

## ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال (SERVQUAL)

رامین نجفی \*

دکتر اباصلت خراسانی \*\*

دکتر رضا محمدی \*\*\*

میترا گلوی \*\*\*\*

### چکیده

پژوهش حاضر، به بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل ارزیابی سروکوال از دیدگاه دانشجویان دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی تهران پرداخته است. در این مطالعه با استفاده از روش توصیفی از نوع پیمایشی، ۳۴۸ نفر از دانشجویان به صورت طبقه‌ای نسبتی انتخاب شدند. با استفاده از مدل ارزیابی سروکوال، داده‌های لازم در دو زمینه ادراک و انتظارات گردآوری شد. نتایج نشان داد، در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی کیفیت (۱,۰۲-) وجود داشت. بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بُعد پاسخگویی (۱,۲۴-) و پس از آن به ترتیب در ابعاد تضمین (۱,۱۱-)، همدلی (۱,۰۷-)، ملموسات (۰,۹-) مشاهده شد و کمترین میانگین شکاف مربوط به بُعد اطمینان (۰,۷۷-) بود. در واقع نتایج نشان داد که دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی راضی نیستند و خدمات آموزشی ارائه شده انتظارات دانشجویان را برآورده نمی‌کند.

**واژگان کلیدی:** ارزیابی کیفیت، خدمات آموزشی، تحلیل شکاف، مدل سروکوال، ادراکات و انتظارات

\* دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت و برنامه ریزی آموزش عالی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران (مسئول مکاتبات: najafi91418067@yahoo.com)

\*\* استادیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

\*\*\* استادیار و رئیس مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور، ایران

\*\*\*\* دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی درسی، دانشگاه الزهراء، تهران

## مقدمه

در دو دهه گذشته، تغییرات اقتصادی-اجتماعی، سرعت گسترش اطلاعات و تغییرات فناوری‌ها و جهانی شدن اقتصاد از یک سو، و عدم تناسب محتوای برنامه‌های آموزشی با نیازهای جامعه و مطلوب نبودن سطح دانش و مهارت‌های اکتسابی دانش‌آموختگان دانشگاه‌ها از سوی دیگر، نظام‌های آموزش عالی را وارد دوران جدیدی کرده است که «رقابت» و «کیفیت» از مشخصه‌های اصلی آن محسوب می‌شود (سماوی و دیگران، ۱۳۸۷: ۱۲۲). در محیط پرتلاطم و رقابتی امروز، سازمان‌هایی در عرصه رقابت موفق‌تر خواهند بود که در برآوردن نیازها و خواسته‌های مشتریان، گوی سبقت را از سایر رقبای بازار برابند یا به تعبیر دیگر، بنا به فلسفه جدید بازاریابی یعنی مشتری‌گرایی، مشتریان را مرکز توجه قرار دهند و از دید مشتریان به مسائل نگاه کنند. امروزه عبارت رضایت مشتری، یکی از اصطلاحات متداول در محیط‌های کاری می‌باشد، ولی بدون تردید ایجاد رضایت در مشتریان و حتی به شوق آوردن ایشان با ایجاد کیفیت محصولات و خدمات، مطابق یا حتی فراتر از انتظار آنان میسر می‌گردد. بنابر این، کیفیت، مهم‌ترین عامل در رقابت جهانی به شمار می‌آید و سازمان‌ها ناچارند که برای رقابت پیروزمندانه در بازار، کالا یا خدمات باکیفیت عرضه نمایند (زنجرچی، ۱۳۸۷، به نقل از باقرزاده و باقرزاده، ۱۳۸۸: ۳۲).

خدمات آموزشی و پژوهشی، به ویژه خدماتی که دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ارائه می‌دهند، یکی از مهم‌ترین حوزه‌های خدماتی در جامعه محسوب می‌شود که در توسعه یافتگی جوامع نقشی بی‌بدیل دارد. بنابر این توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی به طور مستمر امری ضروری به نظر می‌رسد (نورالنساء و همکاران، ۱۳۸۷: ۹۸). نظام آموزش عالی ایران در پیشینه خود از فرازها و فرودهای مختلفی عبور کرده و طی دهه اخیر، دچار تحولات عظیمی شده است. تعداد زیادی مؤسسات آموزشی جدید تأسیس شده و میزان ثبت نام نیز افزایش یافته و با تشدید رشد کمی در جمعیت دانشجویی، آشکارا به سوی تمرکزگرایی مفرط سیر کرده است که نتیجه آن کاهش شاخص‌های کیفی مراکز آموزش عالی کشور بوده است. البته، افزایش میزان ثبت نام دلیلی بر کیفیت آموزش عالی نیست، بلکه اداره صحیح، حفظ کردن و رضایتمندی دانشجویان نیز از وظایف اصلی دانشگاه‌هاست (صادقی، ۱۳۹۲: ۲۷). از آنجا که در بازار رقابتی، رضایت از خدمات، عامل تمایز است، بنابر این رضایت دانشجویان عامل تعیین‌کننده‌ای برای ارزیابی مؤسسات آموزش عالی به

شمار می‌رود (زاهدی، ۱۳۹۰). اما با توجه به اینکه عوامل ناملموس بسیاری در میزان رضایت مشتری از خدمات تأثیرگذار می‌باشد، ارزیابی کیفیت یک چالش است (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۶۱). مطالعات نشان می‌دهند (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۳؛ صادقی، ۱۳۹۲؛ عباسیان و دیگران، ۱۳۹۲؛ فلاوندی و همکاران، ۱۳۹۱؛ توفیقی و همکاران، ۱۳۹۰؛ و دیگران) که بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی وجود دارد و مراکز آموزش عالی نتوانسته‌اند انتظارات دانشجویان را برآورده نمایند که این امر موجب کاهش انگیزه و نارضایتی دانشجویان می‌گردد.

