

عنوان مقاله: بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال^۱

حسن قلاوندی - رقیه بهشتی‌راد - علی‌رضا قلعه‌ای

دریافت: ۹۱/۲/۲۰

پذیرش: ۹۱/۰۶/۲۵

مقاله برای اصلاح به مدت ۳ روز نزد پدیدآوران بوده است

چکیده:

پژوهش حاضر به بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه ارومیه پرداخته است. در این مطالعه با استفاده از روش پژوهش توصیفی از نوع هم‌بستگی، ۲۰۰ نفر از دانشجویان با توجه به دانشکده محل خدمت T به صورت طبقه‌ای متناسب با حجم هر یک از دانشکده‌ها به طور تصادفی انتخاب شدند. از پرسش‌نامه استاندارد سروکوال شامل ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی، برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش استفاده شد. داده‌های پژوهش پس از جمع‌آوری بر اساس فرضیه‌های پژوهش و با استفاده از آزمون T مستقل و تحلیل واریانس یک طرفه تحلیل شدند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین عوامل محسوس، قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان تفاوت معناداری وجود دارد. انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود است و در هیچ یک از ابعاد کیفیت خدمات، انتظارات آنها برآورده نشده است. هم‌چنین بین متغیرهای جمعیت‌شناختی به استثنای مقاطع تحصیلی در جنسیت، گروه تحصیلی و دانشکده محل تحصیل دانشجویان، تفاوت معناداری مشاهده نشد.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی کیفیت، خدمات آموزشی، مدل سروکوال، رضایت‌مندی، دانشگاه ارومیه

۱. استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه ارومیه
Galavandi@gmail.com
۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه ارومیه
r_beheshti2000@yahoo.com
۳. استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه ارومیه
a.ghaleei@urmia.ac.ir

بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال

مقدمه

در یک محیط رقابتی که سازمان‌ها برای جلب مشتریان با یکدیگر رقابت می‌کنند، رضایت مشتری از خدمات ارائه شده یک عنصر کلیدی در موفقیت و برتری سازمان‌ها و یک عامل مهم برای سودآوری و وفاداری مشتریان به سازمان محسوب می‌شود (Manuel, 2008, Gitman & et al. 2005). امروزه بیش از هر زمان دیگری موضوع کیفیت خدمات به عنوان عاملی مهم برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان‌ها و به عنوان موضوعی راهبردی، موثر و فراگیر در دستور کار مدیریت سازمان‌ها قرار گرفته است (Daglas & Firdaus, 2006). چرا که سازمان‌ها دریافته‌اند که 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). سازمان‌ها متوجه شده‌اند که تمرکز بر نیازهای مشتریان به معنی توجه به کیفیت و ارائه خدمت به مشتریان است. بنابراین، هر سازمانی تلاش می‌کند تا مشتری‌گرا باشد. برتری یافتن در ارائه خدمات به مشتری، مستلزم داشتن تعهد کامل نسبت به مشتری است. از روش‌هایی که سازمان‌ها می‌توانند خدمات خود را از سایر سازمان‌های رقیب متمایز کنند این است که به صورت مستمر، خدماتی با کیفیت برتر از سایر رقبای ارائه کنند (کزازی و دهقانی، ۱۳۸۲). طبق یافته‌های پژوهشی که در مرکز هنلی^۱ در سال ۱۹۹۷ انجام گرفت، هزینه به دست آوردن یک مشتری جدید می‌تواند پنج برابر بیشتر از هزینه نگهداری مشتری فعلی باشد. ممکن است بازگشت سرمایه در بازاریابی برای مشتریان موجود نیز، سه تا هفت برابر بیشتر از مشتریان آینده باشد (هاپسون و لوگاری، ۱۳۸۱).

خدمات آموزشی به ویژه خدماتی که از طریق دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی ارائه می‌شوند، نقش اساسی در توسعه‌یافتگی جوامع دارند. بنابراین توجه به ارتقا کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی به طور مستمر، مسئله‌ای ضروری به نظر می‌رسد (نورالسناء و همکاران، ۱۳۸۷). در کشور ما نیز آموزش عالی وظیفه مهم تربیت نیروی انسانی متخصص مورد نیاز بخش‌های مختلف را، برای تأمین خودکفایی در علوم و فنون، صنعت، کشاورزی و... به عهده دارد (پاکاریان، ۱۳۶۹).

1. Henley center

نگاهی به روند تحولات جاری نظام آموزش عالی، حاکی از آن است که آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگناهای مالی، به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت بپردازد (هاشمی گلپایگانی، ۱۳۷۲). نظام آموزش عالی در صورتی از عهده وظایف و اهداف خود بر می‌آید که از نظر کیفیت آموزشی در وضعیت مطلوبی باشد. با توجه به این موضوع، ضرورت یافتن راه‌هایی که بتوان کیفیت آموزشی را افزایش داد، روشن می‌شود (پاکاریان، ۱۳۶۹). در این جهت، ارزیابی کیفیت خدمات، از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقا کیفیت محسوب می‌شود (Lim & Tan g, 2000). به لحاظ آن که همواره کمبود منابع، به عنوان یکی از موانع عمده اجرای برنامه‌های کیفیت مطرح است، این ارزیابی، مدیریت مجموعه را قادر می‌سازد که ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحوی بهتر تخصیص دهد تا عملکرد سازمان، بهبود و کیفیت خدمات نیز، ارتقا یابد (Berry & et al., 1988, Stafford & et al. 1998). به اعتقاد زافیروفولوس^۱ (۲۰۰۷) کیفیت خدمات برای بقا و سودآوری نظام آموزش عالی حیاتی و راهبردی سودآور برای سازمان است. رضایت مشتری که به عنوان سطحی از کیفیت خدمات که انتظارات مشتریان را برآورده می‌سازد، تعریف می‌شود (Wang, 2000)، از درک تفاوت بین انتظارات مشتری و عملکرد واقعی سازمان در ارائه خدمات حاصل شده، نشان می‌دهد که محصول یا خدمات ارائه شده به وسیله یک سازمان تا چه سطحی، نیازها و انتظارات مشتری را برآورده می‌سازد (Gitman & et al., 2005, Hak Lee & et al. 2009). اگر انتظارات، بیش از ادراکات باشد از دید مشتری، کیفیت دریافت شده کم است و نارضایتی وی را به دنبال دارد (Sahney & et al., 2006).

