

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده فنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان براساس مدل سروکوآل

The Assessment of Educational Services Quality of Engineering Faculty of Tehran University form the Viewpoint of Students Based on Servqual Model

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۲/۰۵/۱۸

تاریخ دریافت مقاله: ۹۲/۰۲/۰۶

Abozar Heydari Rafat
Ali Enayati Novin far
Amin Parvari

ابوذر حیدری رفعت *
علی عنایتی نوین فر **
امین پروری ***

Abstract: The main purpose of this research is assessment of educational services quality of Engineering Faculty of Tehran University form the students' viewpoint based on Servqual model. The method of sampling is proportional stratified sampling containing 197 students (134 boys and 63 girls). For collecting research data, researcher-developed questionnaires were used. In order to analyze data, the single sample t test and paired t and independent t method were used. The results showed that students' perception and expectation of educational service quality in all aspects is more than average, and there was a significant difference between students' perception and expectation of Educational Services quality. Survey of differences between students' perceptions of educational service quality in terms of gender showed that there is no difference between boys and girls except in ensuring aspect, but in other aspects, differences are observed between groups. However, the survey of differences between male and female students' expectations of service quality showed that there is no difference between groups in the five dimensions of Servqual.

چکیده: هدف اصلی پژوهش حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده فنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان براساس مدل سروکوآل بود. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی نمونه‌ای به حجم ۱۹۷ نفر (۱۳۴ نفر پسر، ۶۳ نفر دختر) به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شد. برای گردآوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه محقق ساخته کیفیت خدمات آموزشی استفاده شد. داده‌های به دست آمده از اجرای پرسشنامه با استفاده از روش‌های آماری t تک نمونه‌ای و t همبسته و t مستقل تجزیه و تحلیل شدند. نتایج نشان داد که ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در همه ابعاد، بیشتر از حد متوسط است و بین ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معناداری وجود داشت، بررسی‌ها نشان داد که بین ادراکات دانشجویان دانشکده فنی دانشگاه تهران از کیفیت خدمات آموزشی از لحاظ جنسیت به جز در بعد اطمینان در سایر ابعاد تفاوتی ملاحظه نمی‌شود، و نیز بین انتظارات دو گروه دختر و پسر در ابعاد پنجگانه سروکوآل تفاوتی ملاحظه نشد.

Key words: educational service quality, Faculty of Engineering, Servqual model

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات آموزشی، دانشکده فنی، مدل سروکوآل.

* کارشناس ارشد برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه تهران (مسئول مکاتبات: Rafat@ut.ac.ir)

** کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی دانشگاه تهران

*** کارشناس ارشد برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه تهران

مقدمه

بسیاری از مؤسسات آموزش عالی از دانشجویان در مورد کیفیت خدماتی از قبیل کتابخانه و سایت‌های اینترنتی، امکانات آموزشی و ... بازخوردهایی را به منظور بهبود روند خدمات جاری خود دریافت می‌کنند. در این زمینه، خدماتی که از طریق دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ارائه می‌شود، یکی از مهم‌ترین حوزه‌های خدماتی در هر جامعه‌ای محسوب می‌شود که از نقش بی‌بدیلی در توسعه یافتگی جوامع برخوردار است؛ بنابراین، توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی به طور مستمر امری ضروری به نظر می‌رسد (نورالنساء و همکاران، ۱۳۸۷). در این زمینه، دانشگاه‌ها به طور گسترده‌ای در تعریف کیفیت خدمات و اندازه‌گیری رضایت مشتریان در شیوه‌ای که در بین متخصصان بازاریابی خدمات معمول است پرداخته‌اند. دانشگاه‌ها ابزارهای سنجش کیفیت خدمات را از دهه ۱۹۸۰ میلادی به بعد تدوین نمودند (گرونروس^۱، ۱۹۸۴).

واژه کیفیت^۲ از رویکردها و چشم‌اندازهای متفاوتی تعریف شده است (سahنی^۳ و همکاران، ۲۰۰۴). کیفیت، یک مفهوم چند شکلی و چند بعدی است. تصورات، ارزش‌ها، مقاصد کلی و اهداف خاص هر فرد یا ذی‌نفع پایه‌های تعریف کیفیت را تشکیل می‌دهد (تاكر^۴، ۱۹۹۷؛ به نقل از یارمحمدیان، ۱۳۸۳). از نظر پیترز^۵ کیفیت در چشم مشاهده کننده یا در ذهن مصرف کننده قرار دارد و بر اساس ذهنیت و طرز تلقی افراد، اهداف و تجارب آنها برداشت‌های متنوعی از آن می‌شود (محمدی، ۱۳۸۴). کیفیت، مفهومی پیچیده است و ابعاد متعددی دارد (شیلدز^۶، ۱۹۹۹) و تعریف آن با توجه به انتقادهای ضمنی مشکل است. به دلیل معانی گوناگون آن، تعریف مربوط به مشتری‌محور بودن محصول و خدمات از بین تعاریف و دیدگاه‌های مختلف بیشتر مفید است (سahنی و همکاران، ۲۰۰۴). بسیاری از تعاریف شناخته شده کیفیت روی رابطه بین کیفیت و نیاز و رضایت مشتریان تأکید دارد (زافیروپولوس^۷ و همکاران، ۲۰۰۵). از این‌روست که کیفیت بالای خدمات، بیشتر مشتریان را رضایت‌مند می‌کند (پتروزلیس^۸ و همکاران، ۲۰۰۶). به بیان دیگر، رضایت بر انتظارات مشتریان و ادراکشان از کیفیت خدمات استوار است (کریستو^۹

