

بررسی مقایسه‌ای وضعیت کیفیت خدمات در دانشگاه آزاد اسلامی^۱
A Comparative Study of Service Quality in Islamic Azad University

Mohammad Bagher Gorji

Islamic Azad University, Ali Abad Katul branch

Email: gorjimb@yahoo.com

Sahar Siyami

Islamic Azad University, Ali Abad Katul branch

Farhad Nourani

Islamic Azad University, Ali Abad Katul branch

Abstract

The research purpose is to carry out a comparative study with regard to the service quality in Islamic Azad University of Golestan province, based on the well-established SERVQUAL methodology. The research method is applied and descriptive-survey in terms of the purpose and methodology, respectively. The statistical population included all the university students of Ali Abad, Gorgan & Azad Shahr branches, out of which a sample of 3000 subjects was drawn using stratified sampling. The research tool was "The Standard Questionnaire Of SERVQUAL Model" which had already been assessed regarding its validity and reliability. The SERVQUAL model employs a multiple-item scale that measures service quality as perceived by consumers. Assessing service quality using SERVQUAL involves computing the difference between the paired expectation and perception statements. Results reveal that there is a gap between the perceived and desired service level; furthermore we witnessed no adequate quality service in all the three branches; what's more, t-test also indicated that there is a significant difference between the desired and the perceived quality service level amongst the three above-mentioned branches.

Keywords: Quality Service, Expectations, Perceptions, Empathy, SERVQUAL

دکتر محمدباقر گرجی

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول

مهندس سحر سیامی

مری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول

مهندس فرهاد نورانی

مری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول

چکیده

هدف: هدف تحقیق حاضر، بررسی مقایسه ای وضعیت کیفیت خدمات دانشگاههای آزاد اسلامی استان گلستان براساس مدل سروکوال می باشد. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی - پیمایشی می باشد. جامعه آماری شامل تمامی دانشجویان واحدهای علی آباد، گرگان و آزادشهر و حجم نمونه برابر ۳۰۰۰ نفر که با روش نمونه گیری طبقه ای و ساده انتخاب گردیدند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه استاندارد مدل سروکوال بوده روایی و پایایی آنها مورد تائید قرار گرفت. **نتایج:** نتایج بدست آمده بیانگر این است که میان وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات در هر سه واحد، شکاف بسیاری وجود داشته و میزان کیفیت خدمات در هر سه واحد بسیار پائین است. همچنین با استفاده از آزمون *T*، مشخص گردید که میان وضعیت مطلوب و موجود کیفیت خدمات در هر سه واحد تفاوت معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، انتظارات، ادراکات،

همدلی، سروکوال

مقدمه

امروزه بیش از هر زمانی دیگر سازمان‌های عمومی به ارزیابی دیدگاه‌های مشتریان خود درباره خدمات ارائه شده و نیز میزان برآورده شدن انتظارات آنها از ارائه این خدمات نیاز دارند، چرا که آنها به خوبی می‌دانند تا چه حد فقدان اطلاعات کافی درباره انتظارات و بازخورد ادراکات مشتریان از خدمات ارائه شده برای سازمان‌ها مشکلاتی را ایجاد خواهد کرد (الوانی و ریاحی، ۱۳۸۲، ص ۶۶).

باتوجه به افزایش نقش سازمان‌های خدماتی در عرصه‌های اقتصادی و اهمیت کیفیت در عرصه‌های رقابت، سازمان‌های خدماتی باید با رویکردی استراتژیک و پویا به مدیریت کیفیت خدمات بنگرد و درک واضحی از وضعیت کیفیت خدمات، انتظارات ارباب رجوع (مشتری) و مشخصه‌های عمومی کیفیت داشته باشند. خدمات باتوجه به اینکه نسبت به کالاها، نامحسوس اند و جز لاینفک خدمات دهندگان به حساب می‌آیند امکان ارزیابی شان توسط مشتریان را سخت‌تر می‌کنند (پراگساماتز و پنتکاست^۱، ۲۰۰۶، ص ۱۳۱).