دانشجویان که به عنوان اصلی‌ترین مشتریان آموزش عالی هستند و بیشترین توجه را به خود جلب کرده‌اند (Sirvanci, 2004)، کبرپایی و رودباری، ۱۳۸۴). در مورد اهمیت دانشجویان به عنوان مشتری دو نگرش وجود دارد: یک دیدگاه این است که دانشجویان به عنوان ورودی و خروجی در فرایند یادگیری مشارکت دارد. دیدگاه دیگر آن است که کارفرمایان بالقوه، دانشجویان را به عنوان مشتریان اولیه تلقی می‌کنند و معتقد هستند که باید واقعیت اقتصادی بازار را مدنظر قرار داد و به نیازهای کارفرمایان و متناسب کردن محتوای درسی دانشجویان با آن توجه کرد. در هر دو دیدگاه دانشجویان به عنوان مشتری مهم سازمان آموزش عالی محسوب می‌شود. (Yeo, 2008). در حال حاضر در سطح دنیا دیدگاه دانشجویان در مورد کلیه ابعاد آموزش‌های ارائه شده در موسسات آموزشی بررسی شده و به عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه‌ها در نظر گرفته می‌شود

1. Zafirooulos

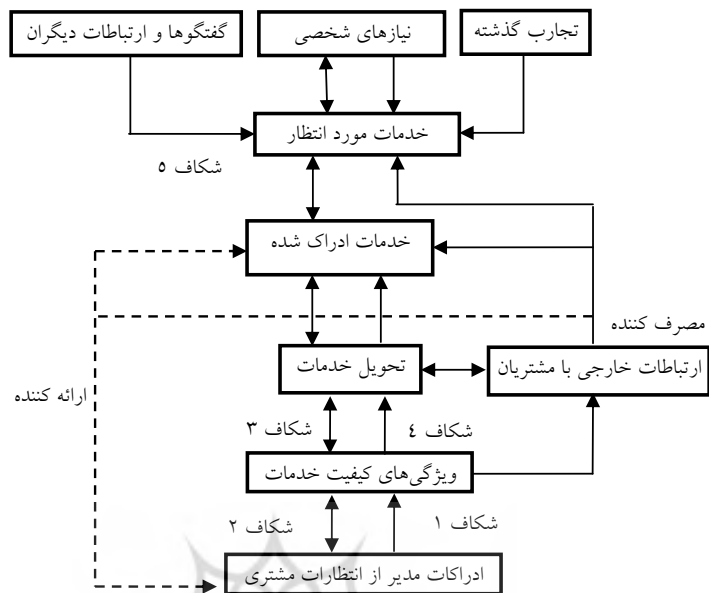
(Hill & Lomas, 2003). اکنون که در ایران نیز گسترش دانشگاه‌ها از مرحله کمی به مرحله کیفی در حال گذر است، موضوع کیفیت خدمات در پژوهش حاضر به عنوان محور اصلی پژوهش در نظر گرفته شده است. از آنجا که یکی از مشخصه‌های کیفیت در دانشگاه برآورده شدن انتظارات دانشجویان از طریق ارائه خدمات آموزشی است، با بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان می‌توان کیفیت این فرایند را تعیین کرد (کبریایی و رودباری، ۱۳۸۷).

جدول ۱: خلاصه مدل‌های اندازه‌گیری کیفیت خدمات

نام مدل	نویسنده/ نویسندگان	سال	اندازه‌گیری کیفیت خدمات از طریق
کیفیت کارکردی فنی	گرونروس	۱۹۸۴	کیفیت کارکردی و فنی
شکاف	پاراسورامان و همکاران	۱۹۸۵	ابعاد ۱۰ گانه کیفیت خدمات
ترکیب شده کیفیت خدمات	بروگوویز و همکاران	۱۹۹۰	کیفیت کارکردی و فنی بر اساس فعالیت‌های سنتی مدیریت (برنامه ریزی، اجرا و عملکرد)
مبتنی بر عملکرد	کرونین تیلور	۱۹۹۲	بر اساس ابعاد ۲۲ گانه سروکوال ولی تنها مبتنی بر عملکرد
ویژگی PCP	فیلیپ و هزات	۱۹۹۷	ویژگی‌های محوری، میانی (مرکزی) و جانبی
کیفیت خدمات خرده‌فروشی ارزش ادراک شده	اس و نجاو و همکاران	۱۹۹۷	کیفیت کارکردی از طریق ابعاد پنج‌گانه سروکوال و کیفیت فنی از طریق یکی از ابعاد سروکوال
مبتنی بر IT	زو و همکاران	۲۰۰۲	ابعاد سروکوال تنها مبتنی بر ادراکات
کیفیت خدمات الکترونیکی	سانتوس	۲۰۰۳	از طریق فعالیت‌های چندگانه

منبع: شاهوردیانی، ۱۳۸۹

یکی از روش‌هایی که غالباً به ارزشیابی کیفیت خدمات آموزش عالی و دانشگاه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد، مدل سروکوال است که توسط پاراسورامان و همکارانش در سال ۱۹۸۵ ارائه گردیده است (Alves & Vieira, 2006).