1. Gronroos
2. Quality
3. Sahney
4. Tucher
5. Peters
6. Shields
7. Zafi ropoulos
8. Petruzzellis
9. Christou

و سیگالا^۱، ۲۰۰۲؛ اکینکی^۲، ۲۰۰۴؛ سیگالا^۳، ۲۰۰۴ الف و ب). کیفیت در آموزش عالی و نظام دانشگاهی نیز از ابعاد مختلف مورد توجه قرار گرفته است. برخی از صاحب‌نظران بر این عقیده‌اند که کیفیت در آموزش عالی، یک مفهوم پیچیده و چندجانبه و فاقد تعریفی مناسب و منحصر به خود است (هاروی^۴ و گرین^۵، ۱۹۹۳)؛ اما برخی دیگر، کیفیت در نظام آموزش عالی را با در نظر گرفتن الگوی عناصر سازمانی به کیفیت دروندادها، کیفیت فرایندها، کیفیت بروندادها، کیفیت پیامدها و ارزش افزوده، تعریف کرده‌اند (بازرگان، ۱۹۹۷). با توجه به تغییرات در عرصه‌های جهانی و در نتیجه در آموزش عالی، آموزش با هر کیفیتی مورد قبول نیست و دانشگاه به عنوان یک خرده سیستم از کل آموزش عالی، باید بتواند در داخل و خارج به عنوان یک مکمل نقش خود را ایفا کند. امروزه اغلب دانشگاه‌ها دریافته‌اند که کیفیت خدمات آموزشی^۶ خود را ارتقاء دهند (ووس^۷ و همکاران، همکاران، ۲۰۰۷)؛ بنابراین، کیفیت در رأس اغلب امور قرار دارد و بهبود خدمات از مهم‌ترین وظایف هر مؤسسه یا دانشگاه است (سالیس^۸، ۱۹۹۷). همچنین، فعالیت آموزش آموزش عالی نوعی خدمات محسوب می‌شود؛ چون ناملموس و نامتجانس است و با معیار جداناپذیری ارائه کننده و گیرنده خدمات و همزمانی وجود آنها در یک زمان، غیرقابل ذخیره بودن، مواجه می‌شود (کاسبرت^۹، ۱۹۹۶ الف و ب).

کیفیت خدمات مفهومی است که توجه ویژه‌ای را به خود معطوف کرده و در ادبیات به خاطر مشکلات در تعریف و اندازه‌گیری آن بحث‌هایی را ایجاد کرده است (وینیسکی^{۱۰}، ۲۰۰۱). تعاریف متفاوتی از کیفیت خدمات وجود دارد. یکی از تعاریفی که عموماً استفاده می‌شود، کیفیت خدمات را به عنوان گستره‌ای که خدمت با انتظارات و نیازهای مشتریان پیوند دارد، تعریف می‌کنند (لویس^{۱۱} و میشل^{۱۲}، ۱۹۹۰؛ دوتچین^{۱۳} و اوکلند^{۱۴}، ۱۹۹۴؛ وینیسکی^{۱۵} و دونلی^{۱۶}، ۱۹۹۶؛ آسوبونتنگ و همکاران^{۱۷}،

1. Sigala
2. Ekinci
3. Sigala
4. Harvey
5. Green
6. Educational service quality
7. Voss
8. Sallis
9. Cuthbert
10. Wisniewski
11. Lewis
12. Mitchell
13. Dotchin
14. Oakland
15. Wisniewski
16. Donnelly
17. Asubonteng

کیفیت خدمات همچنین می‌تواند تفاوت بین انتظارات مشتری از کیفیت و خدمات دریافتی تعریف شود. اگر انتظارات بیشتر از عملکرد باشد، بنابراین، کیفیت دریافتی کمتر از حد مطلوب است و از این‌رو نارضایتی مشتریان را در پی دارد (پاراسورمن و همکاران^۱، ۱۹۸۵؛ لوئیس و میشل، ۱۹۹۰)؛ بنابراین کیفیت خدمات به فرد بستگی دارد و معانی متفاوتی برای افراد مختلف می‌یابد. بیشتر تعاریف کیفیت خدمات مشتری‌مدار هستند و در جهت رضایت مشتری، به عنوان عملکرد دریافت شده مشخص می‌شود. کیفیت خدمات، مقایسه چیزی است که مشتریان احساس می‌کنند که خدمات باید باشد (انتظارات) با قضاوتی که از خدمات دریافتی دارند (ادراکات). این تعریف به عنوان تفاوت بین انتظارات مشتری از خدمات و خدمات دریافت شده است (ساهنی و همکاران، ۲۰۰۶). برای ارتقای کیفیت و ایجاد اطمینان در ارائه خدمات با کیفیت و در نتیجه ایجاد رضایتمندی در مشتری، استاندارد کردن خدمات آموزشی امری اجتناب‌ناپذیر است. ناگفته نماند که به دلیل ماهیت پیچیده خدمات آموزشی، مشتریان متنوع و خدمات مورد نیاز گوناگون مشتریان سبب می‌شود که به عوامل و معیارهای محدودکننده بسیار زیادی توجه شود. به همین دلیل، استاندارد خدمات آموزشی، سطح مورد توافق گروه‌های مشتریان در ارائه خدمات خاص است (صراف، ۱۳۸۵؛ برنان^۲ و دوگلاس^۳، ۱۹۹۸). اونیل و پالمر کیفیت خدمات را در آموزش عالی به این صورت تعریف کرده‌اند: تفاوت بین خدماتی که دانشجویان انتظار دارند دریافت کنند و آنچه که آنها به صورت واقعی دریافت می‌کنند (ووس و همکاران، ۲۰۰۷). همان‌طور که برخی از صاحب‌نظران اشاره کرده‌اند، مهم‌ترین مشتریان آموزش عالی، نوعاً دانشجویان و والدین آنها و متولیان دانشگاه‌ها هستند که به طور پیش رونده‌ای تغییراتی را به سمت خدمات مشتری محور داشته‌اند؛ بنابراین، نظر دانشجویان در مورد کیفیت خدمات دریافتی از نقطه نظر برنامه‌ریزی آموزشی و سیاستگذاری در آموزش عالی بسیار مهم و حائز اهمیت است (پترسون^۴ و همکاران، ۱۹۹۸؛ کونانت^۵ و همکاران، ۱۹۸۵).