دانشگاه‌ها به عنوان یکی از سازمان‌های خدماتی که وظیفه با اهمیت آموزش و ارتقای سطح علمی و فرهنگی کشور را به عهده دارند نیز از این امر مستثنی نمی‌باشند، به خصوص دانشگاه آزاد اسلامی که علاوه بر این وظیفه خطیر، بایستی با ارتقای سطح کیفیت خدمات خویش موقعیت خود را در جامعه علمی کشور تثبیت و بهبود ببخشد. بایستی به این نکته توجه داشت که ارائه خدمات آموزشی مطلوب به تنهایی نمی‌تواند امکان تحقق اهداف دانشگاه‌ها را فراهم سازد بلکه این امر با ارائه خدمات اداری مناسب از طرف دانشگاه به عنوان بخش ستادی دست یافتنی خواهد بود. یکی از مدل‌های معتبر جهانی که جهت اندازه‌گیری کیفیت خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرد مدل سروکوال است که کیفیت خدمات را بر اساس پنج بعد ابعاد فیزیکی، قابلیت اطمینان، ضمانت و تضمین، مسئولیت‌پذیری و همدلی مورد بررسی قرار می‌دهد.

لذا سوال اصلی پژوهش این است که: وضعیت کیفیت خدمات در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان گلستان براساس مدل سروکوال چگونه است؟

مفهوم کیفیت خدمات

بعضی از پژوهشگران کیفیت خدمات را برپایه فرضیات تئوریک متفاوتی تعریف کرده‌اند. برای مثال بیتز و هابرت (۱۹۹۴) کیفیت خدمات را به‌عنوان برداشت کلی مشتری از پستی یا برتری نسبی سازمان و خدماتش تعریف کرده‌اند. پاراسورمان، زیتهامل و بری (۱۹۸۵) کیفیت خدمات دریافتی را به‌عنوان "یک قضاوت جهانی یا نگرش وابسته به برتری یک خدمت ارائه شده" تعریف کرده‌اند و متذکر شده‌اند که قضاوت بر کیفیت خدمات انعکاس رتبه و مسیر تفاوت میان مشاهدات و انتظارات مشتری می‌باشد (هاک^۲ و همکاران، ۲۰۰۹، ص ۳۵۵).

کار زیربنایی در حوزه کیفیت خدمات توسط پاراسورمان و همکارانش در سال ۱۹۹۸ صورت گرفت. کرونین و تیلور (۱۹۹۴) ابزار سروپرف را درگسترش ابزار سروکوال^۳ ارائه دادند که تنها فهم مشتری از کیفیت را به‌عنوان مقیاس کافی جهت ارزشیابی مورد سنجش قرار می‌دهد (وونگ و همکاران، ۲۰۱۰، ص ۱۰۷).

رضایت مشتری از یک خدمت را می‌توان از طریق مقایسه انتظارات او از خدمات با برداشت او از خدمات ارائه شده، تعریف نمود. اگر خدمات ارائه شده از حد انتظارات مشتری فراتر باشد، آن خدمات عالی قلمداد می‌شود و وقتی انتظارات مشتری از خدمات با ادراکات او از خدمات ارائه شده منطبق شود، کیفیت خدمات ارائه شده رضایت بخش است (اعرابی و ایزدی، ۱۳۸۲، ص ۶۵).

مقیاس اندازه‌گیری کیفیت خدمات (سروکوال)

مدل سروکوال^۴ از مدل مفهومی که سال ۱۹۸۵ توسط پاراسورمان و همکارانش ارائه شد، گرفته شده است. در این

² - Hak

³ - servqual

⁴ - Servqual Model

¹ - Prugsamatz and Pentecost

نماید، مدت زمانی که بایستی منتظر رفع مشکل بمانند معرف میزان مسئولیت پذیری پرسنل خواهد بود.

د- ضمانت و تضمین: ضمانت و تضمین بیانگر شایستگی و توانایی کارکنان در القای یک حس اعتماد و اطمینان به مشتری، نسبت به سازمان است. این بُعد از کیفیت خدمت مخصوصاً در خدماتی مهم است که دارای ریسک بالاتری باشند. مثلاً در مشاغل خدمات درمانی با توجه به حساسیت جان افراد این مولفه از اهمیت زیادی برخوردار است.

ه- همدلی: یعنی اینکه با توجه به روحیات افراد، با هر کدام از آنها برخورد ویژه‌ای بشود، به طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آنها را درک کرده است و برای سازمان مهم هستند.

همچنین در سال ۱۹۹۰ زیتنامل به اتفاق همکاران خود مدلی را به وجود آوردند که در ادبیات کیفیت، به نام الگوی شکاف کیفیت خدمات^۲ معروف گردیده است که در نمودار شماره ۱ نشان داده شده است.