نمودار ۱: مدل فواصل کیفیت خدمات

منبع: شوارتز، ۱۹۸۸

این مدل، فعالیت‌های عمده‌ای از سازمان را نشان می‌دهند که ادراک از کیفیت را تحت تأثیر قرار می‌دهند. به علاوه، این مدل، تعامل بین این فعالیت‌ها را نشان داده، اتصالات بین فعالیت‌های سازمان یا بازارباب را که به ارائه سطحی رضایت‌بخش از کیفیت خدمات مربوط است، معرفی می‌کنند. این اتصالات به عنوان شکاف یا عدم تطابقها توصیف می‌شوند. این مدل، مدیریت را قادر می‌کند که به شکاف‌های خدماتی و علل وقوع این شکاف‌ها پی ببرد (Ghobadian, 1994). مدل سروکوال شامل پنج مقیاس (فیزیکی^۲، قابلیت اطمینان^۳، ضمانت^۴، مسئولیت‌پذیری^۵ و همدلی^۶) است (راجدیپ^۷، ۲۰۱۰). این مقیاس‌ها عبارت‌اند از:

ابعاد فیزیکی: شامل وجود تسهیلات و تجهیزات کاری و کالاهای ارتباطی است. تمام این

1. Swartz
2. Tangibles
3. Reliability
4. Assurance
5. Responsiveness
6. Emphaty
7. Rajdeep

ابعاد تصویری را فراهم می‌سازند که مشتری برای ارزیابی کیفیت، آن را مدنظر قرار می‌دهد. مثل امکانات رفاهی در محیط فیزیکی سازمان.

قابلیت اطمینان: به معنی توانایی انجام خدمات به شکلی مطمئن و قابل اطمینان است به طوری که انتظارات مشتری تامین شود. در واقع قابلیت اطمینان، عمل به تعهدات است، یعنی اگر سازمان خدماتی در زمینه زمان ارائه، شیوه و هزینه خدمات، وعده‌هایی می‌دهد، باید به آن عمل کند. مسئولیت‌پذیری: منظور از مسئولیت‌پذیری تمایل به همکاری و کمک به مشتری است. این بعد از کیفیت خدمت، تاکید بر نشان دادن حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست‌ها، سؤالات و شکایات مشتری دارد.

ضمانت و تضمین: ضمانت و تضمین بیانگر شایستگی و توانایی کارکنان در القاحس اعتماد و اطمینان به مشتری، نسبت به سازمان است. این بعد از کیفیت خدمت مخصوصاً در خدماتی مهم است که دارای ریسک بالاتری باشند.

همدلی: توجه شخصی و اختصاص زمان کاری مناسب برای تمامی مشتریان، یعنی اینکه با توجه به روحیات افراد، با هر کدام از آنها برخورد ویژه‌ای شود، به طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آن‌ها را درک کرده است و آن‌ها برای سازمان مهم هستند (مارتینز و مارتینز، ۲۰۱۰).

پیشینه تجربی پژوهش

تاکنون پژوهش‌های متعددی به ارائه نتایج کاربرد الگوهای ارزیابی کیفیت خدمات در حوزه آموزش و پژوهش پرداخته‌اند. نتایج پژوهش‌ها در برخی از دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور نشان‌دهنده شکاف در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی است که بیانگر سطح نامطلوب کیفیت این خدمات است که برای نمونه به چند مورد از این مطالعات اشاره می‌شود:

جوراچی (۱۳۸۱) در پژوهشی که در میان دانشجویان مامایی دانشگاه علوم پزشکی قزوین انجام داد، نشان داد که از دیدگاه آن‌ها خدمات آموزشی ارائه شده، کیفیت خوبی نداشته است.

نتایج پژوهش‌های کبریایی و رودباری (۱۳۸۴) در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان نشان داد که ۶/۸۱٪ قائل به وجود شکاف منفی کیفیت بودند، به طوری که از میان ابعاد پنج‌گانه خدمت بعد پاسخ‌گویی، دارای بیشترین میانگین شکاف و بعد اطمینان، دارای کمترین میانگین شکاف کیفیت بوده‌اند که بیانگر نامطلوب بودن کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده است.

آربونی و همکاران (۱۳۸۷) در مطالعه‌ای بین دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان، وجود

شکاف منفی را در کلیه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی گزارش کرد، به طوری که بیشترین میانگین شکاف مربوط به بعد همدلی و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان بود.

آقاملایی و همکاران (۱۳۸۷) در مطالعه‌ای به بررسی کیفیت خدمات بهداشتی اولیه از دیدگاه زنان مراجعه‌کننده به مراکز بهداشتی-درمانی شهر بندرعباس با استفاده از مدل سروکوال پرداختند. نتایج حاصل از مطالعه آنها نشان داد که در هر پنج بعد کیفیت خدمات، زنان اختلاف نظر دارند. کمترین میانگین اختلاف کیفیت ۰/۷۶- در بعد تضمین و بیشترین میانگین اختلاف کیفیت ۰/۹۸- در بعد همدلی به دست آمد و تفاوت مشاهده شده بین اختلاف نظر زنان در مورد کیفیت خدمات در هر پنج بعد، معنادار بوده است. اختلاف منفی بیانگر این است که انتظارات خدمت‌گیرندگان فراتر از ادراکات آنها از وضعیت موجود بوده است و هنوز فضای زیادی برای بهبود و اصلاح به منظور نیل به رضایت مشتریان و ارائه خدمات بهداشتی-درمانی مطلوب، وجود دارد.

اعتباریان و طالع (۱۳۸۹) در پژوهشی مرتبط با کیفیت خدمات و تعیین میزان شکاف بین ادراکات و انتظارات بیمه شدگان در سازمان تامین اجتماعی استان اصفهان، متوجه شدند که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات بین انتظارات و ادراکات مشتریان، شکاف وجود دارد.

