

## **Identification and Assessment of Service Quality Components in University Education Department: Mixed Method (Case: Education Department of one of the colleges of Tehran University)**

**Javad pourkarimi<sup>1\*</sup>, Samaneh hejazi<sup>2</sup>, Somaye Asadi<sup>3</sup>**

1. Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Faculty of Educational Sciences and Psychology, University of Tehran, Iran
2. M.Sc. of Educational Administration, Faculty of Psychology and Educational Sciences, University of Tehran, Iran
3. M.Sc. of Educational Administration, Faculty of Psychology and Educational Sciences, University of Tehran, Iran

(Received: June 23, 2019; Accepted: November 6, 2020)

### **Abstract**

The aim of this study was to identify and assessment the quality of services of the unit of education in one of the faculties of Tehran University and determine the factors affecting it. The statistical population of this study is students, professors and employees of the educational unit who were selected in a qualitative section in a targeted way and in a small section were selected randomly. In this study Mix Method (quantitative & qualitative) was used. The result of qualitative section showed that the factors of communication with service recipient's principles, Organizational Principles and Competencies of service providers are the components of the services quality in the studied faculty. furthermore, Individual factors, organizational factors, Managerial factors and Environmental factors are the factors affecting the services quality. The result of quantitative part showed that from student perspective in all of the above components of services quality in the studied faculty is lower than average (communication with service recipients principals:  $t=-20.601$ ,  $sig=0.000$ ; Organizational Principles:  $t= -21.877$ ,  $sig= 0.000$ , Competencies of service provider:  $t= -20.304$ ,  $sig= 0.000$ ). From professor's perspective in the components of communication with service recipients Principles and the competencies of services quality providers is in the average and in the organizational component is in favorable condition. From perspective of the faculty education department staffs, all three components of services quality are in favorable condition which reflects the difference in the viewpoints of three studied groups.

**Keywords:** Education unit, Services quality, Services.

---

\* Corresponding Author, Email: [jpkarimi@ut.ac.ir](mailto:jpkarimi@ut.ac.ir)

## شناسایی و ارزیابی مؤلفه‌های کیفیت خدمات واحدهای آموزش دانشگاه: رویکرد آمیخته (مورد: واحد آموزش یکی از دانشکده‌های دانشگاه تهران)

جواد پورکریمی<sup>۱\*</sup>، سمانه حجازی<sup>۲</sup>، سمیه اسدی<sup>۳</sup>

۱. استادیار، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران
  ۲. کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه تهران، تهران، ایران
  ۳. کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه تهران، تهران، ایران
- (تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۴/۰۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۸/۱۶)

### چکیده

هدف پژوهش حاضر شناسایی و ارزیابی مؤلفه‌های کیفیت خدمات واحد آموزش یکی از دانشکده‌های دانشگاه تهران و تعیین عوامل موثر بر آن است. جامعه آماری این پژوهش دانشجویان، اساتید و کارکنان واحد آموزش می‌باشند که در بخش کیفی به صورت هدفمند و در بخش کمی به صورت تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش از روش آمیخته اکتشافی (ابتدا کیفی و سپس کمی) استفاده شد. یافته‌های بخش کیفی پژوهش نشان داد که مؤلفه‌های اصول ارتباط با خدمات‌گیرندگان، اصول سازماندهی، شایستگی‌های خدمات‌دهندگان از جمله مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده کیفیت خدمات واحد آموزش دانشکده مورد مطالعه هستند. همچنین عوامل فردی، عوامل سازمانی، عوامل مدیریتی و عوامل محیطی از جمله عوامل تأثیرگذار بر کیفیت خدمات واحد آموزش می‌باشند. نتایج بخش کمی نشان داد کیفیت خدمات اداره آموزش دانشکده در کلیه مؤلفه‌های فوق از دیدگاه دانشجویان دارای شرایط نامطلوب (اصول ارتباط با خدمات‌گیرندگان:  $t = -20.601$ ,  $sig = 0.000$ ؛ اصول سازماندهی:  $t = -21.877$ ,  $sig = 0.000$ ؛ شایستگی‌های خدمات‌دهندگان:  $t = -20.304$ ,  $sig = 0.000$ )، از دیدگاه اساتید در مؤلفه‌های ارتباط با خدمات‌گیرندگان و شایستگی‌های خدمات‌دهندگان در شرایط متوسط و در مؤلفه سازماندهی در شرایط مطلوب و از دیدگاه کارکنان اداره آموزش هر سه مؤلفه کیفیت دارای شرایطی در حد مطلوب است که نشان‌دهنده تفاوت دیدگاه سه گروه مورد مطالعه است.

واژگان کلیدی: خدمات، کیفیت خدمات، واحد آموزش.

## مقدمه

سنجش کیفیت در زمینه‌های تولیدی و صنعتی از سابقه‌ای طولانی برخوردار است؛ اما به دلیل پیچیدگی در شناسایی ویژگی‌ها یا پارامترهای کلیدی مؤثر در کیفیت فرایندهای خدماتی در قیاس با فرایندهای تولیدی، سنجش کیفیت در عرصه خدمات، پدیده‌ای نوظهور در عرصه تولید بوده و قدمت کمتری دارد (بحرینی، شاه‌علیزاده و نورایی، ۱۳۸۸، ص ۶۳). یکی از حوزه‌های مهم خدماتی در هر جامعه، خدماتی هستند که از طریق دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی در جامعه ارائه می‌شوند (عنایتی نوین‌فر و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۱۳۷). خدمات با کیفیت خصوصیتی برجسته برای تمایز بین دانشگاه‌های مختلف و راهبردی مؤثر برای بقا و سودآوری نظام آموزش عالی است؛ بنابراین، توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی به طور مستمر، مسئله‌ای ضروری به نظر می‌رسد (حیدری و محمدی، ۱۳۹۴، ص ۱۲۰).

الیویرا<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) بیان کرد امروزه رقابت برای بهبود کیفیت خدمات به عنوان یک مسئله کلیدی راهبردی برای سازمان‌هایی که در بخش خدمات فعالیت می‌کنند، شناخته شده است. سازمان‌هایی که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات دست می‌یابند، سطوح بالاتری از رضایتمندی خدمات‌گیرندگان را به عنوان مقدمه‌ای برای دستیابی به مزیت رقابتی خواهند داشت (سلطانی‌نسب، عباسی و عباسی، ۱۳۹۷، ص ۱۹۲). کانجی<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) بیان کرد دانشگاه‌ها دریافتند بقای بلندمدت آن‌ها بستگی به این دارد که خدمات آن‌ها چقدر خوب است و این کیفیت، یک دانشگاه را از بقیه متمایز می‌کند (تسینیدو، گروجیناز و فیتسیلی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰، ص ۲۲۱).

خدمات آموزش اغلب نامحسوس و دشوار است، زیرا نتیجه در تحول افراد در دانش، خصوصیات آن‌ها و رفتار آن‌ها منعکس می‌شود (مایکل<sup>۴</sup>، ۱۹۹۸، ص ۳۷۸). بر این اساس مفهوم کیفیت که یکی از اهداف اساسی در ارزشیابی‌های آموزش عالی در تمام کشورهای جهان به شمار

1. Oliverira
2. Kanji
3. Tsinidou, Gerogiannis & Fitsilis
4. Michael

می‌رود، دارای تعریف معینی نیست که اجماع نظر در خصوص آن وجود داشته باشد (معظمی و همکاران، ۱۳۹۷، ص ۱۱۰). دمینگ و باوم<sup>۱</sup> کیفیت را مفهوم وسیعی می‌دانند که تمام بخش‌های سازمان نسبت به آن متعهد بوده و هدف آن افزایش کارایی کل مجموعه است به نحوی که مانع پدید آمدن عوامل مخل کیفیت شود. هدف نهایی آن مطابقت کامل با مشخصات مورد نیاز مشتری، با حداقل هزینه برای سازمان است که به افزایش قابلیت رضایت منجر می‌شود (آقازاده امیری و بختیاری، ۱۳۸۹، ص ۳۸). کیفیت در آموزش عالی را می‌توان در قالب تناسب اهداف نظام آموزش عالی یا واحد دانشگاهی با نیازهای فرد و جامعه، تناسب برنامه‌ها و کوشش‌های واحد دانشگاهی برای تحقق اهداف و تطابق عملکرد نظام با استانداردها، بررسی کرد (بازرگان، ۱۳۷۴، ص ۶۷). به طور کلی، جینکل<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۷) بیان کردند کیفیت آموزش عالی مفهومی چندبعدی است که تمام عملکردها و فعالیت‌ها را پوشش می‌دهد؛ از جمله تدریس و آموزش، پژوهشگران و دانشگاهیان، کارکنان، دانشجویان، تجهیزات، خدمات اجتماعی و محیط یادگیری (خوی<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۹، ص ۲۷۴). در این میان مفهوم کیفیت خدمات هم شامل نتیجه (پیامد) خدمات و هم فرایند ارائه خدمات است. فرایند ارائه خدمات چگونگی انتقال نتیجه نهایی فرایند به خدمات‌گیرندگان است. چرچیل و ساپرنانت (۱۹۸۲) معتقدند کیفیت خدمات شکاف بین احساس واقعی رضایت مشتری بعد از دریافت خدمات و انتظارات خود است. از دیدگاه لاگانا و پلاسیوس<sup>۴</sup> کیفیت خدمات امری انتزاعی است، زیرا خدمت‌گیرندگان مختلف می‌توانند درک متفاوتی بر اساس انتظارات خود داشته باشند. به همین دلیل است که سازمان‌ها باید درباره ارزیابی کیفیت خدمات به خدمات‌گیرندگان توجه ویژه‌ای داشته باشند (کاستیلو پکس<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۹، ص ۱۴۴). یک مسئله مهم در زمینه آموزش عالی، نوسان برداشت کیفیت خدمات در طول زمان است. تجربیات