دانشگاه شهید بهشتی در سند راهبردی خود در اندیشه این است که در افق ۱۴۰۴ انتخاب برتر استعدادها، پرورش‌دهنده انسان‌های متدین، خلاق و نوآور، حرفه‌ای و کارآمد باشد. لذا مشتری‌مداری و برآورده کردن انتظارات دانشجویان بهترین راهکار برای این منظور است. به همین دلیل پژوهشگر در جستجوی بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی و میزان انتظارات دانشجویان از وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه شهید بهشتی به طور عام و دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری به طور خاص، با استفاده از مدل سروکوال<sup>۱</sup> برآمده است.

بنا بر ماهیت خدمات، ارزیابی‌های مختلفی در بخش خدمات صورت می‌گیرد. مثلاً رضایت مشتریان از یک خدمت را از طریق مقایسه انتظارات او از خدمات با برداشت او از خدمات ارائه شده، می‌سنجند. صاحب‌نظران پیرو این نوع ارزیابی‌ها، روش‌ها و مدل‌های مختلفی مثل مدل‌های سروکوال و سروپرف<sup>۲</sup> برای سنجش کیفیت خدمات ارائه داده‌اند. در ادبیات تحقیق، سروکوال از جمله قوی‌ترین و پرکاربردترین مدل‌ها برای ارزیابی کیفیت خدمات به شمار می‌آید که توسط پاراسورامان<sup>۳</sup> و همکارانش ارائه شده است (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۸۵، به نقل از شاکری و کاوندی، ۱۳۸۹: ۴۵).

در دنیای کنونی، موضوع کیفیت، مدیریت سازمان‌ها را با چالش‌هایی مواجه ساخته است. کیفیت خدمات، عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان است و به عنوان موضوعی راهبردی، مؤثر و فراگیر در دستورکار مدیریت قرار گرفته است (توفیقی و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۲).

---

1. Servqual  
2. Servperf  
3. Parasuraman

### کیفیت خدمات

بر طبق گفته ژوزف زوران<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) کیفیت دو جزء اصلی دارد:

۱. هر محصول یا خدمت تا چه اندازه به نیازهای مشتری پاسخ می‌گوید.

۲. هر محصول یا خدمت تا چه اندازه بدون عیب است.

با فرض این که مشتری، توانایی ارزیابی یک خدمت را داشته باشد، نتیجه این ارزیابی با انتظارات مشتری پیش از خرید یا مصرف مقایسه می‌گردد. هر نوع عدم انطباق بین ارزیابی مشتری با انتظارات او، به عدم تأیید می‌انجامد (صمدی و اسکندری، ۱۳۹۰: ۳۵).

برای ارزیابی کیفیت، نگرش‌های سنتی، مشخصه‌های کالا یا خدمت را به عنوان معیار کیفیت تعریف می‌کردند، ولی در شیوه‌ها و نگرش‌های جدید، کیفیت را خواسته مشتری تعریف می‌کنند. مشتریان، یا دریافت‌کنندگان خدمت، کیفیت خدمت را با مقایسه انتظارات و ادراکات خود از خدمات دریافت شده ارزیابی می‌کنند (میرفخرالدینی و دیگران، ۱۳۸۸: ۱۳۳). بنابر این کیفیت خدمات عبارت است از فاصله بین ادراکات و انتظارات مشتری از خدماتی که از سوی سازمان ارائه می‌شود و به صورت  $Quality = Perception - Expectation$  ( $Q = P - E$ ) محاسبه می‌شود (محمدی و وکیلی، ۱۳۸۹: ۳۲). یکی از روش‌هایی که غالباً در ارزیابی کیفیت خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرد، مدل سروکوال است که توسط پاراسورامان و همکارانش در سال ۱۹۸۵ ارائه گردیده است (قلاوندی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۱).

### مدل سروکوال

مدل سروکوال را در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی، پاراسورامان و همکاران معرفی کردند. در این مدل رضایت مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده سنجیده می‌شود و همچنین شکافی که بین انتظارات مشتری از خدمات ارائه شده و ادراکات آنان از خدمات وجود دارد، تعیین می‌شود. بنا به نظر پاراسورامان و همکارانش به کمک این مدل چهارچوبی ارائه می‌شود که تمام ابعاد کیفیت خدمت را در بر می‌گیرد. ادراکات بر «چگونه است» و انتظارات به «چگونه باید باشد» متمرکز دارد.