فیلیس و همکاران^۱ (۱۹۹۳) در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که کیفیت محصولات و خدمات واحدهای تجاری راهبردی^۲، مهمترین عاملی است که بر عملکرد این واحدها اثر می‌گذارد. به علاوه بازل و گیل^۳ اظهار می‌کنند که به دلیل اثر کیفیت بر ارزش ادراک شده از سوی مشتریان، کیفیت خدمات نه تنها با قابلیت سودآوری سازمان بلکه با رشد سازمان نیز در ارتباط است. هم چنین راست و همکاران^۴ (۱۹۹۵) الگویی از قابلیت سودآوری کیفیت خدمات ارائه کرده‌اند که در این الگو، کیفیت خدمات، منجر به افزایش رضایت‌مندی و در نتیجه، حفظ مشتری می‌شود و هم چنین افزایش سهم بازار را در پی دارد (به نقل از سید جوادین و کیماسی، ۱۳۸۴).

نتایج مطالعه پیتر و همکاران^۵ (۲۰۰۰) در مورد کیفیت خدمات آموزشی در دو گروه از دانشجویان ترک تحصیل کرده و دانشجویان مشغول به تحصیل در دانشگاه سان شاین کوست و دانشکده عالی در استرالیا نشان داد که از نظر دانشجویان مشغول به تحصیل، شکاف خدمات بیشتر از دانشجویانی است که ترک تحصیل کرده‌اند.

1. Philips & et al
2. Strategic Business Units (SBU)
3. Buzzell & Gale
4. Rust & et al
5. Peter & et al

لیم و تانگ (۲۰۰۰) مطالعه‌ای به منظور سنجش ادراکات و انتظارات بیماران از کیفیت خدمات بیمارستانی در سنگاپور انجام داده‌اند. نتایج مطالعه آنها نشان می‌دهد که بر مبنای ادراکات بیماران بعد پاسخ‌گویی، دارای پایین‌ترین رتبه کیفیت است در حالی که انتظار آنها از این بعد، در دومین رتبه اهمیت قرار داشت. همچنین بعد تضمین که به عنوان مهم‌ترین بعد تلقی شد، از لحاظ کیفیت درک شده، دارای رتبه چهارم بود.

در مطالعه چو^۱ (۲۰۰۴) که در مورد کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده مدیریت بازرگانی دانشگاه رابرسون که در تورنتوی کانادا انجام شد، در تمام ابعاد خدمات، شکاف منفی کیفیت وجود داشت. بیشترین شکاف منفی کیفیت در بعد تضمین و کمترین شکاف، در بعد اطمینان مشاهده شد. ریچارد و آدامز^۲ (۲۰۰۶) در پژوهشی که به منظور تعیین کیفیت خدمات آموزشی در ایالات متحده انجام دادند نشان داد که از دیدگاه دانشجویان، خدمات با کیفیت به آن‌ها ارائه نمی‌شود. بارنس^۳ (۲۰۰۷) در مطالعه‌ای به منظور تعیین ادراکات و انتظارات دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی، نشان داد که در تمام ابعاد کیفیت خدمات، شکاف منفی وجود دارد؛ بیشترین شکاف منفی کیفیت در بعد تضمین و کمترین شکاف در بعد اطمینان مشاهده شد.

سؤال‌های پژوهش

سؤال اصلی:

۱- وضعیت ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ادراک شده مورد انتظار چگونه است؟

سؤال‌های فرعی

- ۲- آیا بین عوامل محسوس ادراک شده و مورد انتظار در میان دانشجویان تفاوت وجود دارد؟
- ۳- آیا بین قابلیت اطمینان ادراک شده و مورد انتظار در میان دانشجویان تفاوت وجود دارد؟
- ۴- آیا بین پاسخ‌گویی ادراک شده و مورد انتظار در میان دانشجویان تفاوت وجود دارد؟
- ۵- آیا بین اطمینان خاطر ادراک شده و مورد انتظار در میان دانشجویان تفاوت وجود دارد؟
- ۶- آیا بین همدلی ادراک شده و مورد انتظار در میان دانشجویان تفاوت وجود دارد؟
- ۷- آیا بین نظرات دانشجویان در خصوص کیفیت خدمات آموزشی بر حسب متغیرهای جمعیت شناختی (جنس، مقطع تحصیلی، گروه تحصیلی و دانشکده محل تحصیل) تفاوت وجود دارد؟

1. Chua
2. Richard & Adams
3. Barnes

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر، توصیفی و از نوع هم‌بستگی است. جامعه آماری مورد نظر شامل ۱۹۵۴ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه ارومیه است که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، متناسب با حجم ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده است. برای تعیین حجم نمونه مورد نظر با توجه به حجم جامعه آماری از فرمول کوکران^۱ استفاده شده است (سرایی، ۱۳۸۲). تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک نرم افزار آماری اس پی اس (SPSS) و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی، انجام گرفت.

$$n = \frac{N.d^2.s^2}{Nd^2 + t^2.s^2}$$

$$n = \frac{1954(1/96)^2 \times (0.74)^2}{1954(0.1)^2 + (1/96)^2 \times (0.74)^2} = 189$$

در پژوهش حاضر به منظور پی بردن به شکاف میان انتظارات و ادراکات دانشجویان از نحوه ارائه خدمات دانشگاه، از دو پرسش‌نامه مجزا با عناوین پرسش‌نامه انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات، استفاده شده است که هر دو پرسش‌نامه بر مبنای پرسش‌نامه استاندارد مقیاس‌های سروکوال، طیف لیکرت و متشکل از پنج گزینه (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) تنظیم شده است که شامل موارد عوامل محسوس (سؤال‌های ۱ تا ۴)، قابلیت اطمینان (سؤال‌های ۵ تا ۹)، پاسخ‌گویی (سؤال‌های ۱۰ تا ۱۳)، اطمینان خاطر (سؤال‌های ۱۴ تا ۱۷) و همدلی (سؤال‌های ۱۸ تا ۲۱) است. برای سنجش پایایی پرسش‌نامه از ضریب آلفای کرونباخ در یک مطالعه مقدماتی بر روی نمونه ۳۰ نفری ۹۲۲٪ α به دست آمد.