کیفیت خدمات آموزشی، بیانگر فرآیندی است که طی آن، افراد مهارت‌ها، دانش و گرایش‌های مناسب را به منظور ایفای نقش خاص خود می‌آموزند (شیرازی و براتلو، ۱۳۸۲). کیفیت در آموزش به عنوان یک مفهوم چند بعدی مطرح است که تمام

1. Parasuraman
2. Brenan
3. Douglas
4. Patterson
5. Conant

وظایف و فعالیت‌های برنامه‌های آموزشی، یادگیری، تحقیق، خدمات اجتماعی، ساختمان‌ها، تجهیزات، اساتید، محیط اقتصادی را در بر می‌گیرد (صراف، ۱۳۸۵).
 یک مدل اندازه‌گیری کیفیت خدمات که به طور گسترده مورد استفاده قرار گرفته است مدل سرو کوآل^۱ است که توسط پاراسورمن و همکاران (۱۹۸۸) تدوین شده است. سرو کوآل به عنوان رویکرد غالب در اندازه‌گیری کیفیت خدمات، انتظارات مشتریان را قبل از دریافت خدمات و درکشان از خدمت واقعی دریافت شده را مقایسه می‌کند (پاراسورمن و همکاران^۲، ۱۹۸۸). برخی از محققان در آموزش از مدل سرو کوآل، که یک مدل معمول برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات می‌باشد، و برخی از اوقات نیز به طور ویژه برای بخش آموزش بکار رفته است استفاده کرده‌اند (رایت^۳ و اونیل^۴، ۲۰۰۲). همان طور که مؤسسات آموزش عالی تأکید بیشتری روی انتظارات و نیازهای دانشجویان دارند و دانشگاه‌ها در مسیر دانشجو محوری حرکت می‌کنند، انتظارات دانشجویان از تسهیلات و خدمات آموزش عالی اهمیت بیشتری پیدا کرده است (آنسی^۵، ۲۰۰۶)؛ بنابراین، ابزار سرو کوآل، روش غالب استفاده شده برای اندازه‌گیری ادراکات مشتریان از کیفیت خدمات شده است و به عنوان ابزاری مناسب برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات در زمینه آموزش عالی به شمار می‌آید (کاسبرت، ۱۹۹۶ الف). سرو کوآل شامل ۵ بعد یا مؤلفه کلی است که در ذیل بیان می‌شوند:

۱. بعد محسوسات^۶: تسهیلات فیزیکی، تجهیزات و ظاهر کارکنان.
۲. بعد اعتبار^۷: توانایی برای انجام خدمت به شکل مطمئن و با دقت.
۲. بعد پاسخگویی^۸: تمایل به کمک به مشتریان و فراهم کردن خدمت سریع.
۴. بعد تضمین^۹: (شامل شایستگی، تواضع، اعتبار و امنیت). دانش و تواضع کارکنان و توانایی آنها برای القاء حس اعتماد و اطمینان به مشتری.
۵. همدلی^{۱۰}: (شامل دسترسی، ارتباط، فهم مشتری). توجه ویژه که سازمان برای مشتریانش فراهم می‌کند (ون ایواردن^{۱۱}، ۲۰۰۳).

1. Service quality
2. Parasuraman
3. Wright
4. O'Neill
5. Anci
6. Tangibility
7. Reliability
8. Responsiveness
9. Assurance
10. Empathy
11. Van Iwaarden

پاراسورمن و همکارانش کیفیت خدمات را حاصل تفاوت بین ادراکات و انتظارات مشتریان تعریف کرده‌اند؛ بنابراین، برای ارزیابی کیفیت خدمات، بایستی انتظارات و ادراکات مشتریان را سنجید؛ از این رو، پاراسورمن و همکارانش در ادامه پژوهش‌های خود با تکیه بر تحقیقات قبلی و بر مبنای مدل مفهومی تحلیل شکاف، ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات مطرح کردند. این ابزار «مقیاس کیفیت خدمات» نام داشت و به ابزار استاندارد برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات تبدیل شد. این ابزار در ادبیات کیفیت خدمات، با نام مدل سرو کوآل مطرح گردیده است. مدل سرو کوآل دارای مؤلفه‌های استاندارد شده‌ای است که (بر اساس شکاف شماره ۵ در مدل تحلیل شکاف). برای اندازه‌گیری انتظارات و ادراکات مشتریان درباره کیفیت خدمات به کار می‌رود معادله اولیه کیفیت خدمات که اصطلاحاً شکاف کیفیت نام دارد، به صورت زیر است که بر اساس مؤلفه‌های مدل سرو کوآل سنجیده می‌شود (پاراسورمان و دیگران، ۱۹۸۵: ۷)