مدیران همه سازمان‌ها می‌توانند از این مدل استفاده کنند، ولی با توجه به اینکه سازمان‌ها ممکن است با یکدیگر متفاوت باشند، مدیران با توجه به ویژگی‌ها و نیازهای پژوهشی سازمان خود برای ایجاد تغییرات مناسب باید به طور اختصاصی از این مدل استفاده کنند (عنایتی نوین‌فر و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۳۹). روش آنها مبنی بر اندازه‌گیری شکاف موجود بین خواسته‌های مشتریان و خدماتی بود که آنها واقعاً درک می‌کنند. در بررسی این شکاف سه حالت پیش می‌آید:

❖ ادراک‌های مشتری از انتظارهای او بیشتر است که در این صورت کیفیت عالی است.

❖ ادراک‌های مشتری در حد انتظارهای اوست که در این صورت کیفیت خوب است.

❖ ادراک‌های مشتری از انتظارها پایین‌تر است که در این حالت انتظارهای او را برآورده نمی‌سازد و در این صورت کیفیت ضعیف است (عباس‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۳).

این مدل در ابتدا ده بُعد را برای خدمات شناسایی کرد که در نتیجه مطالعاتی که بعدها در دهه ۱۹۹۰ صورت گرفت ده شاخص کیفیت خدمات به دلیل وجود همبستگی زیاد بین برخی از شاخص‌ها به پنج شاخص کاهش داده شد و کیفیت خدمات را در پنج بُعد مختلف، وضعیت ظاهری و تسهیلات سازمان (بُعد ملموس)، قابلیت اطمینان از خدمات عرضه شده، میزان پاسخگویی سازمان، نحوه تضمین کیفیت خدمات و همدلی یا درک مشتری مورد ارزیابی قرار می‌دهد (اردکانی و دیگران، ۱۳۹۲). این الگو ادراک و انتظارات دانشجو (به عنوان مشتری) را از کیفیت خدمات در پنج بُعد به این شرح ارزیابی می‌کند:

❖ ابعاد فیزیکی و ملموس: شامل وجود تسهیلات و تجهیزات کاری و کالاهای ارتباطی است. تمام این ابعاد تصویری را فراهم می‌سازند که مشتری برای ارزیابی کیفیت، مثل امکانات رفاهی در محیط فیزیکی سازمان، مدنظر قرار می‌دهد.

❖ قابلیت اطمینان: به معنی توانایی انجام خدمات به شکلی مطمئن و قابل اطمینان، به طوری که انتظارات مشتری تأمین 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 و پاسخگویی: منظور از این بُعد تمایل به همکاری و کمک به مشتری است. این بُعد از کیفیت خدمت، بر نشان دادن حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست‌ها، سؤالات و شکایات مشتری تأکید می‌کند.

❖ ضمانت و تضمین: ضمانت و تضمین بیانگر شایستگی و توانایی کارکنان در القاء حس اعتماد و اطمینان به مشتری، نسبت به سازمان است. این بُعد از کیفیت خدمت مخصوصاً در خدماتی مهم است که ریسک بالاتری داشته باشند.

❖ همدلی: توجه شخصی و اختصاص زمان کاری مناسب برای 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 (قلاوندی و دیگران، ۱۳۹۱: ۵۴-۵۳).

### پیشینه پژوهش

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

هداوند و صادقیان (۱۳۹۰) در پژوهشی، با بررسی کیفیت خدمات آموزش‌های مهندسی، به این نتیجه رسیدند که بین انتظارات مهندسان و عملکرد ارائه شده در هریک از ابعاد پنج‌گانه مورد مطالعه اختلاف معناداری وجود داشت که نشان دهنده نبود رضایت کامل از کیفیت برنامه‌های آموزشی بوده است.

توفیقی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی تحت عنوان «کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان» نشان دادند که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف وجود داشت. بیشترین میانگین شکاف در بُعد همدلی و کمترین میانگین شکاف در بُعد اطمینان بود. یافته‌های قلاوندی و سایرین (۱۳۹۱) نیز حاکی از آن بود که بین عوامل محسوس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان تفاوت معناداری وجود داشت. انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود بود و در هیچ یک از ابعاد کیفیت خدمات، انتظارات آنها برآورده نشد.

در پژوهشی که توسط اردکانی و همکارانش (۱۳۹۲) در دانشگاه یزد صورت گرفت، یافته‌ها نشان داد که دانشگاه در تمامی ابعاد ارزیابی به شیوه سروکوال دارای وضع نامطلوبی است و از ۳۰ مؤلفه مورد پرسش تنها در پنج مؤلفه عملکرد مورد قبول دارد. همچنین پژوهشی نیز که با هدف بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز انجام شد، بیشترین شکاف خدمات در ابعاد تضمین و پاسخگویی و کمترین شکاف مربوط به بُعد ملموسات بود. در ابعاد خدمات بین ادراکات و انتظارات تفاوت معناداری وجود داشت (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۳).

خلاصه اینکه شکاف خدمات موجود در تمامی این پژوهش‌ها و دیگر پژوهش‌های مشابه (بحرینی و سایرین، ۱۳۸۸؛ گرجی و دیگران، ۱۳۹۱؛ عنایتی و همکاران، ۱۳۹۲) می‌تواند دلایل و عوامل مختلفی داشته باشد که خود پژوهش‌های مستقلی می‌طلبند.