اهداف و سوالات تحقیق

هدف کلی تحقیق حاضر، تعیین وضعیت کیفیت خدمات در هر یکی از واحدهای دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان گلستان و سپس مقایسه آنها با یکدیگر براساس مدل سروکوال می باشد. در این راستا اهداف فرعی عبارتند از:

۱- تعیین میزان شکاف میان انتظارات و ادراکات مشتریان از کیفیت خدمات در دانشگاه آزاد اسلامی

۲- تعیین وضعیت کیفیت خدمات در هر یک از واحدهای مورد مطالعه

به منظور تحقق اهداف تحقیق، سوالات زیر طرح گردیدند:

۱- میزان شکاف میان انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات در هر یک از واحدها چقدر است؟

۲- وضعیت کیفیت خدمات در هر یک از واحدها چگونه است؟

مدل کیفیت خدمات نتیجه مقایسه انتظارات مصرف کننده از خدمات و نیز ادراکات او از خدمات دریافت شده می باشد. مقیاس سروکوال به عنوان یک روش برتر جهت اندازه گیری انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات بوده و شامل پنج مقیاس (ابعاد فیزیکی، قابلیت اعتماد، قابلیت پاسخگویی، تضمین و ضمانت، همدلی می باشد. این پنج مقیاس از ده بعد همپوشی مشتق شده‌اند که توسط تحقیق اکتشافی پارسورمان و همکارانش برای کیفیت خدمات ضروری در نظر گرفته شدند. مقیاس‌های کیفیت خدمات به یکدیگر مرتبط بوده و ادراک کمی کیفیت خدمات را می سازند (راجدیپ و سایرین^۱، ۲۰۱۰، صص ۱۲-۳۳).

این مقیاس‌ها عبارتند از: (مارتینز و مارتینز، ۲۰۱۰، صص ۳۰)

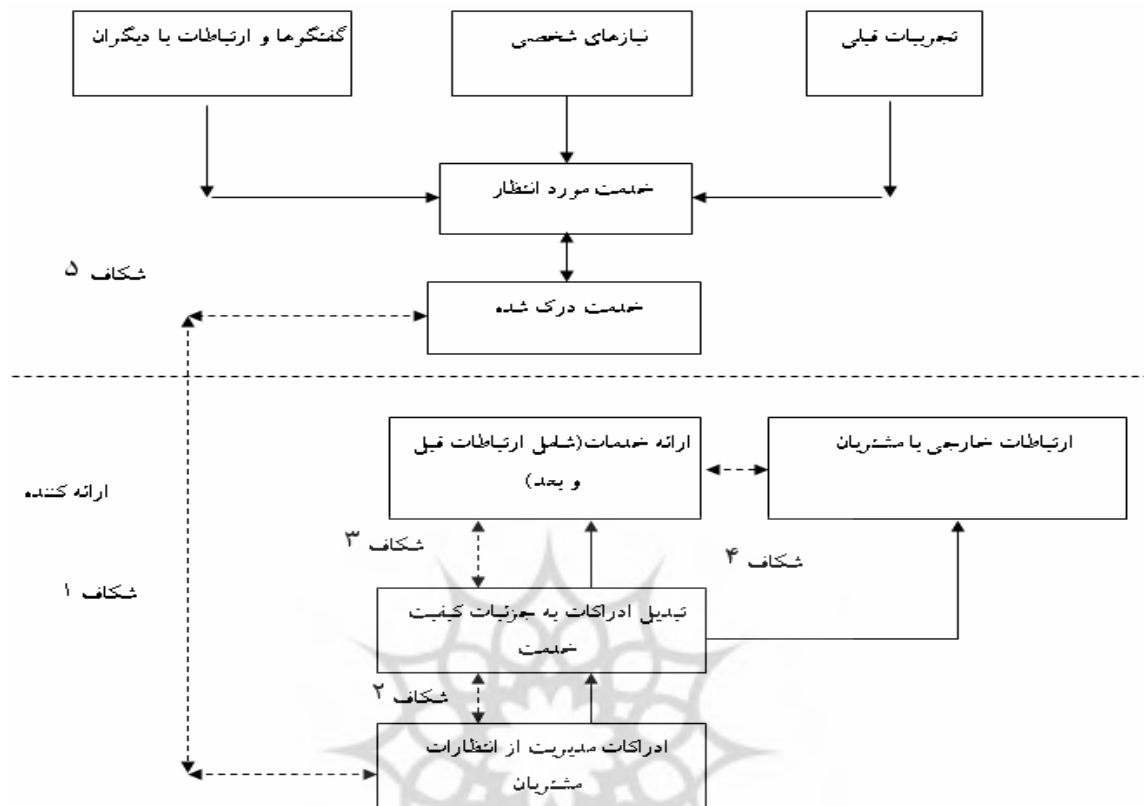
الف- ابعاد فیزیکی: شامل وجود تسهیلات و تجهیزات کاری و کالاهای ارتباطی است. تمام این ابعاد تصویری را فراهم می سازند که مشتری برای ارزیابی کیفیت آن را مد نظر قرار می دهد. مثل امکانات رفاهی در محیط فیزیکی سازمان.

