



Evaluating the Quality of Services of the Training Unit of Iran Oil Pipelines and Telecommunications Company

Mahnoosh Mahdi¹, Marzieh Dehghani², Mohammad Javadipour³, Omid Oshaghi⁴

1. Master of Adult Education, Department of Educational sciences, Faculty of Psychology and Educational Sciences, University of Tehran, Tehran, Iran. Email: Mahi.xia@yahoo.com

2. Associate Professor, Department of Educational sciences, Faculty of Psychology and Educational Sciences, University of Tehran, Tehran, Iran; (Corresponding Author), Email: dehghani_m33@ut.ac.ir

3. Associate Professor, Department of Educational sciences, Faculty of Psychology and Educational Sciences, University of Tehran, Tehran, Iran. Email: JavadiPour@ut.ac.ir

4. Masters student of Educational Management, Department of Educational Sciences, Faculty of Psychology and Educational Sciences, University of Tehran, Tehran, Iran. Email: omid.oshaghi@ut.ac.ir

Article Info

ABSTRACT

Article Type:

Research Article

Received:

2022.06.28

Received in

revised form:

2022.10.03

Accepted:

2022.12.03

Published online:

2022.12.23

Objective: The main purpose of this study was to evaluate the quality of services of the training unit of Iran Oil Pipelines and Telecommunications Company based on the SERVQUAL model.

Methods: The present study is applied in terms of purpose and nature, and according to the method of data collection, it was done using a quantitative approach and based on a descriptive-survey method. The statistical population of this research consisted of all the employees of Iran Oil Pipelines and Telecommunications Company in 2018, numbering 810 people. The sampling method is simple- random- sampling and the sample size was estimated to be 260 people using Cochran's formula. The data collection tool was the standard-questionnaire of service quality of SERVQUAL. To obtain the validity of the questionnaire, face validity was used and the reliability of the questionnaire was also investigated using Cronbach's alpha method. The calculated Cronbach's alpha coefficient (0.94), indicates the high reliability of the questionnaire. In order to analyze the data in the descriptive statistics section of the indicators (frequency, mean, standard deviation, skewness and kurtosis) were used; In the inferential statistics section, one-sample t-test and dependent t-test were used.

Results: Findings of the research showed that the current status of the quality of services of the training unit of Iran Oil Pipelines and Telecommunications Company is higher than the average. Also, there is a significant difference between the perceptions and expectations of the employees of Iran Oil Pipelines and Telecommunications Company regarding the quality of the training unit's services, and the employees' perception of the current situation is at a lower level than the desired situation.

Conclusion: Based on the findings of the research, it can be concluded: the components that are far from the desired situation in terms of employees (physical, confidence, responsiveness and empathy) should be given more attention and then the guarantee that the employees are at a desirable level, be strengthened as much as possible.

Keywords: service quality, educational services, SERVQUAL

Cite this article: Mahdi, Mahnoosh; Dehghani, Marzieh; Javadipour, Mohammad; Oshaghi, Omid (2022). Evaluating the Quality of Services of the Training Unit of Iran Oil Pipelines and Telecommunications Company. *Educational Measurement and Evaluation Studies*, 12(40):41-62 Pages. DOI: 10.22034/EMES.2023.549779.2357



© The Author(s).

Publisher: National Organization of Educational Testing (NOET)

ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران

ماهنوش مهدی^۱، مرضیه دهقانی^۲، محمد جوادی پور^۳، امید عشاقی^۴

۱. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد آموزش بزرگسالان، گروه علوم تربیتی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: Mahi.xia@yahoo.com
۲. دانشیار، گروه علوم تربیتی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران؛ (نویسنده مسئول)، رایانامه: dehghani_m33@ut.ac.ir
۳. دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: JavadiPour@ut.ac.ir
۴. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: omid.oshaghi@ut.ac.ir

چکیده

اطلاعات مقاله

هدف: هدف اصلی از اجرای پژوهش حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل سروکوال بود.