در پژوهش‌های خارجی نیز وضع به همین منوال است و یافته‌های پژوهش‌های صورت گرفته نیز حاکی از اختلاف معناداری بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از دریافت خدمات آموزشی است و در بسیاری از این پژوهش‌ها شکاف منفی خدمات مشاهده می‌شود (پیتر<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۰؛ هام و هیدوک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳؛ بارنز<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷ و زفیروپولس و ورانان<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸).

### سؤال‌های پژوهش

پژوهش حاضر درصدد پاسخگویی به سؤال‌های زیر است:

۱. وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی بر اساس مدل ارزیابی سروکوال چگونه است؟
۲. آیا بین ادراکات و انتظارات دانشجویان دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی از کیفیت خدمات آموزشی، تفاوت معناداری وجود دارد؟

## سؤال‌های فرعی

۱. آیا بین قابلیت تضمین ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان، تفاوت وجود دارد؟
۲. آیا بین پاسخگویی ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان، تفاوت وجود دارد؟
۳. آیا بین همدلی ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان، تفاوت وجود دارد؟
۴. آیا بین قابلیت اطمینان خاطر ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان تفاوت وجود دارد؟
۵. آیا بین ابعاد فیزیکی ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان تفاوت وجود دارد؟

## روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ نوع پژوهش، پژوهش کاربردی است و با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها جزو پژوهش‌های توصیفی و از نوع پیمایشی است و با توجه به اینکه جامعه آماری این پژوهش را دانشجویان دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی (دانشکده‌های علوم اقتصادی و سیاسی، علوم تربیتی و روانشناسی، مدیریت و حسابداری، و تربیت بدنی) در سال تحصیلی ۹۳-۱۳۹۲ تشکیل داده است، این پژوهش به صورت مقطعی بوده است. نمونه‌گیری به صورت چند مرحله‌ای انجام شد، ابتدا نمونه کل دانشکده‌ها محاسبه شد و سپس به صورت طبقه‌ای نسبتی نمونه‌های هر یک از دانشکده‌ها به دست آمد و به صورت تصادفی ساده در هر یک از دانشکده‌ها نمونه‌گیری نهایی انجام شد. تعداد نمونه لازم با استفاده از جدول مورگان ۳۴۸ نفر تعیین شد. از مجموع ۳۴۸ نفر، ۲۰۱ نفر زن و ۱۴۷ مرد بودند. همچنین، ۱۵۳ نفر از دانشکده مدیریت و حسابداری، ۹۰ نفر از دانشکده علوم اقتصادی و سیاسی، ۷۳ نفر از دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی و ۳۲ نفر نیز از دانشکده تربیت بدنی انتخاب شده بودند.

برای سنجش ادراک و انتظارات دانشجویان در مورد کیفیت خدمات آموزشی از پرسشنامه ارزیابی سروکوال، طراحی شده توسط پاراسورامان، برای سنجش درک مشتریان از کیفیت خدمات، استفاده شده است. این مدل، چهارچوب پایه‌ای ارائه می‌نماید که تمامی ابعاد کیفیت خدمات را در بر می‌گیرد. این ابزار به جهت پایش رضایت مشتری مؤثر بوده و بر الگوی شکاف کیفیت خدمات استوار می‌باشد که



ادراکات و انتظارات مشتریان را در پنج بُعد ملموسات یا بُعد فیزیکی (شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت)، اعتماد و اطمینان (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد)، پاسخگویی (تمایل به همکاری و کمک به مشتری)، تضمین (شایستگی و توانایی کارکنان)، همدلی (برخورد ویژه با هریک از مشتریان)، بر اساس مقیاس لیکرت اندازه گیری می‌کند (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۳). به منظور گردآوری داده از پرسشنامه استاندارد ابعاد پنجگانه مدل سروکوال که توسط رسول آبادی و همکاران (۱۳۹۲) طراحی شده است، استفاده گردید. روایی محتوایی آن بر اساس مطالعات انجام شده توسط پاراسورامان، صاحب‌نظر و متخصص موضوع، بررسی و تأیید شده است. در این پژوهش نیز مجدداً توسط صاحب‌نظران مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه نیز هرچند در پژوهش‌های متعددی بررسی شده، با این وجود در مطالعه حاضر نیز بر اساس ضریب آلفای کرونباخ مورد بررسی مجدد قرار گرفته و پایایی کل  $\alpha=0/91$  به دست آمده است. این پرسشنامه مشتمل بر ۲۷ سؤال است که در قالب پنج بُعد تنظیم شده است. این ابعاد شامل: بُعد تضمین (پنج سؤال)، بُعد پاسخگویی (پنج سؤال)، بُعد همدلی (شش سؤال)، بُعد اطمینان (هفت سؤال)، و بُعد ملموسات (چهار سؤال) می‌باشد.