- 
1. Deming & Bavem
  2. Ginkel
  3. Khoi
  4. Laguna & Palacios
  5. Castillo Peces

دانشجویان با گذر زمان متفاوت و پیوسته است که بر ارتباط این زمینه در زمان اندازه‌گیری کیفیت خدمات درک شده تأکید می‌کند؛ بنابراین، درک کیفیت خدمات نه تنها به ارائه‌دهنده خدمات بستگی دارد، بلکه بر عملکرد مصرف‌کننده نیز بستگی دارد.

ویژگی‌های کلیدی کیفیت که توسط مارتنسن<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۹۹) شناسایی شد، به کیفیت «نرم‌افزار انسانی»<sup>۲</sup> یا «نرم‌افزار»<sup>۳</sup> و کیفیت «سخت‌افزار»<sup>۴</sup> در زمینه آموزش عالی تقسیم شده‌اند. در زمینه آموزش عالی، «نرم‌افزار انسانی» شامل عناصر انسانی به عنوان آموزش، استاندارد آکادمیک، روش‌های آموزشی و ارتباط شخصی با کارکنان آموزشی و کارکنان اداری می‌شود. سخت‌افزار شامل عناصر غیرانسانی به عنوان برنامه‌های مطالعه و دوره‌های آموزشی (کلاس‌ها، کتابخانه، امکانات کامپیوتری، تجهیزات، دفتر دانشجویی و غیره) است (شهسوار و سودینا، ۲۰۱۷، ص ۶)، که شاید در این پژوهش به نوعی هر دو بخش نرم‌افزار و سخت‌افزار مورد توجه باشد. پارسورامان و همکارانش ده بعد اندازه‌گیری کیفیت خدمات از قبیل ملموس بودن، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، اعتبار، امنیت، شایستگی، حس نیت، درک، دسترسی و ارتباطات را از جمله مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده کیفیت خدمات پیشنهاد دادند (هوانگ<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۴، ص ۲۰۶). در این میان، عوامل مختلفی نیز بر روی فرایند ارائه خدمات اثرگذار هستند. بسیاری از عوامل بر روی اندیشه، نگرش، انتظارات و رفتار کسانی که در صنعت خدمات درگیر هستند تأثیر می‌گذارد. اینها شامل فرهنگ و فلسفه، سلسله‌مراتب اجتماعی، رویدادهای تاریخی و تحول است. علاوه بر این، عواملی مانند توسعه تکنولوژیکی، دسترسی به اطلاعات و روند جهانی شدن نیز بر کیفیت خدمات تأثیر می‌گذارد (زوا، فریمن و کاوسگیل<sup>۷</sup>، ۲۰۱۸، ص ۱).

1. Martensen
2. Human Ware
3. Software
4. Hardware
5. Shahsavari & Sudzina
6. Huang
7. Zhu, Freeman & Cavusgil

در حال حاضر، بر اساس بیان تن و کیک<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) و بر مبنای اصل مشتری‌مداری، نظام‌های آموزشی دنیا با توجه به نیازهای واقعی استفاده‌کنندگان از این خدمات طراحی می‌شود و دیدگاه دانشجویان درباره همه جنبه‌های آموزش بررسی و از عوامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه‌ها در نظر گرفته می‌شود (یاسبلاگی<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۵، ص ۳۱). انتظارات دانشجویان در زمینه آنچه در کیفیت تحصیلات عالی وجود دارد، می‌تواند بر یادگیری، تعامل و رضایت کلی آن‌ها تأثیر بگذارد. ادراکات کیفیت همیشه به روشنی بیان نمی‌شود و ممکن است بر اساس جنسیت، قومیت و سال تحصیلی متفاوت باشد (دیگر<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۷، ص ۱). دانشگاه‌ها برخی اوقات توجه کمتری به جنبه‌های رضایت دانشجویان مانند شکایات متعدد در مورد تغییرات در برنامه‌های درسی، مهارت‌های استادان در تدریس، پشتیبانی تحصیلی، امکانات حمایت از فعالیت‌های آکادمیک و غیر دانشگاهی و ارزش‌های اعتبارگذاری (برنامه‌ها و مؤسسات) می‌کنند (سویانتو، یوزا و مونتو<sup>۴</sup>، ۲۰۱۹، ص ۱۷). با توجه به اینکه رضایت دانشجویان به عنوان شاخصی برای کیفیت اصلی عمل می‌کند، مؤسسات آموزش عالی باید در هنگام ارائه خدمات به خواسته‌های و نیازهای دانشجویان توجه کنند (کریستوفر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۸، ص ۲). رضایت مشتری، نقش اساسی را در خدمت ایفا می‌کند. هم‌زمان با توسعه بخش خدمات، پژوهشگران نیز گام‌های بزرگ‌تری برای تعریف و درک رضایتمندی از دیدگاه مشتری برداشته‌اند. رضایتمندی، حاصل قضاوت مشتری در خصوص این مسئله است که تا چه حدی ویژگی یک محصول یا خدمت، قادر به تأمین انتظارات مشتری در سطح مطلوب است. این تعریف، ماهیت ارزیابانه رضایتمندی را برجسته می‌کند که از طریق آن مشتری مشخص می‌کند که آیا خدمت یا محصول مورد نظر، انتظارات او را برآورده می‌کند یا خیر (رنجبریان و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۵۷). البته باید توجه کرد براساس بیان کیتاپچی و تایلان<sup>۶</sup> (۲۰۰۹)، رضایت مشتری همیشه با

- 
1. Tan &Kek
  2. Yasbolagi
  3. Dicker
  4. Suyanto, Usu & Moodoeto
  5. Christopher
  6. Kitapci & Taylan

شکایات همراه نیست، یعنی اگر مصرف‌کننده شکایت نمی‌کند، لزوماً به این معنا نیست که از کیفیت خدمات ارائه‌شده راضی است (چاندرا<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۸، ص ۱۱۲). تاکنون پژوهش‌های متعددی به ارائه نتایج کاربرد الگوهای ارزیابی کیفیت خدمات در آموزش عالی پرداخته‌اند. اما در هیچ یک به کیفیت خدمات در اداره آموزش دانشگاه اشاره‌ای نشده است.

معظمی و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که به ترتیب اولویت، ارتقای سطح علمی مراکز آموزشی، ارتباط با صنعت و بازار کار، مسئولیت‌پذیری علمی، ارتباط و تعامل با دانشجو (ایجاد حس اطمینان)، ارتقای مهارت، تخصیص و افزایش اعتبارات پژوهشی و در نهایت، تعهدات سازمانی از ابعاد مهم ارتقای کیفیت آموزشکده‌های سما به شمار می‌روند. بر اساس نتایج، وضعیت موجود ارتقای کیفیت آموزشی در آموزشکده‌های سما با توجه به ابعاد و مؤلفه‌های به دست آمده، رو به مطلوب بوده و تا وضعیت مطلوب فاصله دارد.

موحدی، شیرخانی و طالبی (۱۳۹۶) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که اساتید، دانشجویان و محتوای آموزشی ۵۰٪ درصد تغییرات متغیر کیفیت آموزش را تبیین می‌کنند که سهم متغیر اساتید بیشتر از بقیه است. دادرس و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که ۱. وضع موجود کیفیت خدمات دانشگاهی در دانشکده‌های فنی با انتظارات دانشجویان فاصله زیادی دارد؛ ۲. میزان رضایت دانشجویان دانشگاه جامع و دانشگاه صنعتی در مؤلفه‌های مختلف کیفیت خدمات دانشگاهی در دانشگاه جامع، بالاترین میانگین به مؤلفه تعامل و کمترین میانگین به مؤلفه خدمات اداری مربوط می‌شود و در دانشگاه صنعتی بالاترین میانگین به مؤلفه تعامل و کمترین میانگین به خدمات الکترونیک فناوری اطلاعات مربوط می‌شود. جعفری‌نژاد و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که سطح انتظارات دانشجویان فراتر از درک آن‌ها از وضعیت موجود است و در هیچ‌یک از ابعاد خدمات آموزشی، به ویژه بعد تضمین، انتظارات آن‌ها برآورد نشده است.