ب- قابلیت اطمینان: به معنی توانایی انجام خدمات به شکلی مطمئن و قابل اعتماد می باشد به طوری که انتظارات مشتری تامین شود. مثلاً مشتریانی که به یک رستوران مراجعه می کنند، انتظاراتی نظیر انجام سریع سفارشات و تمیزی محیط اطراف و غیره را دارند. معنای دیگر قابلیت اطمینان عمل به تعهدات است. یعنی اگر سازمان خدماتی در زمینه زمان ارائه خدمت، شیوه ارائه خدمت و هزینه خدمت وعده‌هایی می دهد باید به آن عمل نماید.

ج- مسئولیت پذیری: منظور از مسئولیت پذیری تمایل به همکاری و کمک به مشتری است. این بُعد از کیفیت خدمت، تاکید بر نشان دادن حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست‌ها، سوالات و شکایات مشتری دارد. مثلاً در یک بانک اگر مراجعه کننده در ارتباط با افتتاح حساب جاری دچار مشکل شده باشد و از کارمند مربوطه در خواست کمک و رسیدگی

²- Service Quality Gap Models

¹- Rajdeep & et.al



نمودار ۱: مدل مفهومی کیفیت خدمات (دانلی، کری و ریمر، ۲۰۰۶، ص ۹۷)

روش پژوهش

دانشجویان از کیفیت خدمات استفاده گردیده است که هر دو پرسشنامه بر مبنای پرسشنامه استاندارد مقیاسهای سروکوال و طیف لیکرت و متشکل از ۵ گزینه (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) تنظیم گردیده است. پایایی و روایی ابزار با استفاده از روش آلفای کرونباخ و محتوایی به شرح زیر مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۱: ضرایب پایایی مقیاسهای سروکوال

مقیاسهای سروکوال	ضرایب آلفای کرونباخ	
	انتظارات	ادراکات
ابعاد فیزیکی	۰/۷۹۳	۰/۸۱۴
قابلیت اطمینان	۰/۸۰۵	۰/۸۵۹
مسئولیت پذیری	۰/۸۱۹	۰/۸۴۹
ضمانت و تضمین	۰/۸۱۵	۰/۷۸۴
همدلی	۰/۷۳۵	۰/۸۱۷
کلید مولفه های فوق با هم	۰/۸۸۶	۰/۹۰۸

روش تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی-پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری شامل تمامی دانشجویان واحدهای علی‌آباد به تعداد ۷۰۰۰ نفر، گران ۶۰۰۰ و آزاد شهر ۶۰۰۰ و حجم نمونه ۳۰۰۰ نفر که ابتدا با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تعیین گردید بدین طریق که از هر واحد به طور مجزا ۱۰۰۰ نفر تعیین گردید و سپس با استفاده از روش نمونه‌گیری ساده این ۳۰۰۰ نفر از بین کل جامعه مورد مطالعه انتخاب گردیدند.

در پژوهش حاضر به منظور پی‌بردن به شکاف میان انتظارات و ادراکات دانشجویان از نحوه ارائه خدمات دانشگاه، از دو پرسشنامه مجزا با عناوین پرسش‌نامه انتظارات و ادراکات

¹ -Donnelly, Kerr and Rimmer

کلیه ضرایب در جدول شماره ۳، نیز حکایت از آن دارد که میان تمامی ابعاد سروکوال با هم و نمرات کل آنان همبستگی در سطح معنی دار ۰/۰۱ وجود دارد، که این دلالت بر روایی سازه (همسانی درونی) این ابزار دارد.

یافته های تحقیق

به منظور بررسی و پاسخ گویی به سوالات تحقیق، از روش های آمار توصیفی چون توزیع فراوانی و آمار استنباطی مانند، آزمون T و ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است.

الف) وضعیت کلی کیفیت خدمات در سه واحد دانشگاهی

وضعیت کیفیت خدمات به طور کلی در هر سه واحد علی آباد، آزاد شهر و گرگان براساس توزیع فراوانی محاسبه گردید و نتایج در جدول شماره ۴، میزان ادراکات و جدول شماره ۵، میزان انتظارات دانشجویان از خدمات ارائه شده است.