به منظور گردآوری داده‌ها، از دانشجویان خواسته شد تا انتظارات خود را در مورد خدمات آموزشی ارائه شده، بر اساس طیف لیکرت با انتخاب یکی از گزینه‌های بسیار زیاد (۵) تا بسیار کم (۱) و نظر خود را در مورد وضعیت فعلی خدمات آموزشی با انتخاب یکی از گزینه‌های مطلوب (۵) تا نامطلوب (۱) برای هر یک از گویه‌ها مشخص نمایند. شکاف کیفیت خدمات آموزشی با تفاضل نمرات سطح درک و سطح مورد انتظار خدمات به دست آمد. نمره مثبت کیفیت نشانگر آن است که خدمات آموزشی ارائه شده فراتر از حد انتظارات دانشجویان است و نمره منفی کیفیت حاکی از آن است که شکاف کیفیت وجود دارد و به عبارت دیگر سطح خدمات آموزشی ارائه شده پایین‌تر از حد انتظارات دانشجویان بوده است.

برای تحلیل داده‌ها به کمک نرم افزار (spss v.21) از آمارهای توصیفی و آزمون‌های استنباطی استفاده گردید. به منظور بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی از آزمون (t) تک نمونه‌ای و برای مقایسه ادراک و انتظارات دانشجویان در ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی از آزمون (t) همبسته استفاده گردید.

## یافته‌های پژوهش

داده‌های توصیفی از توزیع پاسخ دهندگان بر اساس ویژگی‌های جمعیت شناختی نشان می‌دهد که از ۳۴۸ دانشجو، ۲۰۱ نفر (۵۷/۸ درصد) زن و ۱۴۷ نفر (۴۲/۲ درصد) مرد بودند. از نظر مقطع تحصیلی، ۲۴۱ نفر (۶۹/۳ درصد) کارشناسی، ۸۱ نفر (۲۳/۳ درصد) کارشناسی ارشد و ۲۶ نفر (۷/۵ درصد) در دکتری بودند. همچنین توزیع آنها بر حسب دانشکده نشان می‌دهد که ۹۰ نفر (۲۵/۸ درصد) از دانشکده علوم اقتصادی و سیاسی، ۷۳ نفر (۲۱ درصد) از دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، ۱۵۳ نفر (۴۴ درصد) از دانشکده مدیریت و حسابداری و ۳۲ نفر (۹/۲ درصد) از دانشکده تربیت بدنی بودند.

جدول (۱) آمار توصیفی پژوهش

متغیر	جنسیت		مقطع تحصیلی				دانشکده		
	زن	مرد	کارشناسی ارشد	کارشناسی	دکتری	علوم اقتصادی و سیاسی	علوم تربیتی و روانشناسی	مدیریت و حسابداری	تربیت بدنی
فراوانی	۲۰۱	۱۴۷	۲۴۱	۸۱	۲۶	۹۰	۷۳	۱۵۳	۳۲
درصد	۵۷/۸	۴۲/۲	۶۹/۳	۲۳/۳	۷/۵	۲۵/۸	۲۱	۴۴	۹/۲

با توجه به جدول (۲) اختلاف بین T محاسباتی و T جدول در سطح اطمینان ۹۵٪ با  $(\alpha=0/05)$  معنادار است. بدین ترتیب می‌توان استنباط نمود که وضعیت کیفیت خدمات درک شده توسط دانشجویان دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری بالاتر از سه و در سطح متوسط ارزیابی شد.

جدول (۲) وضعیت کلی کیفیت خدمات درک شده

Std. Deviation	Mean Difference	Mean	Sig. (2-tailed)	df	T	خدمات درک شده
۰/۵۶۷۸۹۳	۰/۰۹۵۱۳	۳/۰۹۵۱۳۴	۰/۰۰۲	۳۴۷	۳/۱۲۵	

در جدول (۳)، میانگین داده‌ها، انحراف معیار و سطح معناداری داده‌ها گزارش شده است. از آنجا که سطح معناداری آزمون t وابسته، بین خدمات ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان کمتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر رد می‌شود و تفاوت

میانگین‌ها معنادار است و با توجه به جدول (۴)، چون مقدار میانگین‌های سطح مورد انتظار دانشجویان از میانگین خدمات ادراک شده آنها در ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال بیشتر است، می‌توان گفت که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی کمتر از انتظارات آنهاست و در واقع، بین ادراک و انتظارات آنها شکاف منفی وجود دارد.

جدول (۳) میزان شکاف کیفیت خدمات در تمامی ابعاد

Sig. (2-tailed)	df	T	Paired Differences		
			Std.Deviation	Mean	
۰/۰۰۰	۳۴۷	-۲۴/۰۸۲	۰/۸۶۵۸۹	-۱/۱۱۷۸۲	تضمین درک شده - تضمین مورد انتظار
۰/۰۰۰	۳۴۴	-۲۳/۸۹۹	۰/۹۷۱۳۷	-۱/۲۴۹۸۶	پاسخگویی درک شده - پاسخگویی مورد انتظار
۰/۰۰۰	۳۴۷	-۲۲/۲۹۳	۰/۹۰۳۷۴	-۱/۰۷۹۹۸	همدلی درک شده - همدلی مورد انتظار
۰/۰۰۰	۳۴۶	-۱۷/۲۵۰	۰/۸۳۱۸۱	-۰/۷۷۰۲۸	اطمینان درک شده - اطمینان مورد انتظار
۰/۰۰۰	۳۴۷	-۱۵/۳۲۶	۱/۰۹۶۵۰	-۰/۹۰۰۸۶	ملموسات درک شده - ملموسات مورد انتظار