در پژوهشی هادی، رضاپور و سلمان‌پور (۱۳۹۵) به این نتیجه رسیدند که بین انتظارات دانشجویان از محتوا، ساختار و امکانات دوره‌های دانشگاه و ویژگی‌های استادان، با ادراک آنان تفاوت معناداری وجود دارد، به عبارت دیگر، میزان ادراکات دانشجویان از چهار بعد (محتوای دوره،

ساختار دوره، ویژگی‌های استادان، امکانات دوره) در دانشگاه ارومیه پایین‌تر از انتظارات آنان است. قلاوندی، اشرفی سلیم کندی و آقازاده (۱۳۹۵)، در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد. بین وضع موجود و مطلوب از دیدگاه دانشجویان تفاوت معناداری وجود دارد.

یارمحمدیان و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند بیش از نیمی از دانشجویان کیفیت خدمات آموزشی را بد ارزیابی کردند و در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بین انتظارات دانشجویان و ادراک آن‌ها شکاف منفی وجود داشته و بیشترین شکاف مربوط به بعد همدلی است. تقوی‌نیا و سهرابی (۱۳۹۴) به این نتیجه رسیدند که هفت مؤلفه عملکرد اعضای هیئت علمی، وجود کوریکولوم، وجود برنامه مدون برای اجرای کوریکولوم، فراگیر با انگیزه، ارائه خدمات مورد رضایت مشتری، وجود نیروی انسانی مجرب و متخصص و انجام ارزیابی درونی، مفهوم کیفیت خدمات در آموزش را تشکیل می‌دهند.

راجپوت، سنگار و گوپتا<sup>۱</sup> (۲۰۱۹)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که کیفیت خدمات رابطه مثبت و معقولی با رضایت دانشجویان دارد. چندرا و همکاران (۲۰۱۸)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که کیفیت خدمات تأثیر زیادی بر میزان رضایت دانشجویان دارد ولی بین کیفیت خدمات و میزان وفاداری رابطه‌ای وجود ندارد، به عبارتی، کیفیت خدمات ارائه شده تأثیری بر وفاداری دانشجویان ندارد. شیخ<sup>۲</sup> (۲۰۱۸)، در پژوهشی که در دانشگاه هیل عربستان درباره بررسی کیفیت خدمات بر رضایت دانشجویان انجام داده است، به این نتیجه رسید که کیفیت خدمات تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر میزان رضایتمندی دانشجویان دارد. علاوه بر این، بین کیفیت خدمات ارائه شده در دانشگاه‌های خصوصی و دولتی و همچنین، بین رضایت دانشجویان در دانشگاه‌های دولتی و خصوصی تفاوت وجود دارد.

کاجنتیران و کارونانیتی<sup>۳</sup> (۲۰۱۵)، در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که بین کیفیت خدمات و

---

1. Rajputa, Sengar & Gupta

۲. Sheikh

3. Kajenthiran & Karunanithy



رضایت دانشجویان رابطه قوی وجود دارد. علاوه بر این، تضمین و پاسخگویی به طور شایان توجهی به رضایت دانشجویان کمک می‌کند.

بی‌تردید، افزایش کیفیت خدمات در دانشگاه‌ها، موجب اجرای مؤثرتر فعالیت‌های دانشکده‌ها، افزایش سطح رضایتمندی دانشجویان و کمک به ایجاد آرامش روانی و در نهایت، منجر به ارتقای سطح علمی دانشجویان خواهد شد؛ بنابراین، خدمات اداره آموزش و فعالیت این بخش در دانشگاه بسیار حائز اهمیت است و کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط آن‌ها به دانشجویان و اساتید دانشگاه نقش بسزایی در رضایت آن‌ها دارند (سلطانی نسب و همکاران، ۱۳۹۷، ص ۱۹۴). به طور کلی، هرچه سطح کیفیت خدمات درک‌شده از نظر دانشجویان مطلوب‌تر باشد، زمینه رضایت وی را فراهم خواهد آورد؛ به عبارت دیگر، شاید بتوان گفت بهترین راه برای ایجاد وفاداری خدمات‌گیرندگان، فراهم کردن خدمت با بهترین کیفیت برای خدمات‌گیرندگان است (توکلی، کفاش پور و نیکو، ۱۳۹۶، ص ۱۹۹). برخورد مسئولانه با نیازهای دانشجویان و اساتید دانشگاه و کیفیت خدمات ارائه‌شده اداره آموزش دانشگاه باید مورد توجه بیشتر قرار گیرد.

این پژوهش فرصتی برای توجه مضاعف و از نو اندیشیدن پیرامون کیفیت خدمات اداره آموزش دانشگاه و معطوف کردن توجه کارمندان اداره آموزش دانشگاه به درک نیازهای ارباب‌رجوع و ارتقای کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط آنان فراهم می‌کند؛ بنابراین، در پژوهش زیر به پرسش‌های زیر پاسخ داده خواهد شد:

- کیفیت خدمات بخش اداره آموزش دانشکده مورد مطالعه را چه مؤلفه‌هایی تشکیل می‌دهد و چه عواملی بر روی کیفیت خدمات اداره آموزش اثرگذار است؟
- وضعیت کیفیت خدمات اداره آموزش دانشکده از دیدگاه دانشجویان، اساتید هیئت علمی و کارکنان اداره آموزش چگونه است؟

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر با هدف شناسایی و ارزیابی مؤلفه‌های کیفیت خدمات واحد آموزش یکی از دانشکده‌های دانشگاه تهران و تعیین عوامل مؤثر بر آن انجام شده است که از نظر نوع مطالعه،

کاربردی و از لحاظ ماهیت بر رویکرد توصیفی و روش پژوهش ترکیبی از نوع اکتشافی متوالی (کیفی-کمی) است.

جامعه آماری در بخش کیفی شامل مدیران گروه‌های آموزشی، کارمندان اداره آموزش، منشیان گروه‌های آموزشی و دانشجویان در حال تحصیل و فارغ‌التحصیل بود. برای طراحی مدل در مرحله کیفی بر اساس راهبرد نمونه‌گیری قضاوتی از نوع هدفمند، ۴۶ نفر شناسایی شدند و با توجه به معیار اشباع داده‌ها و تکرار اطلاعات با ۱۷ نفر مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام گرفت (۴ نفر از مدیران گروه‌های آموزشی، ۴ نفر از کارمندان اداره آموزش که با مسائل آموزشی درگیری بیشتری داشته‌اند، ۲ نفر از منشیان گروه‌های آموزشی که با اداره آموزش دانشکده ارتباطات کاری بیشتری داشته‌اند و ۷ نفر از دانشجویان در حال تحصیل و فارغ‌التحصیل که با اداره آموزش دانشکده بابت انجام امور اداری تعاملات بیشتری داشته‌اند)، همچنین، در نهایت ۳ مصاحبه دیگر برای اطمینان از اشباع داده‌ها انجام شد.

برای تحلیل جمله‌های ثبت‌شده، از تحلیل محتوای قراردادی و بر اساس پنج گام گرانه‌یمن و لاندمن<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) استفاده شد. تحلیل محتوا روشی است که به منظور تعیین وجود کلمات و مفاهیم معین در متن و با یکسری از متون مورد استفاده قرار می‌گیرد و پژوهشگر از وجود، تکرار و ارتباط بین مطالب به پیام‌های درون متون نوشتاری و صوتی پی می‌برد (ریانی، صلصالی و عباس‌زاده، ۱۳۹۲، ص ۲۱۱). در گام اول متن مصاحبه‌ها بر روی نوار ضبط و بلافاصله کلمه به کلمه پیاده‌سازی و به عنوان داده اصلی تحقیق استفاده شد.<sup>۲</sup> در گام دوم، نوار صدای ضبط شده به دفعات گوش داده شد و متن‌های دست‌نویس چندبار مرور شد و تقسیم متن به واحدهای معنایی<sup>۳</sup> صورت گرفت. در گام سوم، طراحی انتزاعی کردن واحدهای معنایی و انتخاب کدها انجام شد. با توجه به تجارب مشارکت‌کنندگان، مفاهیم آشکار و پنهان به صورت جملات یا پاراگراف از کلمات آن‌ها و کدهای دلالت‌کننده مشخص شده، سپس کدگذاری و خلاصه‌سازی انجام گرفت. در گام چهارم بر اساس