جدول ۴: توزیع فراوانی کل ادراکات دانشجویان در هر سه واحد

	واحد گرگان		واحد آزاد شهر		واحد علی آباد	
	درصد فراوانی	درصد	درصد فراوانی	درصد	درصد فراوانی	درصد
۱	۶۰/۱	۵۶۶	۵۸/۸	۵۵۳	۵۸/۴	۵۸۴
۲	۳۶/۳	۳۴۲	۳۹/۶	۳۷۳	۳۶/۶	۳۲۹
جمع	۹۶/۵	۹۰۸	۹۸/۴	۹۲۶	۹۷	۹۱۳
پاسخ						
نداده	۳/۵	۳۳	۱/۶	۱۵	۳	۲۸
جمع	۱۰۰	۹۴۱	۱۰۰	۹۴۱	۱۰۰	۹۴۱

همان طور که در جدول شماره ۴، مشاهده می گردد در واحد علی آباد ۶۰/۴ درصد دانشجویان کیفیت خدمات را ضعیف، ۳۶/۶ درصد آن را خوب می دانند.

اما در واحد آزاد شهر ۵۸/۸ درصد دانشجویان کیفیت خدمات را ضعیف، ۳۹/۶ درصد آن را خوب می دانند.

و در نهایت در واحد گرگان، ۶۰/۱ درصد دانشجویان کیفیت خدمات را ضعیف (۱)، ۳۶/۳ درصد آن را خوب (۲) می دانند.

۱- لازم به ذکر است که در تمامی جداول فراوانی این قسمت، عدد ۱ معادل ضعیف، عدد ۲ خوب می باشد.

با مشاهده جدول شماره ۱، می توان دریافت که پرسش نامه انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات دارای پایایی قابل قبولی است. اما جهت بررسی روایی پرسشنامه های انتظارات و ادراکات دانشجویان در تحقیق حاضر، از آزمون روایی سازه، همسانی درونی استفاده گردید.

جدول ۲: نتایج آزمون روایی سازه (همسانی درونی) پرسشنامه ادراکات

مؤلفه های سروکوال	ابعاد فیزیکی	قابلیت اطمینان	مسئولیت پذیری	ضمانت و تضمین	همدلی	امتیازات کل
ابعاد فیزیکی	۱	-	-	-	-	-
قابلیت اطمینان	۰/۵۱۱	**	-	-	-	-
مسئولیت پذیری	۰/۴۰۳	۰/۶۶۱	**	۱	-	-
ضمانت و تضمین	۰/۴۵۸	۰/۵۷۷	۰/۴۸۱	**	۱	-
همدلی	۰/۴۱۲	۰/۵۴۱	۰/۳۳۵	۰/۴۸۳	**	۱
امتیازات کل	۰/۷۷۵	۰/۸۳۷	۰/۸۰۱	۰/۶۸۲	۰/۸۴۴	۱

** همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است

همانطور که در جدول شماره ۲، نشان داده شده است، میان کلیه مؤلفه های مدل سروکوال با هم و نیز هر یک از آنها به تنهایی، در مقایسه با امتیازات کل پرسشنامه ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات، همبستگی معنی دار در سطح ۰/۰۱ وجود دارد که دلالت بر روایی سازه این پرسشنامه دارد.

جدول ۳ نتایج آزمون روایی سازه (همسانی درونی) پرسشنامه انتظارات

مقیاسهای سروکوال	ابعاد فیزیکی	قابلیت اطمینان	مسئولیت پذیری	ضمانت و تضمین	همدلی	امتیازات کل
ابعاد فیزیکی	۱	-	-	-	-	-
قابلیت اطمینان	۰/۷۱۱	**	-	-	-	-
مسئولیت پذیری	۰/۷۰۶	۰/۸۱۸	**	۱	-	-
ضمانت و تضمین	۰/۶۵۹	۰/۸۳۴	۰/۷۶۹	**	۱	-
همدلی	۰/۷۱۵	۰/۷۷۳	۰/۸۱۹	۰/۷۲۴	**	۱
امتیازات کل	۰/۸۵۱	۰/۸۴۱	۰/۹۱۳	۰/۷۶۸	۰/۸۹۱	۱

** همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است

نتیجه شکاف خدمات در واحدهای دانشگاهی در جدول شماره ۶، نشان داده شده است

جدول ۶: شکاف خدمات در واحدهای دانشگاهی

نام واحد	ادراکات دانشجویان	انتظارات دانشجویان	میزان شکاف
علی آباد کتول	۱/۳۶	۱/۹۳	-۰/۵۷
آزادشهر	۱/۴۰	۱/۹۲	-۰/۵۲
گرگان	۱/۳۸	۱/۹۲	-۰/۵۴

سوال دوم تحقیق: وضعیت کیفیت خدمات در هر یک از واحدها چگونه است؟

به منظور پاسخگویی به سوال دوم تحقیق در هر یک از سه واحد، ابتدا با استفاده از آزمون T ، معنی دار بودن تفاوت انتظارات (وضعیت مطلوب) و ادراکات (وضعیت موجود) دانشجویان از کیفیت خدمات محاسبه گردید که نتایج در جدول شماره ۷، نشان داده شده است.