روش پژوهش: این پژوهش از نظر هدف و ماهیت، کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها با استفاده از رویکرد کمی و بر اساس روش توصیفی-پیمایشی اجرا شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل همه کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران در سال ۱۳۹۷ به تعداد ۸۱۰ نفر است. روش نمونه‌گیری از نوع نمونه‌گیری تصادفی ساده و حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول کوکران به تعداد ۲۶۰ نفر برآورد شده است. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات سروکوال است. برای به دست آوردن روایی پرسشنامه مذکور، از روایی صوری استفاده شده و پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفته است. مقدار ضریب آلفای کرونباخ (۰/۹۴) محاسبه شده که نشان‌دهنده پایایی بالای پرسشنامه است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش آمار توصیفی از شاخص‌های (فراوانی، میانگین، انحراف معیار، کجی و کشیدگی)؛ و در بخش آمار استنباطی نیز از (آزمون‌های پارامتری تی تک‌نمونه‌ای و تی وابسته) استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بالاتر از میانگین است. همچنین بین ادراک و انتظارات کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران از کیفیت خدمات واحد آموزش تفاوت معنی‌داری وجود دارد و ادراک کارکنان از وضعیت موجود در سطح پایین‌تری از وضعیت مطلوب (وضعیت مورد انتظار) قرار دارد.

نتیجه‌گیری: بر اساس یافته‌های حاصل از پژوهش می‌توان نتیجه‌گیری کرد مؤلفه‌هایی که از نظر کارکنان دارای فاصله با وضعیت مطلوب هستند (فیزیکی، اطمینان، پاسخگویی و همدلی) بیشتر مورد توجه قرار گیرد و بعد تضمین که از نظر کارکنان در سطح مطلوبی قرار دارد، هر چه بیشتر تقویت شود.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، خدمات آموزشی، سروکوال

نوع مقاله:
مقاله پژوهشی

دریافت: ۱۴۰۱/۰۴/۰۷

اصلاح: ۱۴۰۱/۰۷/۱۱

پذیرش: ۱۴۰۱/۰۹/۱۲

انتشار: ۱۴۰۱/۱۰/۰۲

استناد: مهدی، ماهنوش؛ دهقانی، مرضیه؛ جوادی پور، محمد؛ عشاقی، امید (۱۴۰۱). ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات ایران. مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۱۲ (شماره ۴۰)، ۴۱-۶۲ صفحه.

DOI:10.22034/EMES.2023.549779.2357

ناشر: سازمان سنجش آموزش کشور حق مؤلف © نویسندگان.



مقدمه

در دهه‌های اخیر، بخش خدمات جایگاه مناسبی را به خود اختصاص داده و نقش بسزایی در رشد و توسعه جوامع ایفا می‌کند. اهمیت این موضوع تا حدی است که امروزه خدمات، بخش کوچکی از اقتصاد به شمار نمی‌رود، بلکه به‌عنوان قلب ارزش‌آفرینی در آن مطرح است (هدایتی و همکاران، ۱۳۹۷). در این بین، خدمات آموزشی، به‌خصوص خدماتی که در واحدهای آموزشی سازمان‌های بزرگ ارائه می‌شوند، به‌عنوان یک فعالیت خدماتی، یکی از مؤلفه‌های اصلی بهبود عملکرد کارکنان و موفقیت سازمان‌ها به شمار می‌روند (ابراهیم و همکاران^۱، ۲۰۲۰). پیشرفت‌های فناوری و تحولات شگرف و پرشتاب در محیط سازمان‌ها، ارائه خدمات آموزشی به کارکنان را به یکی از مسائل اصلی مدیران سازمان‌ها تبدیل کرده است (پفوسر و همکاران^۲، ۲۰۲۰). ارزش کنونی و موفقیت آینده هر سازمان بستگی کامل به دانش، توانایی‌ها و مهارت‌های کارکنان آن سازمان دارد. امروزه کارکنان منبع اصلی مزیت رقابتی محسوب می‌شوند نه مواد خام، سرمایه فیزیکی یا تکنولوژی (پویا و میرشاه ولایتی، ۱۳۹۹). ارتقای دانش، نگرش، توانایی و مهارت کارکنان در نهایت به تحقق هدف‌های سازمان منجر خواهد شد که این امر در سایه ارائه خدمات آموزشی به کارکنان میسر است. خدمات آموزشی نه تنها در ایجاد دانش، نگرش و مهارت ویژه در کارکنان نقش عمده‌ای دارند، بلکه باعث می‌شوند که افراد خود را با فشارهای تغییر محیطی وفق دهند (ابیلی و همکاران، ۱۳۹۵). بنابراین خدمات آموزشی، به‌عنوان یکی از عوامل اصلی توسعه سازمان‌ها مطرح بوده و در تدوین برنامه‌های توسعه به‌عنوان عاملی مهم مورد توجه قرار می‌گیرند.