جدول (۴) میانگین ابعاد کیفیت خدمات درک شده و مورد انتظار

N	Std.Deviation	Mean	ابعاد کیفیت خدمات	
۳۴۸	۷۱۵۴۸	۳/۱۰۴۶	تضمین درک شده	بُعد اول
۳۴۸	۶۶۰۱۶	۴/۲۲۲۴	تضمین مورد انتظار	
۳۴۸	۷۷۲۷۵	۲/۷۴۱۴	پاسخگویی درک شده	بُعد دوم
۳۴۸	۶۰۹۲۶	۳/۹۹۱۳	پاسخگویی مورد انتظار	
۳۴۸	۶۷۳۹۹	۳/۰۹۷۲	همدلی درک شده	بُعد سوم
۳۴۸	۶۸۹۶۰	۴/۱۷۷۲	همدلی مورد انتظار	
۳۴۸	۶۶۲۰۶	۳/۳۳۶۴	اطمینان درک شده	بُعد چهارم
۳۴۸	۶۸۹۱۴	۴/۱۰۶۶	اطمینان مورد انتظار	
۳۴۸	۷۲۶۷۹	۳/۱۹۱۱	ملموسات درک شده	بُعد پنجم
۳۴۸	۸۴۰۵۸	۴/۰۹۲۰	ملموسات مورد انتظار	

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی بود. به همین جهت تلاش شد میزان شکاف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان مشخص گردد. نتایج پژوهش حاکی از این است که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری تقریباً برابر سه (۳/۰۹) است. بنابر این از نظر دانشجویان وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در سطح متوسط قرار دارد. نتایج این پژوهش با پژوهش رحیمی و همکاران (۱۳۹۳) هم خوانی دارد. در پژوهش مذکور میانگین کیفیت خدمات ادراک شده ۲/۹۱ به دست آمد که با در نظر گرفتن انحراف استاندارد ۰/۷۳، می‌توان آن را در طیف متوسط قرار داد. همچنین یافته‌های مطالعه نشان داد خدمات آموزشی دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری از دید دانشجویان دارای شکاف منفی (۱/۰۲-) است. این نتایج با یافته‌های توفیقی و همکاران (۱۳۹۰) و عباسیان و سایرین (۱۳۹۲) همسو است. این نتایج حاکی از آن است که در تمام مقوله‌های مربوط به پنج بُعد کیفیت، فرصت‌هایی برای بهبود کیفیت خدمات وجود دارد.

همچنین نتایج نشان داد بُعد پاسخگویی (۱/۲۴-) نیازمند توجه بیشتری برای ارتقا می‌باشد. به عبارت دیگر بیشترین شکاف کیفیت در این بُعد دیده شد. این نتیجه نیز با یافته‌های پژوهش‌های رحیمی و همکاران (۱۳۹۳)، عباسیان و همکاران (۱۳۹۲) و رسول آبادی و سایرین (۱۳۹۲) همسو است و بدین لحاظ بر خلاف نتایج پژوهش عنایتی نوین فر و دیگران (۱۳۹۰) است.

بُعد پاسخگویی به معنای تمایل به کمک به مشتریان و ارائه خدمات فوری می‌باشد. شکاف کیفیت در بُعد پاسخگویی حاکی از آن است که دانشجویان برای انتقال نظرها، انتقادات و پیشنهادهای خود در زمینه مسائل آموزشی به مدیران دسترسی آسانی ندارند. دسترسی به اساتید راهنما و مشاور در هنگام نیاز دانشجو مشکل می‌باشد. پیشنهاد می‌شود برای کاهش شکاف در بُعد پاسخگویی، مدیران و مسئولان آموزش چه در سطح دانشگاه و چه در سطح دانشکده‌ها، زمان معینی را برای دیدارهای دانشجویی در نظر بگیرند تا از این طریق نظرها، پیشنهادهای و انتقادهای خود را به مسئولان انتقال دهند. همچنین مسئولان باید فرهنگ مشتری مداری و دانشجو محوری را در سطوح دانشکده‌ها نهادینه نمایند.

در این پژوهش کمترین شکاف کیفیت در بُعد اطمینان (۰/۷۷-) مشاهده شد که از این حیث این نتیجه پژوهش با پژوهش‌های رسول آبادی و همکاران (۱۳۹۲)، توفیقی و دیگران (۱۳۹۰) و آقاملایی و سایرین (۱۳۸۵) همسو است. لازم به ذکر است که کمتر بودن شکاف در این بُعد نسبت به سایر ابعاد نشان دهنده آن است که به آن توجه بیشتری شده است و شاید بتوان آن را یکی از نقاط قوت دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی دانست. با این وجود شکاف کیفیت در بُعد اطمینان بیانگر آن است که در خصوص عمل به وعده‌های داده شده، ارائه خدمت به موقع، آگاه کردن دانشجویان از نتیجه ارزشیابی و ارائه مطالب درسی به شکلی منظم و مرتبط، به طور کامل عمل نشده و دانشکده‌ها نتوانسته‌اند انتظارات دانشجویان را برآورده نمایند. از آنجا که دانشجویان توقع دارند خدمات در زمان مقرر، به همان شکل وعده داده شده و بدون اشتباه در اختیار آنها قرار بگیرد، پیشنهاد می‌شود مسئولان برای کاهش این شکاف‌ها در نحوه ارائه خدمت به مشتریان کارگاه‌های آموزشی برای کارشناسان آموزش، دوره‌های آموزشی شیوه نوین آموزشی برای مدرسان برگزار نمایند.