جدول ۵: توزیع فراوانی کل انتظارات دانشجویان در هر سه واحد

میزان	واحد آزادشهر		واحد علی آباد	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
۸	۷۵	۷/۱	۶۷	۴/۵
۸۸/۵	۸۳۳	۹۱/۲	۸۵۸	۹۳/۲
۹۶/۵	۹۰۸	۹۸/۳	۹۲۵	۹۷/۷
جمع	۹۰۸	۹۸/۳	۹۲۵	۹۷/۷
۳/۵	۳۳	۱/۷	۱۶	۲/۳
۱۰۰	۹۶۱	۱۰۰	۹۶۱	۱۰۰
جمع کل	۹۶۱	۱۰۰	۹۶۱	۱۰۰

همان‌طور که در جدول شماره ۵، مشاهده می‌گردد در واحد علی‌آباد ۹۳/۲ درصد دانشجویان وجود این معیارها را نشانه کیفیت خدمات خوب می‌دانند و تنها ۴/۵ درصد افراد آن را دور از انتظار برآورد کرده‌اند.

اما در واحد آزادشهر، ۹۱/۲ درصد دانشجویان وجود این معیارها را نشانه کیفیت خدمات خوب می‌دانند و ۷/۱ درصد ضعیف برآورد کرده‌اند و نهایتاً در واحد گرگان، ۸۸/۵ درصد دانشجویان وجود این معیارها را نشانه کیفیت خدمات خوب می‌دانند، ۸ درصد پائین برآورد کرده‌اند.

سوال اول تحقیق: میزان شکاف میان انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات در هر یک از واحدها چقدر است؟

جدول ۷: نتایج آزمون T ، وضعیت کیفیت خدمات در واحد علی‌آباد

سطح معنی داری	درجه آزادی	t	تفاوت	خطای معیار	انحراف معیار	میانگین
۰/۰۰۰	۹۰۸	۴۸/۵۲۲	۰/۷۵۱	۰/۶۹۲	۰/۱۴۸	۰/۴۴۸۴
۰/۰۰۰	۹۲۴	۳۰/۶۸۱	۰/۵۵۹	۰/۴۹۲	۰/۱۷۱	۰/۵۲۱
۰/۰۰۰	۹۰۷	۳۲/۶۸۰	۰/۵۷۳	۰/۵۰۸	۰/۱۶	۰/۴۹۹

کیفیت خدمات و عدد ۲ بالاترین کیفیت خدمات، ۰/۵۷ می‌باشد. و با توجه به میزان $sig = 0.000$ ، می‌توان دریافت که میان وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات در واحد آزادشهر تفاوت معنی داری وجود دارد و میانگین از دامنه ۱ تا ۲

همان‌طور که در جدول ۷، مشاهده می‌شود، با توجه به میزان $sig = 0.000$ ، می‌توان دریافت که میان وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات واحد علی‌آباد تفاوت معنی داری وجود دارد و میانگین از دامنه ۱ تا ۲، یعنی عدد ۱ پائین‌ترین

نشان دهنده آن است که میزان کیفیت خدمات در هر سه واحد به ترتیب علی آباد، گرگان و آزادشهر بسیار پائین است. همچنین یافته‌های تحقیق ضمن تأیید معنی دار بودن تفاوت میان وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات در هر سه واحد، نشان می‌دهد که میزان کیفیت خدمات در واحد علی آباد ۳۶/۶٪، واحد آزادشهر ۳۹/۶٪ و واحد گرگان ۳۶/۳٪ می‌باشد.

گرچی در تحقیقات خود با عنوان مدیریت کیفیت جامع در صنعت بیمه ایران بر مبنای مدل سروکوال، باسنجش کیفیت خدمات در صنعت بیمه براساس مدل سروکوال و الگوی شکاف کیفیت خدمات، پنج شکاف در کیفیت خدمات بیمه شناسایی نمود که بیانگر پائین بودن کیفیت خدمات در این صنعت بوده است. در نهایت محقق با بررسی و تلفیق رویکرد مدیریت کیفیت جامع، مدل سروکوال و الگوی شکاف کیفیت خدمات، اقدام به طراحی یک الگوی مطلوب مدیریت کیفیت جامع برای صنعت بیمه کشور نموده است (گرچی، ۱۳۸۴، ص ۶).