جدول ۲: ضرایب آلفای کرونباخ زیر مقیاس‌های پرسش‌نامه کیفیت خدمات

مولفه‌های کیفیت خدمات	ضریب پایایی
عوامل محسوس	۰/۸۳
قابلیت اطمینان	۰/۸۵
پاسخ‌گویی	۰/۸۱
اطمینان خاطر	۰/۸۴
همدلی	۰/۸۶

منبع: یافته‌های پژوهش

1. Kogran

یافته‌های پژوهش

داده‌های توصیفی از توزیع پاسخ‌گویان بر اساس ویژگی‌های جمعیت شناختی نشان می‌دهد که از ۲۰۰ نفر دانشجوی تحصیلات تکمیلی، ۶۶ نفر (۳۳٪) زن و ۱۳۴ نفر (۶۷٪) مرد بودند. از نظر مدرک تحصیلی، اکثریت قریب به اتفاق آنان دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند. هم چنین توزیع آن‌ها بر حسب دانشکده محل اشتغال نشان می‌دهد که چهار دانشکده اصلی ادبیات، علوم، فنی و مهندسی و کشاورزی سهم بیشتری از نمونه پژوهش را به خود اختصاص داده‌اند. جدول (۳)

جدول ۳: توزیع نمونه به تفکیک دانشکده محل اشتغال پاسخ‌گویان

دانشکده	ادبیات	علوم	کشاورزی	اقتصاد	دامپزشکی	تربیت بدنی	فنی و مهندسی	منابع طبیعی	جمع
فراوانی	۴۵	۴۱	۲۷	۱۷	۲۰	۲۱	۱۶	۱۳	۲۰۰
درصد	۲۲/۵	۲۰/۵	۱۳/۵	۸/۵	۱۰/۰۰	۱۰/۵	۸/۰۰	۶/۵	۱۰۰

منبع: یافته‌های پژوهش

جدول ۴: میانگین و انحراف استاندارد ابعاد کیفیت خدمات آموزشی درک شده و مورد انتظار

ابعاد کیفیت خدمات	ادراک شده		مورد انتظار	
	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد
عوامل محسوس	۴/۱۰	۰/۸۳	۷/۴۳	۱/۰۰
قابلیت اطمینان	۲/۲۷	۰/۷۵	۴/۲۸	۱/۲۸
پاسخگویی	۲/۹۷	۰/۸۷	۴/۱۴	۰/۷۸
اطمینان خاطر	۲/۲۰	۰/۸۸	۴/۱۵	۱/۸۹
همدلی	۲/۸۸	۰/۴۱	۴/۹۷	۱/۹۰

منبع: یافته‌های پژوهش

با توجه به جدول (۴) اولویت ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ادراک شده به ترتیب عوامل محسوس، پاسخ‌گویی، همدلی، قابلیت اطمینان و تضمین است و اولویت ابعاد کیفیت خدمات آموزشی مورد انتظار، عوامل محسوس، همدلی، قابلیت اطمینان، تضمین و پاسخ‌گویی است. در نهایت ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ادراک شده پایین‌تر از حد متوسط و ابعاد کیفیت خدمات آموزشی مورد انتظار بالاتر از حد متوسط است.

جدول ۵: نتایج آزمون T مستقل تفاوت بین عوامل محسوس درک شده و مورد انتظار

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	درجه آزادی	T	سطح معنی داری
عوامل محسوس ادراک شده	۴/۱۰	۰/۸۳	۱۹۸	۵/۱۴	۰/۰۱
عوامل محسوس مورد انتظار	۷/۴۳	۱/۰۰			
قابلیت اطمینان ادراک شده	۲/۲۷	۰/۷۵	۱۹۸	۲/۸۸	۰/۰۰۱
قابلیت اطمینان مورد انتظار	۴/۲۸	۱/۲۸			
پاسخگویی ادراک شده	۲/۹۷	۰/۸۲	۱۹۸	۳/۴۴	۰/۰۰۱
پاسخگویی مورد انتظار	۴/۱۴	۰/۷۸			
اطمینان خاطر ادراک شده	۲/۲۰	۰/۸۸	۱۹۸	۳/۴۲	۰/۰۲
اطمینان خاطر مورد انتظار	۴/۱۵	۱/۸۹			
همدلی ادراک شده	۲/۸۸	۰/۴۱	۱۹۸	۴/۲۸	۰/۰۴
همدلی مورد انتظار	۴/۹۷	۱/۹۰			

منبع: یافته‌های پژوهش

برای اساس نتایج جدول (۵) مقدار سطح معناداری بین عوامل محسوس ادراک شده و مورد انتظار ($P=0/01$)، قابلیت اطمینان ادراک شده و مورد انتظار ($P=0/001$)، پاسخ‌گویی ادراک شده و مورد انتظار ($P=0/001$)، اطمینان خاطر ادراک شده و مورد انتظار ($P=0/02$)، همدلی ادراک شده و مورد انتظار ($P=0/04$) است. بنابراین فرض صفر رد و فرض پژوهش تایید می‌شود بدین معنی که بین ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ادراک شده و مورد انتظار، تفاوت وجود دارد.

جدول ۶: نتایج آزمون T مستقل تفاوت بین جنسیت و مقطع تحصیلی با کیفیت خدمات آموزشی

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	درجه آزادی	T	سطح معناداری
جنسیت مرد	۱۶/۹۴	۳/۹۹	۱۹۸	۱/۶۱	۰/۱۰۷
جنسیت زن	۱۶/۱	۳/۲			
مقطع کارشناسی ارشد	۱۶/۲۶	۳/۳۷	۱۹۸	-۱/۶۶	۰/۰۹
مقطع تحصیلی دکترا	۱۸/۱۲	۵/۱			

منبع: یافته‌های پژوهش

بر اساس نتایج جدول (۶) مقدار سطح معناداری بین جنسیت و کیفیت خدمات آموزشی معنادار نیست و تفاوتی وجود ندارد. ولی بین مقاطع تحصیلی کارشناسی ارشد و دکترا و کیفیت خدمات،

تفاوت معنادار وجود دارد.