خدمات آموزشی به‌طور ذاتی فعالیت خوب یا بدی نیستند؛ به بیان دیگر، ارزش خدمات آموزشی به کیفیت آن خدمات بستگی دارد. بر این اساس، آنچه اهمیت و ارزش خدمات آموزشی را تعیین می‌کند، «کیفیت» خدمات آموزشی است. کیفیت، میزان انطباق کالای تولیدشده یا خدمات ارائه‌شده با انتظارات مشتری و به‌عنوان خواسته مشتری تعریف شده است؛ بدین معنا که مشتری تعیین‌کننده کیفیت کالا و خدمات است نه تولیدکننده کالا یا ارائه‌دهنده خدمات؛ بنابراین اصلی‌ترین عامل تعیین‌کننده کیفیت در مجموع، انتظارات و ادراک مشتریان است (لی و هوان^۳، ۲۰۲۰). توجه به کیفیت خدمات^۴ از جمله نکات اساسی است که سازمان‌های عصر حاضر به آن اولویت خاصی داده‌اند. پاراسورامان و همکاران^۵ (۱۹۸۵)، کیفیت خدمات را قضاوت همه‌جانبه مشتری درباره ماهیت برتر خدمت نسبت به خدمات مشابه با مزیت‌های برجسته آن تعریف کرده‌اند. همچنین زیتمل و بینتر^۶ (۲۰۱۸) کیفیت خدمات را منعکس‌کننده ادراکات

1. Ibrahim et al
2. Pfoser et al
3. Lee & Hwan
4. Service Quality
5. Parasuraman et al
6. Zeitzmel & Binter

مشتری در رابطه با ابعاد خاص خدمات ارائه‌شده می‌دانند. کیفیت در خدمات، در مقایسه با کالاها، حساسیت و اهمیت بیشتری دارد؛ زیرا کالاها در یک مکان، تولید و در جای دیگر، مصرف می‌شوند و کیفیت آنها را می‌توان بازبینی کرد؛ اما خدمات در یک مکان، تولید و هم‌زمان مصرف می‌شود (پوراسفدن و همکاران، ۱۳۸۸). کیفیت خدمات تبیین‌کننده اصلی موفقیت یک سازمان در محیط رقابتی عصر حاضر و خصوصیتی برجسته برای تمایز سازمان‌ها (عنایتی و همکاران، ۱۳۹۲)؛ راهبردی مؤثر برای بقا و سودآوری آنها و عامل مهمی برای توسعه، دوام و موفقیت سازمان‌هاست و باید به‌عنوان موضوعی راهبردی، مؤثر و فراگیر مورد توجه مدیریت سازمان قرار بگیرد (عبدلی یزدی و همکاران، ۱۳۹۴).