انتظارات مشتریان - ادراکات مشتریان = شکاف کیفیت خدمات

در زمینه استفاده از سروکوآل در آموزش عالی، تحقیقات فراوانی چه در داخل و چه در خارج، صورت گرفته است. بایزیدی (۱۳۸۸) در پژوهش خود با عنوان بررسی رابطه کیفیت خدمات آموزشی و عملکرد آموزشی دانشجویان فنی - مهندسی و ادبیات و علوم انسانی دانشگاه کردستان به این نتیجه رسید که شکاف کیفیت در تمام ابعاد وجود دارد و عملکرد دو دانشکده در حد متوسطی است و رابطه بین دو متغیر ضعیف اما مستقیم و مثبت ارزیابی شد. همچنین زوار و همکاران (۱۳۸۶) در پژوهش خود تحت عنوان ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استان‌های آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان به این نتیجه رسیدند که دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور راضی نیستند. همچنین در مقایسه جنسیت و سال تحصیلی (دوم و چهارم) دانشجویان تفاوتی در چگونگی کیفیت خدمات وجود نداشت و در بین رشته تحصیلی دانشجویان فقط سطح نارضایتی دانشجویان رشته کامپیوتر در مقایسه سایر دانشجویان بیشتر است. زافیروپولوس و همکاران (۲۰۰۸) نیز در پژوهش خود تحت عنوان ارزیابی کیفیت خدمات در یک مؤسسه آموزش عالی در یونان نظرات دانشجویان و کارکنان را در مورد کیفیت خدمات با استفاده از پرسشنامه سروکوآل به دست آوردند و به این نتایج رسیدند که بین نگرش و انتظارات کارکنان و دانشجویان نسبت به کیفیت خدمات، تفاوت معناداری وجود دارد، و همچنین بین کیفیت موجود و کیفیت درخواستی دانشجویان شکاف است و کارکنان، شکاف بیشتری را در بین کیفیت موجود و مطلوب در ابعاد سروکوآل نشان دادند؛

به علاوه، فگانل^۱ (۲۰۱۰) در تحقیق خود با عنوان شکاف کیفیت خدمات دریافتی در یک مؤسسه آموزش عالی (مدرسه اسلونیایی) به این نتیجه رسید که شکاف معناداری بین کیفیت خدمات دریافتی و کیفیت خدمات مورد انتظار وجود دارد.

بنابراین، با توجه به مطالبی که مطرح شد و اهمیت نظر دانشجویان در بررسی کیفیت خدمات آموزشی، این پژوهش به بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده فنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان با عنایت به سؤالات ذیل می‌پردازد:

۱. ادراک دانشجویان دانشکده فنی دانشگاه تهران از کیفیت خدمات آموزشی به چه میزان است؟

۲. انتظارات دانشجویان دانشکده فنی دانشگاه تهران از کیفیت خدمات آموزشی به چه میزان است؟

۳. آیا بین ادراک و انتظارات دانشجویان دانشکده فنی دانشگاه تهران از کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معناداری وجود دارد؟

۴. آیا بین ادراک و انتظارات دانشجویان دانشکده فنی دانشگاه تهران از کیفیت خدمات آموزشی از لحاظ جنسیت تفاوت معناداری وجود دارد؟

روش پژوهش، جامعه و حجم نمونه

این پژوهش، در دانشکده فنی دانشگاه تهران به صورت مطالعه توصیفی - مقطعی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه دانشجویان مقطع کارشناسی دانشکده فنی دانشگاه تهران که در سال تحصیلی ۸۸-۱۳۸۹ مشغول به تحصیل بودند، است. تعداد کل دانشجویان کارشناسی دانشکده فنی ۳۹۴۸ نفر (۲۶۸۶ نفر پسر، ۱۲۶۲ نفر دختر) بود و از این بین، نمونه‌ای به حجم ۱۹۷ نفر (۱۳۴ نفر پسر، ۶۳ نفر دختر) با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی انتخاب شد.

ابزار گردآوری داده‌ها

برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته که بر اساس ابعاد پنجگانه مدل سروکوال قبلاً توسط میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۸۸) طراحی و استفاده شده بود، استفاده شد. برای بررسی پایایی ابزار از آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن برای هر یک از ابعاد پاسخگویی، همدلی، تضمین، اطمینان، ملموسات به ترتیب ۰/۷۸۸، ۰/۷۲۵، ۰/۹۱۱، ۰/۷۶۶، ۰/۷۲۰، بدست آمد.

روش تحلیل داده‌ها

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. آمار توصیفی شامل میانگین و انحراف معیار داده‌ها است. در سطح آمار استنباطی از آزمون آماری t تک نمونه‌ای و t همبسته و t مستقل استفاده شده است و داده‌ها توسط نرم‌افزار SPSS تحلیل شد.