همچنین گرچی در تحقیقی دیگر با عنوان بررسی کیفیت خدمات و رابطه آن با اثربخشی، به این نتیجه دست یافت که بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب کیفیت خدمات تفاوت معنی داری وجود دارد و نیز بین اعمال کیفیت خدمات و اثربخشی سازمان رابطه معنی دار وجود دارد. همچنین بین مقیاس‌های مسئولیت پذیری، قابلیت اطمینان و ضمانت و تضمین با اثربخشی رابطه معنی داری وجود دارد، در حالی که میان ابعاد فیزیکی و همدلی با اثربخشی چنین رابطه‌ای بدست نیامد (گرچی، ۱۳۸۷، ص ۱).

پیشنهادات تحقیق

به طور کلی با توجه به اینکه در هر سه واحد دانشگاهی میزان شکاف کیفیت خدمات بالا بوده است و این بیانگر پائین بودن وضعیت کیفیت خدمات در هر سه واحد می‌باشد، پیشنهادات ارائه شده برای بهبود کیفیت خدمات در هر سه واحد در چارچوب مقیاس‌های پنجگانه سروکوال عبارتند از:

یعنی کمترین کیفیت خدمات و عدد بالاترین کیفیت خدمات، ۵۲/۰ می‌باشد. همچنین باتوجه به میزان $sig = 0.000$ ، می‌توان دریافت که میان وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات واحد گرگان نیز تفاوت معنی داری وجود دارد و میانگین از دامنه ۱ تا ۲، یعنی عدد پائین ترین کیفیت خدمات و عدد بالاترین کیفیت خدمات، ۵۴/۰ می‌باشد.

پس از تعیین وجود تفاوت معنی دار در وضعیت کیفیت خدمات هر سه واحد، در ادامه وضعیت کیفیت خدمات هر سه واحد به طور کلی مشخص و در جدول شماره ۸، ارائه گردید.

جدول ۸: وضعیت کیفیت خدمات در سه واحد

شکاف	وضعیت موجود	
	وضعیت مطلوب	وضعیت موجود
واحد علی آباد	۳۶/۶٪	۹۳/۲٪
واحد آزادشهر	۳۹/۶٪	۹۱/۲٪
واحد گرگان	۳۶/۳٪	۸۸/۵٪

نتیجه گیری

هدف اصلی تحقیق بررسی مقایسه‌ای وضعیت کیفیت خدمات دانشگاه آزاد اسلامی در استان گلستان (در سه واحد علی آباد، آزاد شهر و گرگان) بر اساس مدل سروکوال بوده است. به منظور تحقق هدف اصلی تحقیق، دو سوال اصلی به شرح زیر ارائه گردید:

- ۱- میزان شکاف میان انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات در هر یک از واحدها چقدر است؟
- ۲- وضعیت کیفیت خدمات در هر یک از واحدها چگونه است؟

یافته‌های تحقیق نشان داد که میزان شکاف کیفیت خدمات در واحد علی آباد ۵۷/۰- و میزان شکاف کیفیت خدمات در واحد آزادشهر ۵۲/۰- و میزان شکاف کیفیت خدمات در واحد گرگان ۵۴/۰- می‌باشد. نتیجه بدست آمده بیانگر این است که میان وضعیت موجود و وضعیت مطلوب کیفیت خدمات در هر سه واحد شکاف بسیاری وجود داشته و این

۴- ضروری است که مدیریت دانشگاه تاکید بر آراسته و مرتب بودن کارکنان به هنگام ارائه خدمات داشته، محیط دانشگاه (محوطه، بخش اداری و سایر قسمت‌ها) به هنگام ارائه خدمات تمیز و پاکیزه باشد، امکانات رفاهی مناسب (صندلی، کولر و غیره) برای مراجعه‌کنندگان به هنگام ارائه خدمات تامین گردد. این پیشنهاد موجب بهبود مقیاس ابعاد فیزیکی از مدل سروکوال می‌گردد.

۵- در راستای بهبود همدلی، مدیران بایستی بطور رسمی و غیررسمی به کارکنان و مدیران دانشگاه تاکید بر توجه به خواسته‌ها و انتظارات دانشجویان، ابراز علاقه و توجه خاص جهت حل مشکلاتشان، ساعات کاری مناسب و انعطاف‌پذیر برای آنان، علاقه قلبی و صمیمانه جهت رسیدگی به کارها و مسایل تک تک دانشجویان به‌طور انفرادی، داشته باشند. این پیشنهاد موجب بهبود مقیاس همدلی از مدل سروکوال می‌گردد.