ارتقای کیفیت خدمات آموزشی، یکی از راهبردهای مؤثر برای تقویت توان رقابتی سازمان‌ها است که آنها را از دیگر رقبا متمایز می‌کند (تران و همکاران^۱، ۲۰۲۰)؛ همچنین موجب کاهش هزینه‌ها، افزایش رضایت و توجه مشتریان، کاهش ترک خدمت و افزایش سطح وفاداری کارکنان (تی دین و همکاران^۲، ۲۰۲۱)، بهبود عملکرد آنان و درنهایت موفقیت سازمان می‌شود (آذربایجانی، ۱۳۹۷)؛ بنابراین توجه به هدف مهم ارتقای کیفیت خدمات آموزشی، مسئله‌ای اساسی و ضروری به‌شمار می‌رود. در این راستا، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، یکی از گام‌های اساسی در بهبود و ارتقای کیفیت خدمات مذکور محسوب می‌شود. ارزیابی کیفیت خدمات، تعیین میزان تطابق خدمات ارائه‌شده با انتظارات مشتریان (اخوان خرازیان، ۱۳۹۵)؛ و شناسایی وضعیت موجود ارائه خدمات و شکاف آن با وضعیت مورد انتظار است (آذربایجانی، ۱۳۹۷). این ارزیابی، این امکان را به سازمان‌ها می‌دهد که از کاهش کیفیت خدمات جلوگیری کنند و منابع مالی محدود در دسترس را به نحو مؤثرتری تخصیص دهند تا عملکرد سازمان، بهبود و کیفیت خدمات نیز ارتقا یابد (عنایتی نوین‌فر و همکاران، ۱۳۹۰). همچنین ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، تصویر روشن‌تری از چگونگی کم و کیف خدمات آموزشی در اختیار مدیران و کارکنان سازمان قرار می‌دهد و برنامه‌ریزان و کادر آموزشی سازمان را مجهز می‌سازد تا نسبت به جنبه‌های مثبت و منفی خدمات آموزشی آگاهی پیدا کنند (محمدی و همکاران، ۱۴۰۰). از این‌رو، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی یکی از مهم‌ترین روش‌های بهبود کیفیت خدمات آموزشی است که انجام صحیح آن اطلاعات بسیار مفیدی را درباره چگونگی ارائه خدمات آموزشی در اختیار می‌گذارد و مبنای مفیدی جهت اصلاح و بهبود خدمات آموزشی به دست می‌دهد.

بررسی‌ها نشان‌دهنده آن است که در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، مطالعات فراوانی صورت گرفته است؛ اما بیشتر این پژوهش‌ها در حوزه دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی اجرا شده‌اند و موضوع ارزیابی کیفیت خدمات در واحدهای آموزشی سازمان‌ها، به‌خصوص در واحدهای آموزشی شرکت‌های زیرمجموعه صنعت نفت کمتر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است و فقط مطالعات کمی در رابطه با