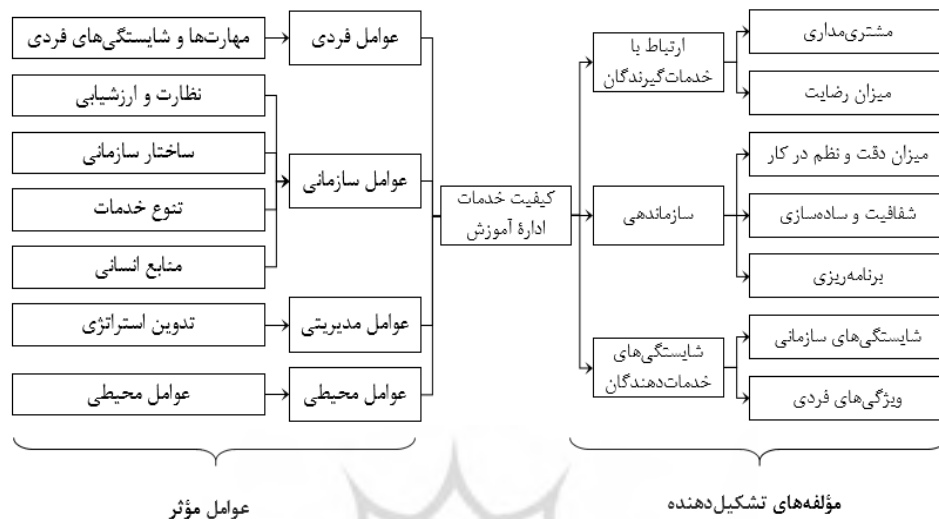
---

1. Graneheim & Lundman  
2. Transcribing  
3. Meaning units

مقایسه مداوم تشابهات، تفاوت‌ها و تناسب، کدهایی که بر موضوع واحدی دلالت می‌کردند، در یک طبقه قرار گرفت و زیرطبقات و طبقات دسته‌بندی شد و کدهای محوری شکل گرفت. نقاط مبهم و نیازمند توجه، علاوه بر بازنگری توسط مشارکت‌کنندگان، در مصاحبه‌های بعدی نیز مورد بررسی قرار گرفت؛ به نحوی که نقاط ابهام بر طرف شد و جایگاه کدها در هر طبقه به طور کامل مشخص گردید. در گام پنجم در سطح تفسیری، طبقات تلخیص و مفهوم مرکزی هر طبقه مشخص شد و مفاهیم اصلی و انتزاعی استخراج شد. مفاهیم بر اساس شرح مضامین درونی در متن مشخص شد و این مضامین درونی با توجه به کل داده‌ها بازبینی شد (نوبهار، ۱۳۹۶، ص ۳۷۶).

برای اطمینان از روایی درونی و بیرونی چهار ملاک باورپذیری، انتقال‌پذیری، تصدیق‌پذیری و اطمینان‌پذیری ارزشیابی شد. برای بررسی باورپذیری نتایج، مؤلفه‌های استخراج شده به همراه زیرطبقه‌های خود در اختیار ۳ نفر از مشارکت‌کنندگان قرار گرفت تا درباره نحوه استخراج یافته‌ها و اطمینان از کدگذاری اطمینان حاصل شود. همچنین مصاحبه و ملاقات‌های طولانی و درگیری محققان با افراد شرکت‌کننده نیز موجب افزایش باورپذیری پژوهش حاضر می‌شود. برای بررسی انتقال‌پذیری یافته‌ها سعی شده است با توضیحات دقیق و هدفمند فرایند تحقیق و اعمال انجام شده در مسیر مطالعه، امکان پیگیری مسیر تحقیق و خصوصیات جمعیت مورد مطالعه را برای دیگران فراهم کند. برای بررسی تصدیق‌پذیری، گزارشات، دست‌نوشته‌ها و یادداشت‌های پژوهش توسط دو محقق بررسی شده و هر دو به یافته‌های مشابهی دست یافته‌اند و در نهایت، برای بررسی اطمینان‌پذیری یافته‌ها تمامی مصاحبه‌ها ضبط و به طور دقیق پیاده‌سازی شد، داده‌ها از طریق خلاصه‌کردن و یادداشت‌های کوتاه تقلیل داده شد، داده‌ها با رعایت اصول کدگذاری شده و درون‌مایه‌ها استخراج شد.

جامعه آماری در بخش کمی شامل استادان هیئت علمی دانشکده (۵۳ نفر)، دانشجویان در حال تحصیل (۱۴۳۰ نفر) و کارمندان اداره آموزش دانشکده (۱۲ نفر) بود. برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده شد. براساس فرمول کوکران، ۴۷ نفر از استادان هیئت علمی، ۱۲ نفر از کارمندان اداره آموزش و ۳۰۳ نفر از دانشجویان به عنوان نمونه انتخاب شدند.



شکل ۱. مدل کیفیت خدمات بخش آموزش یکی از دانشکده‌های دانشگاه تهران

برای بررسی روایی، از روایی محتوایی استفاده شد. پرسشنامه اعتباربخشی بین ۱۵ نفر از استادان هیئت علمی توزیع شد و بر این اساس، اعتبار مدل طبق مؤلفه‌ها و اعتبار کلی با آزمون تی تک‌نمونه سنجیده شد. نتایج اعتبار مؤلفه‌های تشکیل دهنده مدل شامل ارتباط با خدمات‌گیرندگان ( $P < 0,05$ ،  $t(13) = 19,135$  و  $value < 0,05$  و  $t(13) = 19,135$ )، سازماندهی ( $P < 0,05$  و  $t(12) = 14,566$ )، شایستگی‌های خدمات‌دهندگان ( $P < 0,05$  و  $t(12) = 25$ )، عوامل فردی ( $P < 0,05$  و  $t(14) = 14,666$ )، عوامل سازمانی ( $P < 0,05$  و  $t(12) = 8,402$ )، عوامل مدیریتی ( $P < 0,05$  و  $t(14) = 7,643$ )، و عوامل محیطی ( $P < 0,05$  و  $t(14) = 4,675$ ) است. در نهایت، اعتبار کلی مدل با میزان  $t = 19,425$  و  $P < 0,05$  توسط اساتید هیئت علمی تأیید شد.

برای تعیین پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شد که بر اساس این آزمون پایایی پرسشنامه دانشجویان در خصوص ارزیابی مؤلفه‌ها ۰,۹۴ و در زمینه عوامل مؤثر ۰,۷۵، پرسشنامه استادان در زمینه ارزیابی مؤلفه‌ها ۰,۸۷ و در زمینه عوامل مؤثر ۰,۸۳ و پرسشنامه کارکنان اداره آموزش دانشکده در زمینه ارزیابی مؤلفه‌ها ۰,۸۱ و در زمینه عوامل مؤثر ۰,۷۹ محاسبه شد.

### یافته‌های پژوهش

تحلیل یافته‌های پژوهش در دو بخش کیفی و کمی صورت گرفته است. ابتدا مؤلفه‌های کیفیت خدمات اداره آموزش دانشکده شناسایی و سپس بر اساس مدل به دست آمده پرسشنامه طراحی و ارزیابی کیفیت خدمات انجام شد.

**تحلیل یافته‌های کیفی:** کیفیت خدمات بخش آموزش دانشکده را چه مؤلفه‌هایی تشکیل داده و چه عواملی بر آن تأثیرگذار است؟

تحلیل کیفی داده‌ها منجر به استخراج ۲۵ مفهوم شد. بعد از بازبینی متعدد و ادغام کدها بر اساس تشابه، در نهایت به ۷ مقوله اولیه رسیدیم که در ۳ طبقه اصلی «ارتباط با خدمات گیرندگان، سازماندهی، شایستگی‌های خدمات‌دهندگان» طبقه‌بندی شد (جدول ۱).

جدول ۱. مؤلفه‌های کیفیت خدمات بخش آموزش یکی از دانشکده‌های دانشگاه تهران

مقوله ثانویه	مقوله اولیه	مفهوم
اصول ارتباط با مشتریان	مشتری‌مداری	خدمت به مراجعین
		توضیح به مخاطب
		انجام کار مراجعین
		اختصاص وقت به مراجعه‌کنندگان
		پاسخگویی به مراجعان
		راهنمایی مراجعین
		در دسترس بودن
اصول سازماندهی	میزان رضایت	رضایت ارباب‌رجوع
	میزان دقت و نظم در کار	نظم
		بی‌عیب انجام‌شدن کار
		دقت
	شفافیت و ساده‌سازی	انجام صحیح کار
		سازماندهی
		روشن‌بودن روند کار
	برنامه‌ریزی	ساده‌سازی کار
		سر وقت انجام‌دادن کار

مفهوم	مقوله اولیه	مقوله ثانویه
مسئولیت پذیری	شایستگی های سازمانی	شایستگی های خدمات دهندگان
توجه به قانون		
سرعت در انجام کار		
صبر و حوصله	ویژگی های فردی	
حسن برخورد		
دلسوز دانشجو بودن		

همچنین، در بخش شناسایی عوامل مؤثر، ۴۹ مفهوم برای عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات استخراج شد، که از این مفاهیم، ۷ مقوله اولیه حاصل شد و در نهایت، ۴ مقوله ثانویه با عنوان های «عوامل فردی، عوامل سازمانی، عوامل مدیریتی و عوامل محیطی» به عنوان عوامل تأثیرگذار بر کیفیت خدمات اداره آموزش استخراج شد (جدول ۲).

