱۰/۳۳، ملموس ۹/۵۸، تضمین ۹/۵۳ به ترتیب بین آنها قرار داشته‌اند. این نتیجه با یافته‌های زوار (۱۳۸۶) همخوانی دارد که با نتایج برخی دیگر تحقیقات همسو و با بعضی دیگر متفاوت است. زوار نیز نشان می‌دهد که ارتباطی بین جنسیت دانشجویان (دختر و پسر) و سال تحصیل آنان با کیفیت خدمات وجود ندارد و کمترین میانگین ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات به بعد جلوه ظاهری و عوامل ملموس و بیشترین آن به بعد اطمینان خاطر و تضمین مربوط بوده است.

بر اساس نتایج این تحقیق،  $t$  بدست آمده ۰/۰۵۰ با سطح معنی داری ۰/۹۶ است. از آنجا که سطح معنی داری بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین فرض صفر تایید شده و می‌توان گفت که بین میزان رضایت دانشجویان دختر و پسر از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین جدول ابعاد کیفیت خدمات آموزشی نیز نشان می‌دهد که میانگین کل در دختران ۱۰/۱۰ و در پسران ۱۰/۰۸ می‌باشد و میانگین بدست آمده در هر یک از ابعاد تضمین در دختران ۹/۵۷ و در پسران ۹/۴۹، در پاسخگویی دختران ۸/۸۲ و پسران ۸/۹۳، در همدلی دختران ۱۰/۳۷ و پسران ۱۰/۲۸، در اطمینان دختران ۱۱/۶۳ و پسران ۱۱/۲۷، در ملموس دختران ۹/۳۰ و پسران ۹/۸۶ است.

جدول ۱. توصیف آماری نمره میزان کیفیت خدمات آموزشی از نظر دانشجویان

تعداد	حداقل نمره	حداکثر نمره	میانگین	واریانس	انحراف معیار
۶۰	۵/۶۳	۱۴/۰۷	۱۰/۰۹۶۳	۳/۵۳۹	۱/۸۸۱۲۴

جدول ۲. مقایسه نمره میزان کیفیت خدمات آموزشی بر حسب دانشجویان دختر و پسر

خدمات آموزشی	تعداد		میانگین		انحراف معیار		خطای استاندارد میانگین
	دختر	پسر	دختر	پسر	دختر	پسر	
	۳۰	۳۰	۱۰/۱۰۸۶	۱۰/۰۸۴۰	۱/۵۰۴۱۴	۲/۲۲۲۰۳	۰/۲۷۴۶۲
							۰/۴۰۵۶۹



همانطور که در جدول ۱ مشاهده می شود نمره میزان رضایت دانشجویان دانشگاه ۱۰/۰۹ می باشد و همچنین با توجه به جدول ۲ نمره میانگین بین دانشجویان دختر و پسر تفاوت آشکاری ملاحظه نمی شود.

جدول ۳. مقایسه میزان ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از نظر دانشجویان دختر و پسر

نام متغیر	میانگین		انحراف معیار		خطای استاندارد میانگین	
	دختر	پسر	دختر	پسر	دختر	پسر
تضمین	۹/۵۷۳۳	۹/۴۹۳۳	۲/۱۱۶۴۳	۲/۶۸۰۰۶	۰/۳۸۶۴۰	۰/۴۸۹۳۱
پاسخگویی	۸/۸۲۶۷	۸/۹۳۳۳	۲/۴۴۰۲	۳/۱۳۰۸۶	۰/۴۲۷۹۶	۰/۵۷۱۶۱
همدلی	۱۰/۳۷۷۸	۱۰/۲۸۸۹	۲/۵۱۰۸۷	۳/۰۵۵۹۷	۰/۴۵۸۴۲	۰/۵۵۷۹۴
اطمینان	۱۱/۶۳۸۱	۱۱/۲۷۶۲	۲/۵۱۷۷۰	۳/۴۱۱۸۹	۰/۴۵۹۶۷	۰/۶۲۲۹۲
ملموس	۹/۳۰۰۰	۹/۸۶۶۷	۳/۶۳۰۸۱	۳/۷۱۱۴۳	۰/۶۶۲۸۹	۰/۶۷۷۶۱

در این صورت و در مقایسه این ابعاد با یکدیگر، بعد اطمینان در گروه دارای کیفیت بهتر و بعد پاسخگویی در گروه داری کیفیت کمتر قرار می گیرند و سه بعد تضمین، همدلی و ملموس در گروه دارای کیفیت متوسط قرار می گیرند.

## بحث

مدیریت خدمات آموزشی در سطح دانشگاه، از مدیریت های مهم محسوب می گردد زیرا، خدمات ارائه شده آنان در ارتباط مستقیم با دانشجویان قرار می گیرد. به عبارت دیگر بیشترین ارتباط دانشجویان با مدیریت های دانشگاه، به عملکرد کارکنان بخش خدمات آموزشی تاثیر زیادی در ایجاد یک نگرش مثبت نسبت به مدیریت دانشگاه ایفا می کنند. معمولا دانشجویان به علت ارتباط زیاد با بخش خدمات آموزشی، ارزیابی خود از کل دانشگاه (به جز ارزیابی تدریس) را بر اساس عملکرد کارکنان بخش خدمات آموزشی انجام می دهند و همین موضوع می تواند مسئولیت و حساسیت عملکرد کارکنان این بخش را افزایش دهد (علاقه بند، ۱۳۷۷).