1. Tran
2. Thi Dinh et al

ارزیابی کیفیت خدمات سایر بخش‌های زیرمجموعه صنعت نفت صورت گرفته که نتایج این مطالعات (تبریزی و همکاران، ۱۳۹۲؛ لطیفیان و خدیویان، ۱۳۹۴؛ رحیمی باغملک و ساداتی، ۱۳۹۶؛ آذربایجانی، ۱۳۹۷) نیز نشان‌دهنده تفاوت معنادار بین ادراک و انتظارات کارکنان از کیفیت خدمات آموزشی است؛ بدین معنا که سازمان مربوطه قادر به برآوردن انتظارات کارکنان نبوده و این امر به کاهش انگیزه و نارضایتی آنان منجر شده است؛ به عبارت دیگر، نبود پژوهشی که کیفیت خدمات آموزشی شرکت‌های زیرمجموعه صنعت نفت به خصوص شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران را ارزیابی نماید، احساس می‌شود. همچنین شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران به عنوان یکی از شرکت‌های زیرمجموعه صنعت نفت، جزء سازمان‌هایی است که برحسب گستردگی و حساسیت وظیفه، دوره‌های آموزشی ضمن خدمت خود را به صورت نظام‌مند برگزار می‌کند و در این راستا به دلیل هزینه‌های انجام شده (بالغ بر ۳ میلیارد تومان در سال) و هدف‌های سازمان، دستیابی به نتیجه مطلوب، مدنظر مسئولان امر قرار دارد. دستیابی به نتیجه مطلوب زمانی حاصل خواهد شد که کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران از خدمات آموزشی ارائه‌شده راضی باشند؛ به عبارت دیگر می‌بایست ادراک و انتظارات کارکنان از خدمات آموزشی سازمان یکسان باشد که این امر از طریق ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت مذکور قابل دستیابی است. به‌طورکلی اجرای این پژوهش در شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران، از یک سو، وضعیت موجود خدمات آموزشی را نشان می‌دهد و از سوی دیگر، فاصله آن با وضعیت مطلوب را تعیین خواهد کرد. همچنین این امکان را برای مسئولان آموزشی شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران فراهم می‌کند که با توجه به بازخوردی که دریافت کرده‌اند، از افت کیفیت در ارائه خدمات آموزشی جلوگیری کنند و نحوه تخصیص منابع مالی به‌گونه‌ای باشد که موجب کاهش هزینه‌ها، افزایش بهره‌وری، بهبود عملکرد سازمان و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی شود که درنهایت موجب رضایت کارکنان و جلوگیری از ترک خدمت آنان در سازمان خواهد شد. بنابراین، هدف اصلی از اجرای پژوهش حاضر ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال است.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در عصر حاضر تلاش برای حفظ، بقا و ارتقای سودآوری با توجه به نقش ویژه خدمات در زندگی روزمره، مفهوم کیفیت خدمات را ایجاد و به‌عنوان یک مزیت رقابتی برای سازمان‌ها مطرح ساخت (سیبای و همکاران^۱، ۲۰۲۱)؛ به عبارت دیگر، امروزه رقابت برای بهبود کیفیت خدمات به‌عنوان یک مسئله راهبردی برای سازمان‌ها شناخته شده است و سازمان‌هایی که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات دست می‌یابند، سطوح بالاتری از رضایتمندی خدمات‌گیرندگان را به‌عنوان مقدمه‌ای برای دستیابی به مزیت رقابتی به دست

1. Sibai et al

خواهند آورد (پورکریمی و همکاران، ۱۴۰۰). کیفیت، یک مفهوم چندبعدی است که از تصورها، ارزش‌ها، مقاصد کلی و هدف‌های خاص یک گروه ذی‌نفع تشکیل می‌شود و بر اساس تفاوت ادراک شده بین انتظارات افراد با خدمات دریافتی در نظر گرفته می‌شود (کاوالونه و همکاران^۱، ۲۰۲۰)؛ بنابراین، کیفیت خدمات نیز مفهومی چندبعدی است که به وضعیت محیطی، هدف‌ها، انتظارات، مأموریت‌ها، شرایط و استانداردهای آن اشاره دارد و نتیجه تفاوت ادراک شده بین انتظارات دریافت‌کنندگان خدمات با خدمات دریافتی توسط آنان است (چوداری و دی^۲، ۲۰۲۱). با توجه به اینکه خدمات و بهبود کیفیت آن نقش مهمی در رشد و توسعه سازمان‌ها دارد و به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده موفقیت سازمان‌های خدماتی در محیط رقابتی به‌شمار می‌رود (افضلی و همکاران، ۱۳۹۸)، اولین اقدام اساسی در ارتقای خدمات مذکور، ارزیابی کیفیت خدمات است (شریفی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۹). ارزیابی کیفیت خدمات، به‌عنوان یکی از روش‌های اساسی تضمین کیفیت در سازمان‌ها مطرح است که موجب شناسایی نقاط ضعف ارائه خدمات و زمینه‌سازی جهت رفع آنها می‌شود (نورشاهی، ۱۳۹۴). به‌منظور ارزیابی کیفیت خدمات، مدل‌ها و ابزارهای گوناگونی مطرح شده‌اند که در جدول (۱) به چند نمونه از مهم‌ترین آنها اشاره شده است.