جدول ۲. عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش یکی از دانشکده های دانشگاه تهران

مفهوم	مقوله اولیه	مقوله ثانویه
خبره بودن کارکنان	مهارت ها و شایستگی های فردی	عوامل فردی
تخصص منشی ها		
شایستگی های فردی		
پویایی کارکنان		
توجه به تحقق اهداف و انجام وظایف	نظارت و ارزشیابی	عوامل سازمانی
نظارت		
عدم انجام امور خلاف مقررات		
ارزشیابی		
طراحی دستورالعمل اخلاقی	ساختار سازمانی	
ساختار رسمی		
هماهنگی با گروه		
اهمیت تعامل منشیان		
عدم دوباره کاری و کاغذبازی	اطلاع رسانی نامناسب	
اطلاع رسانی نامناسب		
ایجاد انگیزه		

مفهوم	مقوله اولیه	مقوله ثانویه		
تنوع فعالیت تعداد کارکنان رضایت کارکنان فشار کاری فرسودگی شغلی کارکنان	منابع انسانی	تنوع خدمات		
		تدوین استراتژی	عوامل مدیریتی	
			عوامل محیطی	عوامل مدیریتی
				عوامل محیطی
		عوامل محیطی		

**تحلیل یافته‌های کمی:** در بخش کمی بر اساس یافته‌های کیفی پرسشنامه‌ای ۴۶ سؤالی بر اساس مؤلفه‌ها و عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات واحد آموزش دانشکده تدوین شد و برای بررسی سؤال پژوهش که در ادامه بیان شده است در اختیار ۳ گروه اعضای هیئت علمی، دانشجویان و کارکنان اداره آموزش قرار گرفت.

وضعیت کیفیت خدمات بخش آموزش دانشکده مورد مطالعه در دانشگاه تهران چگونه است؟ در بررسی دیدگاه دانشجویان، میانگین هر مؤلفه محاسبه شده و با میانگین مورد انتظار ۳ مقایسه شد و سطح معناداری بر طبق جدول ذیل برای کلیه مؤلفه‌ها ۰٫۰۰۰ به دست آمد. این بدین معناست که در هر مؤلفه میانگین به دست آمده از میانگین مورد انتظار پایین تر است و تفاوت معناداری با ۳ دارد. بنابراین، وضعیت کیفیت خدمات اداره آموزش دانشکده در حوزه ارتباط با خدمات گیرندگان، سازماندهی و شایستگی‌های خدمات دهندگان در وضعیت نامطلوب است.

جدول ۳. آزمون تی مؤلفه‌های کیفیت خدمات اداره آموزش از دیدگاه دانشجویان

مؤلفه	میانگین	آماره تی	درجه آزادی	ضریب معناداری
ارتباط با خدمات گیرندگان	۲٫۱۲	-۲۰٫۶۰۱	۲۶۴	۰٫۰۰۰
سازماندهی	۲٫۰۹	-۲۱٫۸۷۷	۲۶۳	۰٫۰۰۰
شایستگی‌های خدمات دهندگان	۲٫۱۰	-۲۰٫۳۰۴	۲۶۶	۰٫۰۰۰

در ادامه، میانگین هر زیرمؤلفه محاسبه شد و با میانگین مورد انتظار ۳ مقایسه شد و سطح معناداری برای کلیه زیرمؤلفه‌ها ۰/۰۰۰ به دست آمد. این بدین معناست که در هر زیرمؤلفه میانگین به دست آمده، از میانگین مورد انتظار پایین تر است و تفاوت معناداری با ۳ دارد پس وضعیت کیفیت خدمات دانشکده در حوزه مشتری‌مداری، رضایت ارباب‌رجوع، میزان دقت و نظم در کار، شفافیت و ساده‌سازی، برنامه‌ریزی، شایستگی‌های سازمانی و ویژگی‌های فردی در وضعیت نامطلوب است.

جدول ۴. آزمون تی زیرمؤلفه‌های کیفیت خدمات اداره آموزش از دیدگاه دانشجویان

مؤلفه	زیرمؤلفه	میانگین	آماره تی	درجه آزادی	ضریب معناداری
ارتباط با خدمات‌گیرندگان	مشتری‌مداری	۲٫۱۶	-۱۹٫۳۰۴	۲۶۴	۰٫۰۰۰
	رضایت	۱٫۸۶	-۲۲٫۴۷۳	۲۶۹	۰٫۰۰۰
سازماندهی	میزان دقت و نظم در کار	۲٫۲۶	-۱۶٫۲۳۵	۲۷۰	۰٫۰۰۰
	شفافیت و ساده‌سازی	۱٫۸۸	-۲۴٫۸۱۹	۲۶۷	۰٫۰۰۰
	برنامه‌ریزی	۲٫۰۵	-۱۹٫۴۶۱	۲۶۷	۰٫۰۰۰
شایستگی‌های خدمات‌دهندگان	شایستگی‌های سازمانی	۲٫۲۱	-۱۷٫۶۶۱	۲۶۷	۰٫۰۰۰
	ویژگی‌های فردی	۱٫۹۹	-۲۰٫۵۴۲	۲۷۰	۰٫۰۰۰

به منظور بررسی وضعیت کیفیت خدمات بخش آموزش دانشکده از دیدگاه دانشجویان به تفکیک جنسیت از آزمون تی دوگروهی مستقل استفاده شد.

فرض صفر در اینجا بیان می‌کند که هیچ تفاوت معناداری در ارزیابی کیفیت خدمات اداره آموزش بین دانشجویان دختر و پسر وجود ندارد. فرض مقابل بیان می‌کند تفاوت معناداری در ارزیابی کیفیت خدمات اداره آموزش بین دانشجویان دختر و پسر وجود دارد.

جدول ۵. میانگین مؤلفه‌های کیفیت خدمات بر اساس جنسیت دانشجویان

مؤلفه	جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
ارتباط با خدمات‌گیرندگان	مرد	۷۰	۲٫۲۷۸	۰٫۸۰۶
	زن	۱۹۴	۲٫۰۶۲	۰٫۶۴۱
سازماندهی	مرد	۶۹	۲٫۱۷۵	۰٫۷۲۹
	زن	۱۹۴	۲٫۰۶۷	۰٫۶۴۶
شایستگی‌های خدمات‌دهندگان	مرد	۷۲	۲٫۳۱۰	۰٫۸۱۸
	زن	۱۹۴	۲٫۰۳۰	۰٫۶۶۴



بر اساس نتایج آزمون تی مستقل سطح معناداری آزمون لوین برای مؤلفه ارتباط با خدمات گیرندگان ۰/۰۱۰ و برای مؤلفه شایستگی‌های خدمات‌دهندگان برابر با ۰/۰۴۷ است، بنابراین، چون کوچک‌تر از ۰/۰۵ بوده، سطر دوم را گزارش می‌کنیم. اما در مؤلفه سازماندهی سطح معناداری ۰/۳۹۴ بوده و بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است، در نتیجه، سطر اول گزارش می‌شود.

در مؤلفه‌های ارتباط با خدمات گیرندگان و شایستگی‌های خدمات‌دهندگان مقدار تی به ترتیب، برابر ۲/۰۲۲ و ۲/۶۰۴، درجه آزادی برابر با ۱۰۲/۱۲۷ و ۱۰۷/۶۱۳، سطح معناداری برابر با ۰/۰۴۶ و ۰/۰۱۱ است و چون سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است تفاوت معنادار است، بنابراین، بین دیدگاه دانشجویان دختر و پسر در مؤلفه‌های ارتباط با خدمات گیرندگان و شایستگی‌های خدمات‌دهندگان تفاوت معناداری وجود دارد و با توجه به اینکه در هر دو مؤلفه حد پایین و بالا مثبت بوده در نتیجه، میانگین گروه اول (پسران) از گروه دوم (دختران) بیشتر است.