جدول ۷: نتایج تحلیل F تفاوت بین دانشکده‌ها و گروه تحصیلی با کیفیت خدمات آموزشی

کیفیت خدمات آموزشی	منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین	F	سطح معناداری
دانشکده‌ها	بین گروهی	۱۱۷/۶۸	۷	۱۶/۸۱	۱/۳۹	۰/۲۱
	درون گروهی	۲۳۲۱/۶۵	۱۹۲	۱۲/۰۹		
	کل	۲۴۳۹/۳۴	۱۹۹			
گروه تحصیلی	بین گروهی	۳۲/۸۳	۳	۱۰/۹۴	۰/۸۹	۰/۴۵
	درون گروهی	۲۴۰۶/۵۲۵	۱۹۶	۱۲/۲۸		
	کل	۲۴۳۹/۳۴	۱۹۹			

منبع: یافته‌های پژوهش

بر اساس نتایج جدول (۷)، تفاوت ادراکات و انتظارات بین دانشکده و گروه تحصیلی با کیفیت خدمات، معنادار نیست بدین معنا که بین دانشکده‌ها و گروه‌های تحصیلی با کیفیت خدمات آموزشی، تفاوتی وجود ندارد.

نتیجه‌گیری

سنجش کیفیت خدمات، پیش شرط اساسی بهبود کیفیت است. زیرا تا نیازهای کیفی مشخص نشود، خدمات اصلاح نمی‌شود. تجزیه و تحلیل سؤال‌های پژوهش نشان می‌دهد که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات (عوامل محسوس، قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی، ضمانت و همدلی)، بین انتظارات و ادراکات دانشجویان، شکاف وجود دارد. در تمامی موارد سطح انتظارات دانشجویان فراتر از سطح ادراکات آنها بود. بنابراین دانشجویان در تمامی ابعاد مورد مطالعه از کیفیت خدمات دریافتی رضایت ندارند. در بعد عوامل محسوس، دانشگاه در زمینه‌های مدرن بودن تجهیزات مورد استفاده، امکانات فیزیکی، ظاهر کارکنان، محیط ارائه خدمت منظم، مرتب و پاکیزه به دلیل ویژگی‌های شخصیتی و فرهنگی نتوانسته است خواسته‌های مورد انتظار دانشجویان را برآورده کند و این عوامل احتمالی، برای توجیه این شکاف بین انتظارات و ادراکات هستند. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های اعتباریان و طالع (۱۳۸۹)، ریچارد و آدامز (۲۰۰۶) همسو است زیرا در پژوهش آنها نیز مشخص گردید که در بعد عوامل محسوس بین انتظارات و ادراکات مشتریان، شکاف وجود دارد.

در بعد قابلیت اطمینان در دانشگاه که باید مربوط به ارائه خدمات به موقع، تلاش و اشتیاق کامل در جهت حل مشکلات دانشجویان باشد نتوانسته است انتظارات دانشجویان را برآورده

کند که باعث شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان شده است. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های لیم و تانگ (۲۰۰۰)، بری و همکاران (۱۹۹۸) و سیول^۱ (۱۹۹۷) همسویی دارد. وجود شکاف کیفیت در بعد پاسخ‌گویی حاکی از آن است که اساتید راهنما و مشاور، به هنگام نیاز دانشجو، کمتر در دسترس هستند. دانشجویان برای انتقال نظرات و پیشنهادات خود درباره مسائل آموزشی، به آسانی به مدیریت دسترسی ندارند. نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه‌های آموزشی کمتر اعمال می‌شود. منابع مطالعاتی مناسب برای مطالعه بیشتر به دانشجویان ارائه نمی‌شود. ساعاتی که می‌توانند برای مسائل درسی و آموزشی به استاد مراجعه کنند، به آنان اعلام نمی‌شود. می‌توان گفت که به دلیل زمان انتظار طولانی دانشجویان برای یافتن پاسخ برخی سئوالات یا انتقال نظرات و دیدگاه‌های خود به مسئولان آموزشی و نیز حجم زیاد کار اعضای هیأت علمی و در نتیجه نشان ندادن حساسیت در قبال درخواست‌ها و انتقادات دانشجویان در این بعد، شکاف بیشتری به وجود آمده است. این عوامل احتمالی برای توجیه این شکاف بین انتظارات و ادراکات هستند. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های کاریدیس و همکاران^۲ (۲۰۰۱) و لیم و تانگ (۲۰۰۰) همسو و با نتایج پژوهش‌های بری و همکاران (۱۹۹۸) چین و پون^۳ (۲۰۰۲) و سیول (۱۹۹۷) ناهمسو است.

در بعد ضمانت دانشگاه که مربوط به عواملی چون ایجاد اطمینان در دانشجویان؛ ایجاد احساس امنیت و آرامش در دانشجویان است، نتوانسته انتظارات دانشجویان را برآورده کند. این عوامل احتمالی برای توجیه شکاف بین انتظارات و ادراکات هستند. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های چو (۲۰۰۴)، اعتباریان و طالع (۱۳۸۹) و پیتر و همکاران (۲۰۰۰) همسویی نشان می‌دهد زیرا در پژوهش آنها نیز مشخص شد که در بعد ضمانت بین انتظارات و ادراکات مشتریان، شکاف وجود دارد.