یافته‌ها

• بررسی میزان ادراک دانشجویان دانشکده فنی دانشگاه تهران از کیفیت خدمات آموزشی

همان‌طور که مشاهده می‌شود، در جدول (۱) تعداد حجم نمونه، میانگین، انحراف معیار و سطح معناداری داده‌ها گزارش شده است. از آنجا که سطح معناداری آزمون t برای همه ابعاد پنجگانه مدل سروکوال کمتر از $0/05$ است، فرض صفر رد می‌شود و ادعای برابری میانگین‌ها را می‌توان برای همه ابعاد مردود دانست، و چون مقدار میانگین‌ها برای همه ابعاد پنجگانه (همدلی، تضمین و اطمینان، پاسخگویی و ملموسات) بیشتر از 3 است، پس می‌توان نتیجه گرفت که از نظر دانشجویان، کیفیت خدمات آموزشی در همه ابعاد بیشتر از حد متوسط است.

جدول (۱) آمار توصیفی و استنباطی t تک نمونه‌ای ادراک دانشجویان بر اساس ابعاد پنجگانه مدل سروکوال

P	T	Df	SD	M	N	
0/000	14/296	196	0/695	3/70	197	ملموسات
0/000	8/438	196	0/793	3/54	197	اطمینان
0/001	13/676	196	0/505	3/49	197	تضمین
0/003	8/438	196	0/653	3/39	197	همدلی
0/000	9/901	196	0/929	3/65	197	پاسخگویی

• بررسی میزان انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی

همان‌طور که مشاهده می‌شود در جدول شماره (۲) تعداد حجم نمونه، میانگین، انحراف معیار و سطح معناداری داده‌ها گزارش شده است. از آنجا که سطح معناداری آزمون t برای همه ابعاد پنجگانه مدل سروکوال کمتر از $0/05$ است، فرض صفر رد می‌شود و ادعای برابری میانگین‌ها را می‌توان مردود دانست، و چون مقدار میانگین‌ها

بیشتر از ۳ است می توان گفت که انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، بیشتر از حد متوسط است.

جدول (۲) آمار توصیفی و استنباطی t تک نمونه‌ای انتظارات دانشجویان بر اساس ابعاد پنجگانه مدل سروکوآل

P	T	Df	SD	M	N	
۰/۰۰۰	۵۴/۹۲۱	۱۹۶	۰/۳۴۲	۴/۳۳	۱۹۷	ملموسات
۰/۰۰۰	۵۵/۶۳۳	۱۹۶	۰/۳۴۵	۴/۳۶	۱۹۷	اطمینان
۰/۰۰۰	۵۴/۶۸۳	۱۹۶	۰/۳۴۷	۴/۳۵	۱۹۷	تضمین
۰/۰۰۰	۵۷/۴۲۵	۱۹۶	۰/۳۲۸	۴/۳۴	۱۹۷	همدلی
۰/۰۰۰	۶۲/۲۲۴	۱۹۶	۰/۲۸۰	۴/۲۴	۱۹۷	پاسخگویی

• بررسی تفاوت ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی همان‌طور که مشاهده می‌شود، در جدول (۳) تعداد حجم نمونه، میانگین داده‌ها، انحراف معیار و سطح معناداری داده‌ها گزارش شده است. از آنجا که سطح معناداری آزمون t وابسته بین ادراک و انتظار دانشجویان برای تمامی ابعاد مدل سروکوآل کمتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر رد می‌شود و تفاوت میانگین‌ها در سطح ۰/۹۵ معنادار است و چون مقدار میانگین‌های انتظار دانشجویان از میانگین‌های ادراک آنها بیشتر است می‌توان گفت که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی کمتر از انتظار آنان است و بین ادراک و انتظار آنها شکاف منفی وجود دارد. در واقع، دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده رضایت ندارند.

جدول (۳) آمار توصیفی و استنباطی t وابسته و شکاف بین ادراک و انتظار دانشجویان بر اساس ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوآل

شکاف بین ادراک و انتظار	P	T	Df	انتظار		ادراک		N	
				SD	M	SD	M		
-۰/۶۳	۰/۰۰۰	-۱۰/۴۸	۱۹۶	۰/۳۴۲	۴/۳۳	۰/۶۹۵	۳/۷۰	۱۹۷	ملموسات
-۰/۸۲	۰/۰۰۰	-۱۳/۳۷	۱۹۶	۰/۳۴۵	۴/۳۶	۰/۷۹۳	۳/۵۴	۱۹۷	اطمینان
-۰/۸۶	۰/۰۰۰	-۱۹/۴۲	۱۹۶	۰/۳۴۷	۴/۳۵	۰/۵۰۵	۳/۴۹	۱۹۷	تضمین
-۰/۹۵	۰/۰۰۰	-۱۷/۹۸	۱۹۶	۰/۳۲۸	۴/۳۴	۰/۶۵۳	۳/۳۹	۱۹۷	همدلی
-۰/۵۹	۰/۰۰۰	-۸/۳۲	۱۹۶	۰/۲۸۰	۴/۲۴	۰/۹۲۹	۳/۶۵	۱۹۷	پاسخگویی

• بررسی تفاوت بین ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی از لحاظ

جنسیت

برای پاسخ به این سؤال پژوهش که آیا بین ادراک دانشجویان دانشکده فنی دانشگاه تهران از کیفیت خدمات آموزشی از لحاظ جنسیت تفاوت معناداری وجود دارد، از آزمون t برای گروه‌های مستقل استفاده شد. نتایج تحلیل نشان داد که تنها در بعد اطمینان در بین دختر و پسر تفاوت وجود ندارد، اما در ابعاد دیگر تفاوت بین دو گروه مشاهده شد.