در مؤلفه سازماندهی مقدار تی برابر با ۱/۱۵۱، درجه آزادی برابر با ۲۶۱، سطح معناداری برابر با ۰/۲۵۱ می‌باشد و چون سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ است، تفاوت معناداری وجود ندارد، بنابراین، بین دیدگاه دانشجویان دختر و پسر در مؤلفه سازماندهی تفاوت معناداری وجود ندارد و با توجه به اینکه در مؤلفه حد پایین و بالا مثبت بوده در نتیجه میانگین گروه اول (پسران) از گروه دوم (دختران) بیشتر است.

جدول ۶. آزمون تی دوگروهی مستقل مؤلفه‌های کیفیت خدمات اداره آموزش از دیدگاه دانشجویان دختر و پسر

مؤلفه	آماره تی	ضریب معناداری	آماره تی	درجه آزادی	ضریب معناداری	میانگین	انحراف معیار	حد پایین	حد بالا
ارتباط با خدمات گیرندگان	۶/۷۷۷	۰/۰۱۰	۲/۲۵۱	۲۶۲	۰/۰۲۵	۰/۲۱۶	۰/۰۹۶	۰/۰۲۷	۰/۴۰۵
			۲/۰۲۲	۱۰۲/۱۲۷	۰/۰۴۶	۰/۲۱۶	۰/۱۰۶	۰/۰۰۴	۰/۴۲۸
سازماندهی	۰/۷۳۰	۰/۳۹۴	۱/۱۵۱	۲۶۱	۰/۲۵۱	۰/۱۰۷	۰/۰۹۳	۰/۰۷۶	۰/۲۹۲
			۱/۰۸۶	۱۰۸/۲۸۴	۰/۲۸۰	۰/۱۰۷	۰/۰۹۹	۰/۰۸۸	۰/۳۰۴
شایستگی‌های خدمات‌دهندگان	۳/۹۷۱	۰/۰۴۷	۲/۸۶۴	۲۶۴	۰/۰۰۵	۰/۲۸۰	۰/۰۹۷	۰/۰۸۷	۰/۴۷۲
			۲/۶۰۴	۱۰۷/۶۱۳	۰/۰۱۱	۰/۲۸۰	۰/۱۰۷	۰/۰۶۶	۰/۴۹۳

در بررسی دیدگاه اعضای هیئت علمی، میانگین هر مؤلفه محاسبه شد و با میانگین مورد انتظار ۳ مقایسه شد و سطح معناداری بر طبق جدول ۷ برای مؤلفه‌های ارتباط با خدمات گیرندگان ۰/۰۷۹ و شایستگی‌های خدمات‌دهندگان ۰/۴۹۹ به دست آمد. این بدین معناست که هر چند میانگین به دست آمده از میانگین مورد انتظار پایین‌تر است؛ ولی تفاوت معناداری با ۳ ندارد. پس وضعیت ارتباط با خدمات‌گیرندگان و شایستگی‌های خدمات‌دهندگان از دیدگاه استادان هیئت علمی در حد متوسط است.

سطح معناداری در مؤلفه سازماندهی ۰/۰۱۱ بوده است و بدین معناست که میانگین به دست آمده از میانگین مورد انتظار پایین‌تر است و تفاوت معناداری با ۳ دارد. پس وضعیت کیفیت خدمات دانشکده در حوزه سازماندهی در وضعیت نامطلوب است.

جدول ۷. آزمون تی مؤلفه‌های کیفیت خدمات اداره آموزش از دیدگاه استادان هیئت علمی

مؤلفه	میانگین	آماره تی	درجه آزادی	ضریب معناداری
ارتباط با خدمات‌گیرندگان	۲/۷۲	-۲/۰۱۵	۸	۰/۰۷۹
سازماندهی	۲/۶۶	-۳/۱۸۲	۹	۰/۰۱۱
شایستگی‌های خدمات‌دهندگان	۲/۸۶	-۰/۶۹۹	۱۱	۰/۴۹۹

همچنین، میانگین هر زیر مؤلفه محاسبه و با میانگین مورد انتظار ۳ مقایسه شد. سطح معناداری طبق جدول ۸ برای زیرمؤلفه‌های رضایت ۰/۰۰۲ و برنامه‌ریزی ۰/۰۰۳ به دست آمد. این بدین معناست که میانگین به دست آمده از میانگین مورد انتظار پایین‌تر است و تفاوت معناداری با ۳ دارد پس وضعیت ارتباط با خدمات‌گیرندگان و شایستگی‌های خدمات‌دهندگان در وضعیت نامطلوب است.

سطح معناداری در زیرمؤلفه‌های مشتری‌مداری ۰/۲۴۹، میزان دقت و نظم در کار ۰/۶۰۳، شفافیت و ساده‌سازی ۰/۴۹۰، ویژگی‌های فردی ۰/۳۱۱ است. این بدین معناست که میانگین به دست آمده از میانگین مورد انتظار پایین‌تر است و تفاوت معناداری با ۳ ندارد پس وضعیت کیفیت خدمات دانشکده در حوزه سازماندهی در حد متوسط است.

سطح معناداری در زیرمؤلفه شایستگی‌های سازمانی ۰/۸۸۶ است. این بدین معناست که میانگین به دست آمده از میانگین مورد انتظار بیشتر است و تفاوت معناداری با ۳ ندارد پس وضعیت کیفیت خدمات دانشکده در حوزه شایستگی‌های سازمانی در وضعیت مطلوب است.

جدول ۸. آزمون تی زیرمؤلفه‌های کیفیت خدمات اداره آموزش از دیدگاه استادان هیئت علمی

مؤلفه	زیرمؤلفه	میانگین	آماره تی	درجه آزادی	ضریب معناداری
ارتباط با خدمات گیرندگان	مشتری‌مداری	۲,۸۲	-۱,۲۴۴	۸	۰,۲۴۹
	رضایت	۲,۲۳	-۳,۸۲۵	۱۲	۰,۰۰۲
سازماندهی	میزان دقت و نظم در کار	۲,۹۰	-۰,۵۳۶	۱۰	۰,۶۰۳
	شفافیت و ساده‌سازی	۲,۸۶	-۰,۷۱۴	۱۱	۰,۴۹۰
	برنامه‌ریزی	۲,۴۰	-۳,۹۹۳	۱۰	۰,۰۰۳
شایستگی‌های خدمات‌دهندگان	شایستگی‌های سازمانی	۳,۰۲	۰,۱۴۶	۱۱	۰,۸۸۶
	ویژگی‌های فردی	۲,۷۶	-۱,۰۵۸	۱۲	۰,۳۱۱

در بررسی دیدگاه کارکنان اداره آموزش دانشکده، میانگین هر مؤلفه محاسبه و با میانگین مورد انتظار ۳ مقایسه شد. سطح معناداری طبق جدول ۹ برای مؤلفه‌های ارتباط با خدمات‌گیرندگان و شایستگی‌های خدمات‌دهندگان ۰/۰۰۰ و برای مؤلفه سازماندهی ۰/۰۰۵ به دست آمد. این بدین معناست که میانگین به دست آمده از میانگین مورد انتظار بالاتر است و تفاوت معناداری با ۳ دارد. پس وضعیت کیفیت خدمات دانشکده در حوزه ارتباط با خدمات‌گیرندگان، سازماندهی و شایستگی‌های خدمات‌دهندگان در حد مطلوب است.

جدول ۹. آزمون تی مؤلفه‌های کیفیت خدمات اداره آموزش از دیدگاه کارکنان اداره آموزش

مؤلفه	میانگین	آماره تی	درجه آزادی	ضریب معناداری
ارتباط با خدمات‌گیرندگان	۴,۶۴	۸,۱۲۲	۵	۰,۰۰۰
سازماندهی	۳,۹۶	۴,۷۶۳	۵	۰,۰۰۵
شایستگی‌های خدمات‌دهندگان	۴,۳۳	۱۲,۶۴۹	۴	۰,۰۰۰

در ادامه میانگین هر زیرمؤلفه محاسبه و با میانگین مورد انتظار ۳ مقایسه شد. سطح معناداری بر طبق جدول ۹ برای زیرمؤلفه‌های مشتری‌مداری و شایستگی‌های سازمانی ۰/۰۰۰، رضایت ۰/۰۴۷، میزان دقت و نظم در کار و ویژگی‌های فردی ۰/۰۰۱، برنامه‌ریزی ۰/۰۱۱ به دست آمد. این بدین معناست که میانگین به دست آمده از میانگین مورد انتظار بالاتر است و تفاوت معناداری با ۳ دارد پس وضعیت کیفیت خدمات دانشکده در حوزه مشتری‌مداری، شایستگی‌های سازمانی، رضایت، میزان دقت و نظم در کار، ویژگی‌های فردی و برنامه‌ریزی در حد مطلوب است.