بیشترین میزان شکاف کیفیت خدمات پس از بُعد پاسخگویی به ترتیب ابعاد تضمین، همدلی و ملموسات (بُعد فیزیکی) بوده است. بُعد تضمین کیفیت، به دانش، تواضع و توانایی کارکنان برای رساندن اعتماد و صمیمیت اشاره دارد. وجود شکاف در این بُعد حاکی از آن است که بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس توسط اساتید بیشتر مورد توجه قرار گیرد. آموزش‌های نظری و عملی ارائه شده دانشجویان نیازمند هماهنگی بیشتری می‌باشد تا آنها را برای شغل آینده آماده نمایند. بُعد همدلی یعنی توجه ویژه و صمیمی به مشتریان. گرم و خوش اخلاق بودن در برخورد با مشتری و حساس بودن نسبت به نیازهای مشتری از ویژگی‌های همدلی می‌باشد. شکاف منفی در این بُعد حاکی از آن است که باید کارکنان، مسئولان و اساتید نسبت به شنیدن نظرات دانشجویان از خود علاقه‌مندی نشان دهند و با دانشجویان رفتاری احترام‌آمیز داشته باشند. شکاف منفی در بُعد ملموسات نشانگر آن است که جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی و جذابیت ظاهری وسایلی که اساتید در امر آموزش از آنها استفاده می‌کنند، نتوانستند رضایت دانشجویان را به طور کامل جلب نمایند.

در نهایت با مقایسه نتایج پژوهش‌های انجام شده می‌توان دریافت که شکاف کیفیت در ابعاد پنجگانه خدمات در اغلب دانشگاه‌ها و دانشکده‌های ایرانی وجود دارد، هر چند به فراخور تعداد دانشجو و اعضای هیأت علمی، قدمت دانشگاه و یا دانشکده و نیروی انسانی که در آن مشغول هستند و فضای فیزیکی و امکانات آموزشی مورد استفاده، در پاره‌های از موارد تفاوت وجود دارد.

### پیشنهادها

- با توجه به یافته‌های این پژوهش، پیشنهادهای کاربردی زیر ارائه می‌شود:
۱. نظر به اینکه مؤلفه پاسخگویی دارای بیشترین شکاف بود، برای کاهش یا رفع شکاف موجود، لازم است در دانشکده‌های مورد مطالعه، بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس توسط اساتید بیشتر مورد توجه قرار گیرد؛ و همچنین بین آموزش‌های نظری و عملی ارائه شده به دانشجویان هماهنگی بیشتری ایجاد گردد.
  ۲. به منظور مقایسه سالانه؛ برای تعیین بهبود خدمات در هر دوره زمانی؛ برای تعیین اثربخشی بهبود کیفیت خدمات و ارزیابی برنامه‌های بهبود کیفیت در هر یک از ابعاد کیفیت، بهتر است بررسی کیفیت با استفاده از مدل ارزیابی سروکوال، هر ساله انجام شود.
  ۳. برای آگاهی کارکنان واحدهای آموزشی از نقش خود در فرایند کیفی سازی و ارتقای مهارت‌های کاری آنها، برنامه‌های آموزشی و انگیزشی مناسب تدوین شود.
  ۴. به مدیران دانشکده‌های مورد مطالعه توصیه می‌گردد که نتایج ارزیابی کیفیت آموزشی انجام شده را به عنوان یکی از مستندات برنامه‌ریزی آموزشی خود در نظر بگیرند.

## منابع

- اردکانی، سعید؛ ابراهیم‌زاده پزشکی، رضا و کریمی، الهام (۱۳۹۲). ارزشیابی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات آموزشی با تلفیق مدل سروکوال و کانو (مورد مطالعه: دانشگاه یزد). اولین همایش مجازی راه‌آوران آموزش.
- آقاملایی، تیمور؛ زارع، شهرام و عابدینی، صدیقه (۱۳۸۵). شکاف کیفیت خدمات دانشجویی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان. مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، شماره ۶ (۸۵-۷۸).
- بحرینی، کیومرث؛ عزیززاده کلخوران، محمدشاه و فرهادی نورانی، فرهاد (۱۳۸۸). بررسی کیفیت خدمات در دانشگاه آزاد اسلامی بر اساس مدل سروکوال و QFD (مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آباد کتول). فصلنامه مدیریت، شماره ۱۴ (۷۹-۶۲).
- باقرزاده خواجه، مجید و باقرزاده، فاطمه (۱۳۸۸). بررسی کیفیت خدمات مراکز آموزش عالی تبریز با استفاده از مدل سروکوال و رتبه‌بندی مراکز با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی. علوم تربیتی، شماره ۸ (۵۴-۳۱).
- توفیقی، شهرام و همکاران (۱۳۹۰). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان؛ مدل سروکوال. فصلنامه راهبردهای آموزش، شماره ۱ (۲۶-۲۱).
- رحیمی، حامد و همکاران (۱۳۹۳). بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۳۹۲. مجله علمی صدف، شماره ۲ (۱۷۲-۱۶۱).
- رسول‌آبادی، مسعود؛ شفیعیان، مجید و غریبی، فردین (۱۳۹۲). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با مدل SERVQUAL: دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان، شماره ۱۸ (۱۱۲-۱۰۴).
- زاهدی، سکینه (۱۳۹۰). نقدی بر کاربرد مدل سروکوال در ارزیابی خدمات آموزشی دانشگاهی: مورد دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر دانشگاه شهید بهشتی سال ۱۳۸۸-۸۹. پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی.
- سماوی، حمیده؛ رضایی مقدم، کورش و برادران، مسعود (۱۳۸۷). مشتری‌مداری و کاربرد آن در نظام آموزش عالی: مورد آموزش عالی کشاورزی در استان خوزستان. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۹ (۱۴۳-۱۲۱).