جدول (۴) آماره توصیفی و استنباطی t مستقل برای ادراک دانشجویان دانشکده فنی دانشگاه تهران از کیفیت خدمات آموزشی از لحاظ جنسیت

P	T	Df	پسر			دختر			
			SD	M	N	SD	M	N	
۰/۰۰۰	۳/۵۷	۱۹۵	۰/۶۷۴	۳/۸۲	۱۳۴	۰/۶۵۶	۳/۴۵	۶۳	ملموسات
۰/۱۶۰	۱/۴۱	۱۹۵	۰/۷۴۱	۳/۵۹	۱۳۴	۰/۸۸۸	۳/۴۱	۶۳	اطمینان
۰/۰۰۱	۳/۳۶	۱۹۵	۰/۵۱۷	۳/۵۷	۱۳۴	۰/۴۳۵	۳/۳۲	۶۳	تضمین
۰/۰۱۰	۲/۶۳	۱۹۵	۰/۵۶۶	۳/۴۸	۱۳۴	۰/۷۷۵	۳/۱۹	۶۳	همدلی
۰/۰۰۰	-۹/۳۷۰	۱۹۵	۰/۳۷۰	۴/۰۸۲	۱۳۴	۱/۱۰۰	۲/۷۲	۶۳	پاسخگویی

• بررسی تفاوت بین انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی از

لحاظ جنسیت

برای پاسخ به این سؤال پژوهش که آیا بین انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی از لحاظ جنسیت تفاوت معناداری وجود دارد، از آزمون t برای گروه‌های مستقل استفاده شد. نتایج تحلیل نشان داد که بین دو گروه در ابعاد پنجگانه سروکوال تفاوتی وجود ندارد.

جدول (۵) آماره توصیفی و استنباطی t مستقل برای انتظارات دانشجویان دانشکده فنی دانشگاه تهران از کیفیت خدمات آموزشی از لحاظ جنسیت

P	T	Df	پسر			دختر			
			SD	M	N	SD	M	N	
۰/۶۰۸	۰/۵۱۴	۱۹۵	۰/۳۲۸	۴/۳۳	۱۳۴	۰/۳۷۲	۴/۳۵	۶۳	ملموسات
۰/۴۳۲	۰/۷۸۸	۱۹۵	۰/۳۴۱	۴/۳۵	۱۳۴	۰/۳۲۸	۴/۳۹	۶۳	اطمینان
۰/۱۷۹	۱/۳۵۱	۱۹۵	۰/۳۳۰	۴/۳۲	۱۳۴	۰/۳۷۷	۴/۴۰	۶۳	تضمین
۰/۱۳۹	۱/۴۸۵	۱۹۵	۰/۳۲۸	۴/۳۱	۱۳۴	۰/۳۲۵	۴/۳۹	۶۳	همدلی
۰/۳۱۵	۱/۰۰۷	۱۹۵	۰/۲۷۱	۴/۲۲	۱۳۴	۰/۲۹۹	۴/۲۷	۶۳	پاسخگویی

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که در ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات (همدلی، تضمین، اطمینان، پاسخگویی و ملموسات) ادراک دانشجویان دانشکده فنی دانشگاه تهران از کیفیت خدمات آموزشی در همه ابعاد بیشتر از حد متوسط است. همچنین در بررسی میزان انتظارات دانشجویان دانشکده فنی از کیفیت خدمات آموزشی؛ نتایج نشان داد که انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، بیشتر از حد متوسط است؛ به علاوه در بررسی تفاوت ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی؛ نتایج نشان داد که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی کمتر از انتظار آنان است و بین ادراک و انتظار آنها شکاف منفی وجود دارد؛ در واقع دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در حد مطلوب رضایت ندارند. شکاف منفی کیفیت بیانگر این است که انتظارات دانشجویان، فراتر از ادراکات آنها از وضعیت موجود است. این نتیجه با قسمتی از نتایج پژوهش (بایزیدی، ۱۳۸۸؛ زافیروپولوس و همکاران، ۲۰۰۸ و فگانل، ۲۰۱۰) همسوست. در این زمینه، می‌توان با ارائه خدمات آموزشی با کیفیت‌تر شکاف موجود را به حداقل رساند. همان‌طور که نتایج پژوهش در زمینه شکاف بین ادراک و انتظارات دانشجویان نشان داد، از بین ابعاد کیفیت، ابعاد اطمینان و همدلی از بیشترین شکاف از نظر دانشجویان برخوردار بودند. در تبیین این موضوع در ارتباط با بعد اطمینان می‌توان اشاره کرد که ارائه مطالب، به شیوه‌ای که برای دانشجو قابل درک باشد، بخوبی انجام نشده است. همچنین دسترسی آسان به منابع اطلاعات موجود در دانشگاه، در حد مطلوب نیست؛ به علاوه ارائه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر، کمتر صورت می‌گیرد. در ارتباط با بعد همدلی می‌توان چنین استنباط کرد که به خاطر نامناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها، اساتید در مواجهه با شرایط خاص هر دانشجو، انعطاف کمتری از خود نشان می‌دهند و دادن تکلیف نامتناسب و کمتر مرتبط با درس، موجب ایجاد شکاف در بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی شده است. همچنین در ارتباط با بعد تضمین می‌توان چنین گفت که بعد تضمین به پاسخگویی مشفقانه به مشتریان و بر توانایی کارکنان سازمان برای القای حس اعتماد و اطمینان به مشتری تأکید دارد (پاراسورمن و همکاران، ۱۹۹۱). وجود شکاف در این بعد حاکی از آن است که بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس درس توسط اساتید کمتر صورت می‌گیرد و آموزش‌های ارائه شده چندان مناسب نبوده و دانشجویان را برای شغل آینده آماده نمی‌کند؛ از طرف دیگر، اساتید برای پاسخ دادن به سؤالات خارج از کلاس برای دانشجویان؛ (به خاطر حجم بالای کار اعضای هیأت علمی) کمتر وقت اختصاص می‌دهند.