سطح معناداری در زیرمؤلفه شفافیت و ساده‌سازی ۰/۴۸۲ است. این بدین معناست که میانگین به دست آمده از میانگین مورد انتظار بالاتر است و تفاوت معناداری با ۳ ندارد. پس وضعیت کیفیت خدمات دانشکده در حوزه شفافیت و ساده‌سازی مطلوب است.

جدول ۹. آزمون تی زیرمؤلفه‌های کیفیت خدمات اداره آموزش از دیدگاه کارکنان اداره آموزش

مؤلفه	زیرمؤلفه	میانگین	آماره تی	درجه آزادی	ضریب معناداری
ارتباط با خدمات‌گیرندگان	مشتری‌مداری	۵۳۰	۹۹۷۳	۵	۰/۰۰۰
	رضایت	۳۷۱	۲۵۰۰	۶	۰/۰۴۷
سازماندهی	میزان دقت و نظم در کار	۳۹۱	۶۵۷۴	۵	۰/۰۰۱
	شفافیت و ساده‌سازی	۳۱۴	۰۷۵۰	۶	۰/۴۸۲
	برنامه‌ریزی	۵۴۲	۳۳۵۱	۶	۰/۰۱۱
شایستگی‌های خدمات‌دهندگان	شایستگی‌های سازمانی	۴۰۹	۱۷۸۱۶	۶	۰/۰۰۰
	ویژگی‌های فردی	۴۵۰	۶۷۰۸	۵	۰/۰۰۱

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد مؤلفه‌های اصول ارتباط با خدمات‌گیرندگان، اصول سازماندهی، شایستگی‌های خدمات‌دهندگان از جمله مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده کیفیت خدمات اداره آموزش دانشکده هستند. همچنین، مؤلفه‌های عوامل فردی، عوامل سازمانی، عوامل مدیریتی و عوامل محیطی از جمله عوامل تأثیرگذار بر کیفیت خدمات اداره آموزش می‌باشند. بر اساس ارزیابی صورت گرفته طبق این مدل اداره آموزش دانشکده در کلیه مؤلفه‌های فوق از دیدگاه دانشجویان دارای شرایط

نامطلوبی است و این به این معناست که دانشجویان از خدمات ارائه شده اداره آموزش رضایت نداشته و انتظارات دانشجویان از خدمات مطلوب و مورد نیاز فراتر از خدماتی است که به آن‌ها ارائه می‌شود. همچنین، نتایج مشخص می‌کند دیدگاه دانشجویان دختر و پسر و همچنین، دیدگاه دانشجویان در مقاطع مختلف در این زمینه با هم تفاوتی ندارد.

نتایج پژوهش حاضر با پژوهش‌های انجام شده توسط دادرس و همکاران (۱۳۹۶)، قلاوندی، اشرفی سلیم‌کندی، آقازاده (۱۳۹۵)، جعفری‌نژاد و همکاران (۱۳۹۵)، هادی، رضاپور و سلمان‌پور (۱۳۹۵)، یارمحمدیان و همکاران (۱۳۹۴)، و عنایتی‌فر، افراشته و صیامی (۱۳۹۰) همخوانی دارد و با نتایج پژوهش موحدی، شیرخانی و توکلی (۱۳۹۶) متفاوت است. از دیدگاه اساتید، اداره آموزش در مؤلفه‌های ارتباط با خدمات‌گیرندگان و شایستگی‌های خدمات‌دهندگان در شرایط متوسط و در مؤلفه سازماندهی در شرایط مطلوبی قرار دارد.

در ارزیابی انجام‌گرفته از کارکنان، اداره آموزش در هر سه مؤلفه کیفیت دارای شرایطی در حد مطلوب است.

وجود تناقض در این سه دیدگاه می‌تواند علل مختلفی داشته باشد از جمله:

- در دانشکده دانشجو از نظر جایگاه در سطح پایینی در نظر گرفته می‌شود، پس نوع برخورد و نوع خدمات ارائه‌شده به او با استادان متفاوت خواهد بود.
- انتظارات دانشجو به عنوان قشری مطالبه‌گر، ایده‌آل‌گرا و کم‌صبر با استادان متفاوت است.
- نوع مطالبات استادان، دانشجو و کارکنان از اداره آموزش متفاوت است.
- کارکنان اداره آموزش خود خدمات‌دهندگان به مراجعین هستند و چون زحمات خود را در راستای خدمت به مراجعه‌کننده مناسب می‌بینند، از کیفیت خدمات ارائه‌شده رضایت مطلوبی دارند.

تناقضات موجود در دیدگاه دریافت‌کنندگان خدمات و ارائه‌کنندگان نشان‌دهنده وجود مشکلات و کاستی‌هایی در فرایند ارائه خدمات است که برای کاهش و رفع این تناقض موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

۱. به دلیل اینکه روند اطلاع‌رسانی خدمات اداره آموزش به نحو صحیح و کامل صورت نمی‌گیرد،

مراجعه‌کننده دچار سردرگمی شده و به این سبب نیاز به مراجعه متعدد به کارشناسان مربوطه داشته و به دلیل حجم بالای مراجعات پاسخگویی به نحو درستی صورت نمی‌گیرد. بر این اساس باید سیستم اطلاع‌رسانی از قبیل سامانه جامع آموزش، بردهای اطلاعاتی و... اصلاح شوند.

۲. فرایند خدمات‌دهی اداره آموزش به سمت الکترونیکی شدن سوق پیدا کند و برای مراجعین امکان درج سؤال و تقاضاهای آموزشی به صورت واضح در این سیستم در نظر گرفته شود. در صورت راه‌اندازی خدمات‌دهی آنلاین می‌توان انتظار داشت مشکلات زیر تا حدود زیادی رفع شوند:

- لزوم حضور فیزیکی کارکنان اداره آموزش در دفاتر خود
  - وجود بی‌نظمی در امور محوله و مشخص نبودن روند و فرایند کار
  - وجود اشتباهات کاری
  - سرعت پایین انجام درخواست‌ها
  - خلأ ارتباطی اداره آموزش با گروه‌های آموزشی
  - دوباره‌کاری و کاغذبازی‌های سازمانی
  - خلأ اطلاع‌رسانی به موقع و همگانی آیین‌نامه‌ها و قوانین
  - گله‌مندی دانشجویان از عدم دسترسی به کارشناس مربوطه، نوع برخورد یا میزان صبر و حوصله کارشناسان
۳. یک سیستم ارزیابی جامع دوره‌ای برای اداره آموزش مانند سیستم ارزیابی استادان در نظر گرفته شود تا دانشجویان و استادان نیز بتوانند نظر خود را پیرامون خدمات دریافتی از کارکنان اداره آموزش درج کنند. (سیستم ارزیابی کارکنان دانشگاه پاسخگویی این نیاز نیست)
۴. پیشنهاد می‌شود در دوره‌های زمانی مشخص برای کارکنان اداره آموزش در زمینه شیوه‌های مؤثر ارائه خدمات، برقراری ارتباط اثربخش با ارباب‌رجوع، اخلاق حرفه‌ای، تقویت شایستگی‌های فردی، مسئولیت‌پذیری، ایجاد حس تعهد برای پاسخگویی برگزار شود.

۵. با اعتماد و حسن ظن به دانشجوی و استادان دانشکده، از نظرات سازنده آنان در مراحل مختلف برنامه‌ریزی، طراحی، ارائه خدمات استفاده شود.
۶. تعداد کارکنان موجود در اداره آموزش با توجه به ساختار فعلی، از دیدگاه استادان، کارکنان و دانشجویان کافی نمی‌باشد که این امر خود سبب افزایش فشارکاری بر روی کارکنان اداره آموزش است. بر این اساس باید معاونت محترم آموزش برای افزایش تعداد نیروهای این بخش و نیز تقسیم وظایف متناسب با توانایی‌ها برنامه‌ریزی کند.
۷. از جمله عواملی که سطح کیفیت خدمات ارائه‌شده از سوی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد عدم رضایت کارکنان از شرایط فعلی است. بر این اساس، باید معاونت محترم آموزش علل نارضایتی کارمندان را شناسایی و برای رفع آنها اقدام کند.
۸. با توجه به مطلوب بودن کیفیت خدمات از دیدگاه کارکنان اداره آموزش دانشکده، در این بخش پیوستار بودن مطلوبیت نباید فراموش شود و برای ارائه خدمات با کیفیت بیشتر در آینده ارزیابی‌های لازم بر اساس نتایج فعلی و روند تغییرات نیازهای سازمان و کارکنان صورت گیرد و ارائه خدمات بر اساس آنها تنظیم شود.
۹. از جمله عوامل تأثیرگذار بر کیفیت خدمات اداره آموزش دانشکده، عدم وجود تجهیزات کافی و همچنین فضای نامناسب کاری برای کارمندان است. در این مورد نیز باید معاونت محترم آموزش نیازهای کارمندان را شناسایی و در جهت رفع آنها اقدام کند. در خصوص فضای کافی لازم است با افراد متخصص در این حوزه مشورت شود و فضایی متناسب با روحیات و با هزینه‌ای مناسب برای بهبود سلامت روانی کارمندان تعبیه شود.