منابع

- الوانی، س. م. و ریاحی، ب. (۱۳۸۲). سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی، تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی.
- سید جوادین، ر. و کیماسی، م. (۱۳۸۴). مدیریت کیفیت خدمات، تهران: نگاه دانش.
- گرچی، م. ب. (۱۳۸۴). مدیریت کیفیت جامع در صنعت بیمه ایران بر مبنای مدل سروکوال. فصلنامه علمی ترویجی صنعت بیمه، ۲۰(۴)، ۳۶-۵.
- گرچی، م. ب. (۱۳۸۷). بررسی کیفیت خدمات و رابطه آن با اثربخشی، فصلنامه علمی - پژوهشی پژوهشگر مدیریت، ۵(۱۲)، ۱-۱۱.

- Donnelly, M., Kerr, N. & Rimmer, R. (2006). Assessing the quality of police services using SERVQUAL Policing: *An International Journal of Police Strategies & Management*, 29(1), 92-105.
- Prugsamat, S., & Pentecost, R. (2006). The influence of explicit and Implicit service promises on Chinese students' expectations of overseas universities. *Asia*

۱- لازم است مدیریت دانشگاه‌ها با آموزش‌های رسمی و غیررسمی برای مدیران و کارکنان، تاکید بر پایبندی به انجام تعهدات داده شده در زمان مقرر و بدون هیچ تغییر، انجام خدمات و تعهدات صحیح و بدون هیچ اشکال در همان اولین مراجعه دانشجو به قسمت مربوطه، تاکید بر ثبت و نگهداری بدون اشتباه اسناد و مدارک به هنگام ارائه خدمات، وقت کافی جهت رسیدگی به مشکلات دانشجویان به هنگام ارائه خدمات، رفتارهای درست و صادقانه و نیز حل مشکلات دانشجویان با علاقه و صادقانه به هنگام ارائه خدمات داشته باشند. این پیشنهاد موجب بهبود مقیاس قابلیت اطمینان از مدل سروکوال می‌گردد.

۲- ضروری است که مدیریت دانشگاه بر تقویت احساس مسئولیت‌پذیری مدیران و کارکنان دانشگاه از طریق آموزش‌های رسمی و غیررسمی همت گمارند تا آنان به هنگام ارائه خدمات با علاقه‌مندی به دانشجویان کمک کنند، اطلاع‌رسانی مناسب در خصوص شرایط، زمان و نوع ارائه خدمات به دانشجویان داشته باشند، در پاسخگویی به سوالات و خواسته‌های دانشجویان صبر و بردباری خود را افزایش دهند و نیز به هنگام ارائه خدمات، انتقادات و پیشنهادات دانشجویان را مورد توجه و ترتیب اثر دهند و نیز ارائه خدمات عالی در اسرع وقت به مراجعه‌کنندگان عمل نمایند. این پیشنهاد موجب بهبود مقیاس مسئولیت‌پذیری از مدل سروکوال می‌گردد.

۳- ضروری است که مدیریت دانشگاه بر تقویت ضمانت و تضمین از طریق آموزش‌های رسمی و غیررسمی مدیران و کارکنان دانشگاه همت گمارند تا آنان به هنگام ارائه خدمات احساس اعتماد و احساس امنیت در مراجعه‌کنندگان (دانشجویان) ایجاد کنند، و اینکه کارکنان و مدیران، آگاهی و تخصص لازم جهت پاسخگویی به هنگام ارائه خدمات را داشته و نیز موجب آرامش خاطر دانشجویان گردند. این پیشنهاد موجب بهبود مقیاس ضمانت و تضمین از مدل سروکوال می‌گردد.

Pacific Journal of Marketing and Logistics, 18(2), 129-145.

Rajdeep, S. (2010). SERVQUAL and model of service quality gaps: A framework for determining and prioritizing critical factors from faculty perspective in higher education. *International Journal of Engineering Science and Technology*, 2 (7), 3297-3304.

Sahney, S. (2003). Enhancing quality in education: Application of quality function deployment: An industry perspective, *Work study*, 52(6), 297-309.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). Delivering quality service balancing customer perceptions and expectation. New York: McMillan.

Hak Lee, J., Hyun-Duck, K., Yong Jae, K., & Michael, S. (2009). *Journal of Retailing and Consumer Services*, 16(5).

Martínez, J., & Martínez, L. (2010). *Journal of Retailing and Consumer Services*, 17(1).

Wong, B., Narasimhaiah, G., & Toni, M. S. (2010). *Strategic Information Systems*, 8(3).

Zeithaml V. A, M. J. Bitner, D. D., & Gremler. (2006). Service marketing: Integrating customer focus across the firm. Retrieved from:

<http://www.ngf.org/cgi/researchgcrp.asp>