وجود شکاف کیفیت در ارتباط با سایر ابعاد خدمات، بیانگر آن است که بخوبی در زمینه حساسیت در قبال درخواست‌ها، سؤال‌ها و شکایات اقدامی نشده است و دانشکده کمتر توانسته است که علاقه‌مندی خود را به ابراز نظرات دانشجویان نشان دهد و مکانی آرام برای درس خواندن فراهم بیاورد. وجود کارهای زیاد، فرصتی را برای ابراز همدلی و شنیدن و درک نظرات دانشجویان توسط استادان و مسئولان دانشکده باقی نگذاشتند و در زمینه برقراری ارتباط مناسب با دانشجویان نیز این افراد، موفق نبوده‌اند و امکانات و تجهیزات در آموزش برای دانشجویان در حد مطلوب وجود ندارد.

در بررسی تفاوت بین ادراک دانشجویان دانشکده فنی دانشگاه تهران از کیفیت خدمات آموزشی از لحاظ جنسیت، نتایج تحلیل نشان داد که بین ابعاد ملموسات و پاسخگویی در بین دختر و پسر تفاوت وجود دارد، اما در ابعاد دیگر تفاوتی بین دو گروه مشاهده نشد. همچنین بررسی تفاوت بین انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی از لحاظ جنسیت نتایج تحلیل نشان داد که بین دو گروه در ابعاد پنجگانه سروکوال تفاوتی وجود ندارد. این نتیجه با قسمتی از پژوهش زوار و همکاران (۱۳۸۶) همسوست؛ چرا که آنها نیز به این نتیجه رسیدند که در مقایسه جنسیت دانشجویان و چگونگی کیفیت خدمات تفاوتی وجود ندارد. به دلیل وجود برخی از تفاوت‌ها در جوامع مورد مطالعه در زمینه کیفیت خدمات آموزشی (که از این بین می‌توان به تفاوت در امکانات و تجهیزات، اساتید برجسته، دسترسی به فرصت‌های کیفی آموزشی و ... اشاره کرد)، نمی‌توان به تأیید یا رد نتایج پژوهش‌های صورت گرفته پرداخت.

دانشکده فنی دانشگاه تهران به عنوان یکی از قدیم‌ترین دانشکده‌های فنی و مهندسی کشور چنانچه بخواهد به روند رو به رشد خود همچنان ادامه دهد نیازمند ارائه خدمات با کیفیت‌تر به مشتریان و ذی‌نفعان خود است؛ بدین منظور، برای بالا بردن کیفیت خدمات آموزشی، آموزش شیوه‌های نوین تدریس و آموزش به مدرسان (اساتید) به منظور تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس و آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده، اختصاص دادن وقتی معین از سوی اساتید برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانشجویان خارج از ساعات کلاس، افزایش منابع مطالعاتی برای دانشجویان، رفتار توأم با احترام اساتید با دانشجویان، اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه‌های آموزشی، سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت برای انتقال نظرات و پیشنهادهای خود درباره مسائل آموزشی، و وجود منابع اطلاعات کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو در بهبود کیفیت خدمات آموزشی دانشکده، مؤثر خواهد بود.

منابع

- Anci DT. (2006). How satisfied are our students? Quality management unit. Office for institutional effectiveness university of Johannesburg, Johannesburg, South Africa.
- Asubonteng P, McCleary K. J, Swan J. E. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *Journal of Services Marketing*; Vol. 10, No. 6. pp. 62-81.
- Bayazidi, nasrin. (2009). The survey of relationship between educational service quality and academic performance of Engineering and Literature students of Kurdistan University. Dissertation, Tehran University. (In Persian).
- Bazargan, Abbas (1998) ; Introduction to Assessing Quality in Higher Education in Iran; *Research and Planning in Higher Education Quarterly*, Vol. 6, No. 1- 2, pp. 135- 138 (in Persian).
- Brenan, C. Douglas, A. (1998). Developing a process Model for standard Setting in local Government Services, *Managing Service Quality*, vol. 8, No. 4, pp. 241 - 247
- Christou, E. and Sigala, M. (2002). Conceptualizing the measurement of service quality and TQM performance for hotels: the HOSTQUAL model, *Acta Touristica* 14 (2): 140-169.
- Conant, J. , Brown, J. and Mokwa, M. (1985). Students are Important Consumers: assessing satisfaction in a higher education context. *Journal of Marketing Education*, 7 (2) 13-20.
- Cuthbert, P. (1996a). Managing Service Quality in HE: Is SERVQUAL the Answer? Part 1; *Managing Service Quality*, Vol. 6, No. 2, pp. 11-16.
- Cuthbert, P. (1996b). Managing Service Quality in HE: Is SERVQUAL the Answer? Part 2; *Managing service Quality*, Vol. 6, No. 3, pp. 31-35.
- Dotchin, J. A. and Oakland, J. S. (1994). Total quality management in services: Part 2 Service quality, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 11, No. 3, pp. 27-42.
- Ekinci, Y. (2004). An investigation of the determinants of customer satisfaction, *Tourism Analysis* 8 (2): 193-196.
- Faganel, Armand. (2010). Quality perception gap inside the higher education institution, *international journal of academic research*. vol. 2no. 1. pp, 213-215.
- Gronroos, C. (1984) A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18, 139-150.
- Harvey, L. , & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18 (1) , 9-34.
- Lewis, B. R. and Mitchell, V. W. (1990). Defining and measuring the quality of customer service, *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 8, No. 6, pp. 11-17.