## منابع

- آقازاده امیری، مریم، و بختیاری، ابوالفضل (۱۳۸۹). جایگاه مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش و پرورش، *مدارس کارآمد*، ۹، ۳۹-۳۸.
- بازرگان، عباس (۱۳۷۴). ارزیابی درونی دانشگاهی و کاربرد آن در بهبود مستمر کیفیت آموزش عالی. *پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۳(۴-۳)، ۴۹-۴۶.
- بحرینی، کیومرث، شاه‌علی‌زاده کلخوران، محمد، و نورایی، فرهاد (۱۳۸۸). بررسی کیفیت خدمات در دانشگاه آزاد اسلامی بر اساس مدل سروکوال و QFD (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آباد کتول). *فصلنامه پژوهشگر (مدیریت)*، ۶(۱۴)، ۷۹-۶۲.
- تقوی‌نیا، منصوره، و سهرابی، زهره (۱۳۹۴). مفهوم کیفیت در سیستم آموزش. *گام‌های توسعه در آموزش پزشکی*، ۱۲(۳)، ۵۶۳-۵۶۱.
- توکلی، احمد، کفاش‌پور، آذر، و نیکو، حسین (۱۳۹۶). بررسی تأثیر کیفیت خدمات درک‌شده بر وفاداری مشتری به واسطه تصویر ذهنی شرکت و رضایت مشتری با در نظر گرفتن نقش تعدیل‌گر هزینه‌های جابه‌جایی (مورد مطالعه: شعب بانک سینا در مشهد). *پژوهش‌های مدیریت راهبردی*، ۲۳(۶۵)، ۲۰۷-۱۸۵.
- جعفری‌نژاد، مجید، ابراهیمی‌پور، حسین، لعل منفرد، الهه، جمالی بهنام، فریده، و امینی، امین‌رضا (۱۳۹۵). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی مشهد: مدل سروکوال. *مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی یزد*، ۱۱(۳)، ۲۴۷-۲۵۹.
- حیدری، زهرا، و محمدی، رضا (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ بر اساس مدل سروکوال از دیدگاه دانشجویان. *مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی*، ۱۱(۱)، ۱۱۹-۱۴۲.
- دادرسی، محمد، خوران، زهرا، یوسفی، مجید، و فرجی ده‌سرخ، حاتم (۱۳۹۶). ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی از منظر دانشجویان: مقایسه دانشکده‌های فنی مهندسی یک دانشگاه جامع و یک دانشگاه صنعتی در تهران. *آموزش مهندسی ایران*، ۱۹(۷۴)، ۱۴۹-۱۲۹.



رنجبریان، بهرام، رشیدکابلی، مجید، صنایعی، علی، و حدادیان، علیرضا (۱۳۹۱). تحلیل رابطه بین ارزش درک‌شده، کیفیت درک‌شده، رضایت مشتری و قصد خرید مجدد در فروشگاه‌های زنجیره‌ای تهران. *مدیریت بازرگانی (دانش مدیریت)*، ۴(۱۱)، ۷۰-۵۵.

ریانی، مسعود، صلصالی، مهوش، و عباس‌زاده، عباس (۱۳۹۲). راهبردهای مقابله‌ای در بیماران دریافت‌کننده پیوند کلیه: یک مطالعه کیفی. *تحقیقات کیفی در علوم سلامت*، ۲(۳)، ۲۲۰-۲۰۸.

سلطانی نسب، رضا، عباسی، روح‌اله، و عباسی، رضا (۱۳۹۷). بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات در دانشگاه‌ها (مطالعه موردی: کارکنان آموزشکده‌ها و دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای شهر تهران). *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۹(۳۳)، ۲۰۶-۱۹۱.

عنایتی نوین‌فر، علی، یوسفی افراشته، مجید، صیامی، لیلا، و جواهری دانشمند، محمد (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوال. *پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۱۷(۳)، ۱۳۵-۱۵۱.

قلاوندی، حسن، اشرفی سلیم‌کندی، فرشید، و آقازاده، کیوان (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل هدپرف. *مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی*، ۶(۱۶)، ۸۸-۶۷.

معظمی، مجتبی، محمدخانی، کامران، دلاور، علی، و محمدداودی، امیرحسین (۱۳۹۷). شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های ارتقای کیفیت آموزشی در آموزشکده‌های سما دانشگاه آزاد اسلامی و تعیین سهم هر یک از آن‌ها. *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۹(۱)، ۱۲۵-۱۰۵.

موحدی، رضا، شیرخانی، مریم، و طالبی، بهاره (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزش از دیدگاه دانشجویان (مطالعه موردی دانشکده کشاورزی دانشگاه بوعلی سینا). *نامه آموزش عالی*، ۱۰(۳۷)، ۱۱۰-۷۹.

نوبهار، منیر (۱۳۹۶). تغییرات سبک زندگی از نگاه بیماران تحت همودیالیز: تحلیل محتوا. *تحقیقات کیفی در علوم سلامت*، ۶(۴)، ۳۷۳-۳۸۴.

هادی، رضا، رضاپور، یوسف، و سلمان‌پور، صدیقه (۱۳۹۵). شاخص‌های سنجش کیفیت آموزش عالی بر اساس مدل کانو در دانشگاه ارومیه. *آموزش و ارزشیابی (علوم تربیتی)*، ۹(۳۴)، ۵۰-۳۵.

یارمحمدیان، محمدحسین، نظری، مریم، بهمن زیاری، نجمه، مرادی، رضا، میرزایی، هیوا، و نوابی، الهه (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بر اساس مدل سروکوال. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۵، ۳۱۹-۳۲۹.

- Castillo, P. D., Mercado, I. C., Román, M., & Castillo, F. .C (2019). *Economy, business and uncertainty: New Ideas for a Euro-Mediterranean Industrial Policy (Chapter7: The Dimensions of Service Quality)*. Springer International Publishing
- Chandra, T., Ng, M., Chandra, S. & Priyono (2018). The effect of service quality on student Satisfaction and student loyalty: An empirical study. *Social Studies Education Research*. 9(3), 109-131.
- Christopher, E. (2018). Quality of higher education; Factors That Support Student Success: A Discussion Paper.
- Dicker, R., Garcia, M., Kelly, A., Modabber, P, O'Farrell, A., Pond, A., & Mulrooney, H. M. (2017). Student perceptions of quality in higher education: effect of year of study, gender and ethnicity. *New Directions in the Teaching of Physical Sciences*, 12(1), 1-14.
- Graneheim, U. H., & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24(2), 105-112.
- Hill, Y., Lomas, L., & MacGregor, J. (2003). Students' perceptions of quality in higher education. *Quality Assurance Education*, 11(1), 15-20.
- Huang, C. C., Yen, S. W, Liu, C. Y., & Huang, P. C. (2014). The relationship among corporate social responsibility, service quality, corporate image and purchase intention. *Organizational Innovation*, 6(3), 68.
- Kajenthiran, K., & Karunanithy, M. (2015). Service quality and student satisfaction: A case study of private external higher education institutions in Jaffna, Sri Lanka. *Business Studies*, 1(2), 46-64.
- Khoi, B. H., Dai, D. N., Lam, N. H., & Van Chuong, N. (2019, January). The Relationship Among Education Service Quality, University Reputation and Behavioral Intention in Vietnam. *International Econometric Conference of Vietnam* (pp. 273-281). Springer, Cham.
- Michael, S. O. (1998). Restructuring US higher education: analyzing models for academic program review and discontinuation. *Association for the Study of Higher Education*, 21(4), 377,404.
- Rajput, S., Sengar, A. S., & Gupta, S. (2019). Establishing the Relationship between Service Quality and Student Satisfaction. Available at SSRN 3320678.
- Shahsavar, T., & Sudzina, F (2017). Student satisfaction and loyalty in Denmark: Application of EPSI methodology. *PloS one*, 12(12), e0189576.
- Sheikh, A. A. (2019). The Interaction between Service Quality and Students Satisfaction. *Education and Vocational Research*, 8(3), 37-42.
- Suyanto, M. A., Usu, I., & Moodoeto, M. J (2019). The role of service quality on building student satisfaction. *American Journal of Economics*, 9(1), 17-20.

Tsinidou, M., Gerogiannis, V., & Fitsilis, P (2010). Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study. *Quality assurance in Education*, 18(3), 227-244.

Zhu.Y, Freeman.S & Cavusgil.S.T (2018). Service quality delivery in a cross-national context. *International Business Review*. 27(5), 1022-1032.