جدول (۱) چند نمونه از مهم‌ترین مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات در حوزه‌های مختلف

ردیف	نام مدل	محقق	حوزه سنجش	ابعاد
۱	سروکوال ^۳	پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۸)	عمومی	قابلیت اطمینان یا تضمین، پاسخگویی، قابلیت اعتماد، همدلی و عوامل محسوس (ابعاد فیزیکی) (سنجش عملکرد منهای انتظارات)
۲	سروپرف ^۴	کرونین و تیلور ^۵ (۱۹۹۴)	عمومی	قابلیت اطمینان یا تضمین، پاسخگویی، قابلیت اعتماد، همدلی و عوامل محسوس (ابعاد فیزیکی) (فقط سنجش عملکرد)
۳	هدپرف ^۶	فیورداس ^۷ (۲۰۰۴)	آموزش عالی	جنبه‌های تحلیلی، جنبه‌های غیر تحلیلی، اعتبار، دسترسی، مسائل برنامه و درک کردن
۴	مدل اصلاح‌شده هدپرف	فیورداس (۲۰۰۶)	آموزش عالی	جنبه‌های تحلیلی، جنبه‌های غیر تحلیلی، اعتبار، دسترسی و مسائل برنامه

1. Cavallone et al
2. Chaudhary & Dey
3. SERVQUAL
4. SERVPERF
5. Cronin & Taylor
6. HEDPERF
7. Firdaus

ردیف	نام مدل	محقق	حوزه سنجش	ابعاد
۵	مدل دی جاگر و کبادموسی ^۱	دی جاگر و کبادموسی (۲۰۱۰)	آموزش عالی	بین‌المللی شدن، بازاریابی و پشتیبانی، دسترسی، دانشجویان و کارکنان بین‌المللی، شهرت علمی، تمرکز بر دانشجو (دانشجو محوری)، کیفیت علمی (تحصیلی)، تنوع، موقعیت و تدارکات، اقامت و بورس تحصیلی، شهرت و امکانات ورزشی، ایمنی و حفاظت و پارکینگ

(منبع: کرمی و شاه‌امیری فتاحی، ۱۳۹۹)

یکی از مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات «مدل سروکوال» است. مدل سروکوال توسط پاراسورامان و همکاران در سال ۱۹۸۵ ارائه شد. این مدل به اندازه‌گیری شکاف بین خدمات مورد انتظار و خدمات ارائه‌شده (درک شده) توسط مشتری می‌پردازد. به عقیده پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۵)، انتظارات مشتریان عمدتاً بر اساس نیازهای شخصی آنان، تجربه گذشته آنها از فراهم‌کنندگان خدمات، اظهارنظر دیگران و ارتباطات خارجی تعیین می‌شود (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۸۵) به نقل از توکلی و ذوالفقاری، (۱۳۹۴). مدل سروکوال، کیفیت خدمات یک سازمان را در ابعاد پنج‌گانه زیر مورد بررسی قرار می‌دهد:

۱. عوامل محسوس^۲: این بعد جنبه‌های فیزیکی سازمان ارائه‌دهنده خدمات را می‌سنجد؛ تجهیزات و امکانات سازمان و وضعیت ظاهری کارکنان از جمله عوامل محسوس هستند.

۲. قابلیت اعتماد^۳: این بعد توانایی سازمان در ارائه خدمات به شکل صحیح، مطمئن، دقیق و در مدت‌زمان تعیین‌شده را ارزیابی می‌کند؛

۳. پاسخگویی^۴: این بعد تمایل عناصر سازمان برای کمک به مشتریان و ارائه هر چه سریع‌تر خدمات به آنها را می‌سنجد؛

۴. اطمینان یا تضمین^۵: این بعد توانایی، دانش و ادب کارکنان در ایجاد اطمینان خاطر در مشتریان را ارزیابی می‌کند؛

۵. همدلی^۶: این بعد میزان اهمیت دادن به مشتریان و نحوه رفتار فردی کارکنان با مراجعه‌کنندگان را بررسی می‌کند.