در صورت ارائه خدمات به موقع، دقیق و صحیح و برخورد مناسب با دانشجویان، می توان احساس رضایت دانشجویان را از دانشگاه افزایش داد. پژوهش حاضر که به ارزیابی رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زنجان پرداخته نشان داد که دانشجویان از هیچ کدام از مولفه های مدیریت آموزشی دانشگاه، رضایت کافی ندارند. هرچند میزان



رضایت دانشجویان در پنج حیطه مورد نظر پایینتر از حد متوسط بود، اما بررسی میانگین میزان رضایت نشان داد که بیشترین رضایت نسبت به بعد اطمینان و کمترین آن نسبت به بعد پاسخگویی بوده است. هرچند عملکرد مدیریت خدمات آموزشی از نظر دانشجویان مناسب نبود اما در حیطه اطمینان کارکنان سعی نموده بودند عملکرد بهتری را ارائه نمایند.

در مطالعه ای بین وضعیت موجود و مطلوب خدمات آموزشی شکاف منفی وجود داشت (کبریایی، رودباری؛ ۱۳۸۴). همچنین در پژوهشی دیگر، رضایت دانشجویان در زمینه خدمات آموزشی دانشگاه به طور نسبی گزارش داده شد (جانسون، ۱۹۹۵)<sup>۹</sup>. بنابراین با توجه به یافته‌های مطالعه ما، می‌توان گفت عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه، عملکرد مناسبی نبوده و نتوانسته رضایت مراجعان خود را جلب کند. با توجه به اینکه پنج حیطه مذکور، توسط سازمان امور اداری و استخدامی کشور برای کارکنان خدمات آموزشی تعریف شده و آنان موظف هستند خدمات فوق را به نحو مطلوب به مراجعین ارائه نمایند، اما آنان در انجام وظایف خود به طور مناسب عمل نکرده‌اند. بنابراین نیاز است مدیران ارشد دانشگاه به این موضوع توجه بیشتری داشته باشند. نظارت و ارزیابی بیشتر، انجام دوره‌های آموزشی ضمن خدمت، اجرای طرح تکریم ارباب رجوع، و تشویق کارکنان شایسته، می‌تواند در بالا بردن کیفیت خدمات آموزشی کارکنان موثر باشد. مطالعه مشابه در دانشجویان سایر مقاطع و بررسی علل نارضایتی می‌تواند برای مسئولین و برنامه ریزان آموزشی مفید باشد.

<sup>۹</sup>. Johnson





## منابع

- شورای عالی انقلاب فرهنگی، ۱۳۸۳؛ شاخص های ارزیابی آموزش عالی، تهران، دبیرخانه شورای انقلاب فرهنگی
- کبریایی علی، رودباری مسعود. شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان: دیدگاه دانشجویان از وضعیت موجود و مطلوب. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی ۱۳۸۴؛ ۵(۱): ۵۳ تا ۶۱.
- فراست خواه، مقصود، ۱۳۷۷؛ آموزش عالی در آستانه قرن بیست و یکم، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی، ۱۷، ۱۱۹، ۱۳۰.
- علاقه بند علی، مقدمات آموزشی. تهران: روان. ۱۳۷۷.
- Brink a, bernadt a. customer relationship management and customer service. Landowner: juta and co. ltd; 2005.
- Heskett jl, swe SLA. The service profit chain: how leading companies' link profit to loyalty and satisfaction. New york: free press; 1997.
- jamal, ahmad & naser, kamal (2002), customer satisfaction & retail banking, an assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking, international journal of bank marketing, vol 20, pp146 160.
- Johnson d. develeoping an approach to educational management development in south Africa. Comparative education 1995;31(2):223-42.
- Megha, kumar a. customer satisfaction with low cost airlines in india.south asian journal of tourism and heritage. 2009; 2: 119-34
- Mohammadi, R., J. et al. (2005); Quatity evaluation in higher education: Concepts, principles and criteria;The organization for measuring educations (in Persian)
- Nehring v. Nursing clinical effectiveness investigation, Journal of ACL Advanced Nursing. 1990; 15: 934-40.
- Parasuraman. A., V. A. Zeithaml and L.L berry (1985); "A conceptual model of service quality and its implications for future research"; journal of marketing, Vol. No.4, pp.41-50.
- Sahney, S. D. K. Banwet & S. Karunes (2004); "comceptualizing total quality management in higher education"; the TQM magazine, Vol. 16, No. 2, pp. 145-159
- Shields, p. m. (1999); "zen and the art of higher education maintenance: bridging classic and romantic notion of quality"; journal of higher education policy and management, Vol. 21, No. 2, pp. 165-172.



- 
- Yar mohammadian, mohammadhossein (2004); "Quality in higher education encyclopedia "; Vol. 2, Tehran: Persian grand encyclopedia foundation ( in Persian).
  - Yeo r k. brewing service quality in higher education. Quality assurance in education journal. 2008; 16: 270-1.
  - Zafiroopoulos c, verana v.service quality assessment in a greek higher education institute. Journal of business economic and management. 2007; 9: 33-45.