- Mohammadi, R. , J. et al. (2005). Quantity Evaluation in Higher Education: Concepts, Principles and Criteria; Tehran: The Organization for Measuring Education (in Persian).
- Norolnesa. , R. Saghai. , A. Shadaloie. , F. & Rhimy. , N. (2008). The Measuring customer satisfaction of identify opportunities to improve service researches in higher education. *Research and Planning in Higher Education Quarterly*, Vol. 14, No. 3, pp. 120-97 (in Persian).
- Parasuraman, A. , V. A. Zeithaml & L. L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality; *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.
- Parasuraman, A. , Zeithaml, V. , Berry, L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67 (4) , pp 420-450.
- Parasuraman, A. , Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication, *Journal of Marketing*, Vol. 49, fall, pp. 41-50.
- Patterson, P. , Romm, T. and Hill, C. (1998). Consumer Satisfaction as a Process: a qualitative, retrospective longitudinal study of overseas students in Australia. *Journal of Professional Services Marketing*, 16, 135-157.
- Petruzzellis, L. ; D'Uggento, M. A. and Romanazzi, S. (2006). Students' satisfaction and quality of service in Italian universities, *Managing Service Quality* 16 (4): 349-364.
- Sahney, S. D. K. Banwet & S. Karunes (2006). An Integrated Framework for Quality in Education: pplication of Quality Function Deployment, Interpretive Structural Modeling and Path Analysis; *Total Quality Management*, Vol. 17, No. 2, pp. 265-285.
- Sahney, S. , D. K. Banwet & S. Karunes. (2004). Conceptualizing Total Quality Management in Higher Education; *The TQM Magazine*, Vol. 16, No. 2, pp. 145-159.
- Sallis, Edward. (1997). Total Quality Management in Education; Persian Translation by Ali Hadigi (2001) , Tehran: Havaye Tazeh Press (in Persian).
- Saraf A. (2005) process of Standardization services; *Journal administrative reform*, 8. 45. 95-115 (in Persian).
- Shields, P. M. (1999). Zen and The Art of Higher Education Maintenance: Bridging Classic and romantic Notions of Quality ;*Journal of Higher Education Policy and Management*, Vol. 21, No. 2, pp. 165-172.
- Shirazi. , M. & Baratlo. , F. (2003). Measuring service quality in Higher Education. *Journal of tomorrow management*. (1) , 3, 4. 53-57. (in Persian).

- Sigala, M. (2004a). Investigating the factors determining e-learning effectiveness in tourism and hospitality education, *Journal of Hospitality and Tourism Education* 16 (2): 11–21.
- Sigala, M. (2004b). The ASP-Qual model: Measuring ASP service quality in Greece, *Managing Service Quality* 14 (1): 103–114.
- Van Iwaarden, J. , van der Wiele, T. , Ball, L. , & Millen, R. (2003). Applying SERVQUAL to web sites: An exploratory study, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 20, No. 8, pp. 919-935.
- Voss, Roediger. Gruber. Thorsten. & Szmigin. , Isabelle. (2007). Service quality in higher education: The role of student expectations. *Journal of Business Research*, vol. 60, issue 9, pp, 949-959.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services, *Managing Service Quality*, Vol. 11, No. 6, pp. 380-388.
- Wisniewski, M. and Donnelly, M. (1996). Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL, *Total Quality Management* , Vol. 7, No. 4, pp. 357-365
- Wright, C. and O'Neill, M. (2002). Service Quality Evaluation in the Higher Education Sector: an empirical investigation of students' perceptions. *Higher Education Research and Development*, 21, 23-39.
- Yar Mohammadian, M. H. (2004) ; Quality in Higher Education Encyclopedia; Vol. 2, Tehran: Persian Grand Encyclopedia Foundation (in Persian).
- Zafi ropoulos, C. ; Fragidis, G. ; Kehris, E. ; Dimitriadis, S. and Paschaloudis, D. (2005). Service quality assessment in higher education, the case of Technological Educational Institute (T. E. I.) of Serres, Greece, in 9th International Conference on Marketing and Development: Marketing Contributions to Prosperity and Peace, Thessaloniki, Greece, June 8–11.
- Zafi ropoulos, Vasiliki Vrana. (2008). Service Quality Assessment in a Greek Higher Education institute, *Journal of business economics and management*. Vilnius: Technika, Vol. 9, No. 1, p. 33-45.
- Zavvar Taghi, Behrangi Mohammad Reza, Asgarian Mostafa, Naderi Ezzatollah, (2008). Evaluating Service Quality in Educational Centers of University of Payam Nour in East and West. *Quarterly journal of Research and Planning in Higher Education*; 13 (4): 67-90. (In Persian).