- شاکری، فاطمه و کاوندی، رضا (۱۳۸۹). ارتقای رضایت مشتریان ایران خودرو از خدمات فروش و پس از فروش؛ تحلیلی بر نقشه عناصر کیفی با رویکرد سروکوال. *فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج*، شماره ۱۴ (۵۴-۴۳).
- صادقی، زینب (۱۳۹۲). ارتباط میان خدمات آموزشی ارائه شده و رضایتمندی دانشجویان فنی - مهندسی از نظام آموزش عالی. *فصلنامه آموزش مهندسی ایران*، ۵۹، صص ۳۷-۲۵.
- صمدی، عباس و اسکندری، سهیلا (۱۳۹۰). بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان بانک ملی شهرستان تویسرکان (براساس مدل سروکوال). *فصلنامه مدیریت*، شماره ۲۱ (۴۰-۳۰).
- عباس‌پور اسفدن، قنبر؛ شجاعی، امیرعباس و شیرینی، مهران (۱۳۸۹). سنجش و اولویت کیفیت خدمات واحد آموزش ایران خودرو با استفاده از ابزار سروکوال (SERVQUAL) و فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (AHP). *پژوهشنامه اقتصاد و کسب و کار*، شماره ۱ (۴۲-۳۱).
- عباسیان و همکاران (۱۳۹۲). تحلیل شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوال. *مجله دانشگاه علوم پزشکی قم*، شماره ۷ (۹-۲).
- عنایتی، ترانه؛ ضامنی، فرشیده و نصیرپور دروئی، نگار (۱۳۹۲). بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بر اساس الگوی سروکوال. *مجله مدیریت ارتقای سلامت*، شماره ۲، (۴۰-۳۲).
- عنایتی نوین‌فر، علی؛ یوسفی افراشته، مجید؛ صیامی، لیلا و جواهری دانشمند، محمد (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان براساس مدل سروکوال. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، شماره ۶۱ (۱۵۱-۱۳۵).
- قلاوندی، حسن؛ بهشتی راد، رقیه و قلعه‌ای، علی‌رضا (۱۳۹۱). بررسی وضعیت کیفیت آموزشی دانشگاه ارومیه براساس مدل سروکوال. *فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه*، شماره ۸۱ (۶۶-۴۹).



- گرجی، حسن ابوالقاسم و همکاران (۱۳۹۱). به کارگیری مدل شکاف کیفیت خدمات (سروکوال: SERVQUAL) در مجتمع آموزشی درمانی امام خمینی (ره): ۱۳۹۰. مدیریت سلامت، شماره ۵۱ (۷-۱۸).
- محمدی، علی و وکیلی، محمدمسعود (۱۳۸۹). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی زنجان از دیدگاه دانشجویان. مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی، شماره ۵ (۳۱-۴۱).
- میرفخرالدینی، سید حیدر؛ اولیا، محمدصالح و جمالی، رضا (۱۳۸۸). مهندسی مجدد مدیریت کیفیت در مؤسسات آموزش عالی (مطالعه موردی: دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه یزد). فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۵۳ (۱۳۱-۱۵۷).
- نورالنساء، رسول؛ سقایی، عباس؛ شادالویی، فائزه و صمیمی، یاسر (۱۳۸۷). اندازه‌گیری رضایت مشتری برای شناسایی فرصت‌های بهبود در خدمات پژوهشی آموزش عالی. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۹ (۱۱۹-۹۷).
- هداوند، سعید و صادقان، شهره (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت آموزش‌های فنی و مهندسی براساس مدل مقیاس کیفیت خدمات SERVQUAL. فصلنامه آموزش مهندسی ایران، شماره ۵۱ (۱۱۷-۱۴۱).
- Barnes, B. R. (2007). Analyzing service quality: The case of postgraduate Chinese students. *Total Quality Management and Business Excellence*, number 18 (313-319).
- Ham, L., Hayduk, S. (2003). Gaining Competitive Advantages in Higher Education: Analyzing the Gap between Expectations and Perceptions of Service Quality. *International Journal of Value-Based Management*, number 16 (223-42).
- Peter, S., Michael, H., Debra, H. (2000). Why do they leave, why do they stay? Perception of service quality at a new university.
- Za ropoulos, C., & Vrana, V. (2008). Service Quality Assessment in a Greek Higher Education Institute. *Journal of Business Economics and Management*, number 9 (33-45).