بعد همدلی نشان‌دهنده تمایل دانشگاه برای ارائه خدمات سریع به دانشجویان و منعکس‌کننده حساسیت و آگاهی نسبت به تقاضاها، پرسش‌ها و شکایات مطرح شده از سوی دانشجویان است (Chua, 2004). شکاف منفی کیفیت در این بعد نشان می‌دهد که دانشجویان، مکانیزم مناسبی برای بیان نظرات و پیشنهادات خود ندارند و نظرات آنان در برنامه‌ریزی درسی در نظر گرفته نمی‌شود. به نظر می‌رسد حجم زیاد کارهای اجرایی در آموزش، زیاد بودن تعداد دانشجو نسبت به کارکنان و همچنین نداشتن تجربه و مهارت کافی در برخی از کارکنان آموزش، موجب شده است

1. Sewell
2. Karydis et al
3. Chin & Pun

که آن‌ها فرصتی برای ابراز همدلی و شنیدن درک نظرات دانشجویان نداشته باشند. در بعد همدلی، دانشگاه در عواملی چون، توجه فردی به تدوین ساعت‌های کاری مناسب برای آنها نتوانسته است انتظارات دانشجویان را برآورده کند. این عوامل احتمالی برای توجیه شکاف بین انتظارات و ادراکات هستند. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های اعتباریان و طالع (۱۳۸۹)، آربونی و همکاران (۱۳۸۷) و ریچارد و آدامز (۲۰۰۶) همسویی نشان می‌دهد زیرا در پژوهش آنها نیز مشخص شد که در بعد همدلی، بین انتظارات و ادراکات مشتریان، شکاف وجود دارد.

نتایج این پژوهش، مشابه با برخی از مطالعات داخلی و خارجی بوده، با برخی دیگر هم‌خوانی ندارد. به نظر می‌رسد به دلیل تفاوت در دوره‌ها و سطوح آموزشی، امکانات، تجهیزات، کارکنان و اعضای هیئت علمی در دانشگاه‌ها و هم چنین مشخصه‌های فرهنگی، اجتماعی و غیره در جوامع مختلف، دیدگاه گیرندگان خدمت نسبت به کیفیت خدمات، ادراکات و انتظارات آنها متفاوت خواهد بود. لذا نتایج این مطالعه قابل تعمیم به دانشگاه‌های دیگر نیست. از این رو توصیه می‌شود هر مدیری برای تدوین برنامه ارتقا کیفیت در سازمان تحت نظارت خود، به عنوان اولین گام اساسی، چنین پژوهش‌هایی را انجام دهد. در این صورت می‌توان انتظار داشت الگویی با درجه انطباق بیشتر با شرایط سازمان و کاربردی‌تر، برای ارتقا کیفیت خدمات اتخاذ، نقاط ضعف خود را در زمینه کیفیت، برطرف کرده و به منظور بهبود کیفیت خدمات آموزشی در آن دانشگاه، برنامه‌ریزی بهتر و اساسی‌تری را انجام دهد، نقاط مثبت را تقویت کند و حتی خدماتی با کیفیت فراتر از حد انتظار دریافت‌کنندگان خدمات به آنها ارائه کند.

وجود شکاف کیفیت بیانگر این است که در زمینه عمل به تعهدات و برآورده کردن انتظارات دانشجویان به خوبی اقدام نشده است. با توجه به این که از نظر دانشجویان در هر پنج بعد خدمات آموزشی، شکاف منفی کیفیت وجود دارد، پیشنهاد می‌شود در طول سال برای کارکنان دوره‌هایی در زمینه شیوه‌های موثر ارائه خدمات آموزشی و برقراری ارتباط اثربخش با دانشجویان برگزار شود. در خصوص استفاده از روش‌های آموزشی نوین، مهارت‌های مشاوره و ارتباط با دانشجو نیز برای اعضای هیئت علمی دانشگاه، برگزاری کارگاه‌های آموزشی در اولویت قرار گیرد. ضمن اطلاع‌رسانی کافی به دانشجویان و برنامه‌ریزی صحیح برای کلاس‌های درسی استادان، ساعات مناسب و معینی برای مراجعه دانشجویان به استادان راهنما و مشاور در نظر گرفته شود. همچنین از طرف مدیریت نیز ساعات مشخصی برای پاسخ‌گویی به سئوالات دانشجویان و طرح مشکلات آنها در نظر گرفته شود و در نهایت با توجه به این که ارائه خدمت به مشتری، فلسفه وجودی هر سازمان محسوب می‌شود و هدف نهایی، جلب رضایت مشتری است، لذا پیشنهاد می‌شود از

نظرات سازنده دانشجویان در مراحل مختلف برنامه‌ریزی، طراحی، ارائه و ارزیابی خدمات آموزشی بیشتر استفاده شود. نیز بر این موضوع تأکید شود که مدل سروکوال در سازمان‌های خدماتی به تعیین راهبرد اندازه‌گیری رضایت مشتری، شناسایی نواحی بحرانی و مهم اثرگذار بر رضایت کمک زیادی کرده است. لذا، کار بر روی توسعه الگوهای این چینی در سازمان‌های خدماتی که با ویژگی‌های منحصر به فرد محیط و مشتریان نیز تطابق داشته باشد، پیشنهاد می‌شود.

منابع

الف) فارسی

- آربونی، فریبا و شغلی، علیرضا و بدری پشته، صاحب و مهاجر، منصور (۱۳۸۷). بررسی شکاف بین انتظارات و خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان، *مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی*، دوره پنجم، شماره اول، صص ۱۷-۲۵.
- آقاملایی، تیمور و زارع، شهرام و کبریایی، علی و پودات، عباس (۱۳۸۷). کیفیت خدمات بهداشتی اولیه از دیدگاه زنان مراجعه‌کننده به مراکز بهداشتی- درمانی شهر بندرعباس، *فصلنامه پایش*، سال هفتم، شماره دوم.
- اعتباریان، اکبر و طالع، مسعود (۱۳۸۹). بررسی کیفیت خدمات و تعیین میزان شکاف بین ادراکات و انتظارات بیمه‌شدگان در سازمان تامین اجتماعی استان اصفهان، *پژوهش‌های مدیریت راهبردی*، سال هفدهم، شماره ۴۶، صص ۱۱۳-۱۲۶.
- الوانی، مهدی و ریاحی، بهروز (۱۳۸۲). *سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی*، چاپ اول، تهران، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات ایران.
- پاکاریان، سارا (۱۳۶۹). *بررسی عوامل افزایش کیفیت آموزشی در دانشگاه اصفهان و پیشنهاداتی برای بهبود آن*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. اصفهان، دانشکده علوم تربیتی دانشگاه اصفهان.
- جورابچی، زینت (۱۳۸۱). بررسی آموزش بالینی رشته مامایی در ابعاد برنامه‌ریزی، کیفیت و کمیت از دیدگاه مربیان و دانشجویان مامایی، *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، جلد دوم، شماره صفر، صص ۳۲.
- سرای، حسن (۱۳۸۲). *مقدمه‌ای بر نمونه‌گیری در تحقیق*، چاپ سوم، تهران، انتشارات سمت.
- سید جوادین، سیدرضا و کیماسی، مسعود (۱۳۸۴). *مدیریت کیفیت خدمات*، چاپ اول، تهران، انتشارات نگاه دانش.
- شاهوردیانی، شادی (۱۳۸۹). کیفیت طراحی ابزار سنجش خدمات پژوهشی مبتنی بر مدل سروکوال، *مجله*

- حسابداری مدیریت، سال سوم، شماره پنجم، ص ۹۰.
- کبریایی، علی و رودباری، مسعود (۱۳۸۴). شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان: دیدگاه دانشجویان از وضعیت موجود و مطلوب. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، سال پنجم، شماره ۱، صص ۵۳-۶۱.
- کبریایی، علی و رودباری، مسعود، (۱۳۸۷). مقایسه اهمیت ابعاد پنج‌گانه خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان و اعضای هیات علمی علوم پزشکی زاهدان، *مجله دانشگاه علوم پزشکی جهرم*، سال ششم، شماره ۶، صص ۵۶-۶۵.
- نورالسنا، رسول و سقایی، عباس و شادالویی، فائزه و صمیمی، یاسر (۱۳۸۷). اندازه‌گیری رضایت مشتری برای شناسایی فرصت‌های بهبود در خدمات پژوهشی آموزش عالی، *فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی*، شماره ۴۹، ص ۹۸.
- هاپسون، باربه و لوگاری، جک (۱۳۸۱). *مدیریت فرهنگ و مشتری‌گرایی*، ایران نژاد پاریزی مهدی، تهران، انتشارات مدیران.
- هاشمی گلیپایگانی، سید محمد رضا (۱۳۷۲). بحران‌ها و چالش‌ها در نظام آموزش عالی جهان، *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، سال اول، شماره ۳.

ب) انگلیسی

- Alves, A. R. & Vieira, A. (2006). *The SERVQUAL as a marketing in strumpet to measure services quality in higher education institutions*, Poland; Second International Conference.
- Barnes, B. R. (2007). Analyzing service quality: The case of postgraduate Chinese students. *Total Quality Management and Business Excellence.*; 18 (3-4):313-319.
- Berry L. L. & Zeithaml V. A. & Parasuraman A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-20.
- Chin KS. & Pun K. F. (2002). A proposed framework for implementing TQM in Chinese organizations. *International Journal of Quality and Reliability Management.* 19(3), 272-294.
- Chua, C. (2004). *Perception of quality in higher education*. Australia: AUQA Occasional Publication.
- Douglas, A. & Douglas J. (2006). Campus spies? Using mystery students to evaluate university performance. *Education Research*, 48(1):111-9.
- Firdaus A. (2006). Measuring service quality in higher education, Three instruments compared, *International Journal Research Method Education*, 29(1), 71-89.
- Ghobadian, A. & Speller, S. & Jones, M. (1994). 'Service quality: concepts

- and models', *International Journal of Quality and Reliability Management*, 11(9), 43-66
- Gitman, Lawrence J. & McDaniel, C. (2005). *The future of business: the essentials*. Mason, Ohio: South-Western;
- Hak Lee, J. & Hyun-Duck, K. & Yong Jae. K. & Michael, S. (2009). *Journal of Retailing and Consumer Services*, 16 (5).
- Hill Y., Lomas L. (2003). Student's perceptions of quality in higher education. *Quality Assurance Education*. 11 (1), 15-20.
- Karydis A. & Komboli-Kodovazeniti M. & Hatzigeorgiou D. & Panis V. (2001). *Expectations and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care*, *International Journal of Health Care Quality*, 3 (5), 409-416
- Lim, P. C. & Tang, N. (2000). A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 13, 290-299.
- Manuel N. (2008). *Customer perception of service quality at the business studies unit of the Durban University of Technology*, Research project.
- Martínez, J. & Martínez, L. (2010). *Journal of Retailing and Consumer Services*, 17 (1)
- Peter, S. & Michael, H. & Debra, H. (2000). Why do they leave, why do they stay? Perception of service quality at a new university. *ANZMAC*:1197-200.
- 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.
- Richard, E. & Adams J. N. (2006). Assessing college student perceptions of instructor customer service to student's questionnaire: Assessment in higher education. *J Assess Evalu High Educ*.;31 (5):535-49.
- Sahney S. D. & Banwet K. & Karunes S.(2006). An integrated framework for quality in education: Application of quality function deployment, interpretive structural modeling and path analysis, *Total Quality Management*; 17(2), 265-285
- Sewell N. (1997). Continuous quality improvement in acute health care: creating and holistic integrated approach. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 10 (1), 20-26
- Sirvanci, M. B. (2004). Critical issues for TQM implementation in higher education. *TQM Mag*.;16(6), 382-386.
- Stafford, Marla R. & Stafford, T. & Wells, B. (1998). 'Determinants of service quality and satisfaction in the auto casualty claims process', *Journal of Ser-*

- vice Marketing*, 12(6), 426- 440
- Swartz, T. A. (1988). A Gap Analysis of Professional Service Quality, *Journal of Marketing*, 53-94
- Wang M. (2000). Relationship between SQ and customers satisfaction. *Journal of Marketing*. (5), 339-356.
- Yeo, R. K. (2008). Brewing service quality in higher education, *Quality Assurance in Education Journal*, 16, 270-271.
- Zafiroopoulos, C. (2006). Students' attitudes about educational service quality. *Cyprus J Sci*;4, 13-23.