به‌طورکلی در مدل سروکوال، مشتریان ابتدا مؤلفه‌ها را به لحاظ انتظارات خود از چگونگی خدمات، رتبه‌بندی می‌کنند، سپس ادراکات خود از عملکرد واقعی موردنظر یا خدمت دریافت شده را به لحاظ همان

1. De Jager & Gbadamosi
2. Tangibles
3. Reliability
4. Responsiveness
5. Assurance
6. Empathy

ویژگی‌ها رتبه‌بندی می‌کنند. این دو دسته از رتبه‌بندی‌ها با یکدیگر مقایسه می‌شوند و اگر میزان عملکرد ادراک‌شده یا خدمت دریافت‌شده بالاتر از حد انتظارات مشتریان باشد، نشان‌دهنده بالا بودن کیفیت خدمات یا نبود شکاف بین این دو است؛ و اگر میزان عملکرد ادراک‌شده یا خدمت دریافت‌شده از حد انتظارات مشتریان پایین‌تر باشد، نشان‌دهنده ضعف بودن کیفیت خدمات و یا وجود شکاف بین این دو است (پاراسورامان، ۱۹۸۸ به نقل از نوکلی و ذوالفقاری، ۱۳۹۴). در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات، مدل سروکوال یکی از قوی‌ترین و پرکاربردترین مدل‌ها به شمار می‌رود؛ زیرا دارای ویژگی‌هایی از قبیل امکان تطابق ابعاد آن با انواع مراکز ارائه‌دهنده خدمات، اهمیت ابعاد پنج‌گانه آن در تحلیل کیفیت خدمات، روایی و اعتبار مطلوب آن در مقایسه ادراک و انتظار مشتریان، توانایی مقایسه دوباره امتیازهای مدل و همچنین سهولت استفاده آن است (هدایتی و همکاران، ۱۳۹۷)؛ مزیت اصلی مدل سروکوال، ارزیابی انتظارات مشتریان دریافت‌کننده خدمات است؛ زیرا کیفیت بهتر و بالاتر در گرو تطبیق خدمات با خواسته‌های مشتریان است؛ بنابراین آگاهی از خواسته‌ها و انتظارات مشتریان به منظور دست یافتن به کیفیت بهتر امری ضروری است (میرغفوری، ۱۳۸۵). با توجه به آنچه گفته شد، به منظور ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران از مدل سروکوال استفاده شده است.

در این راستا، پژوهشی با عنوان هدف ارزیابی کیفیت خدمات واحد تدارکات و امور کالای شرکت نفت و گاز پارس عسلویه، بر اساس مقیاس سروکوال؛ و با استفاده از روش تحقیق توصیفی-پیمایشی، توسط آذربایجانی (۱۳۹۷) اجرا شده است. نتایج نشان‌دهنده آن است که بین انتظارات متقاضیان از متغیرهای کیفیت خدمات با ادراکات آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که در بین متغیرهای کیفیت خدمات، بعد ملموس بودن عوامل دارای اولویت اول است. در بعد عوامل ملموس، کیفیت ابزارآلات و تسهیلات، ظاهر نیروی کار، ظاهر تسهیلات و امکانات فیزیکی به ترتیب دارای اولویت هستند. در بعد قابلیت اطمینان، اولویت به ترتیب با استمرار در ارائه خدمات انجام کار در زمان وعده داده شده، علاقه خالصانه، انجام اصلاحات در خدمات در اولین زمان، میزان انجام خدمات به طور صحیح و دقت کارکنان؛ در بعد پاسخگویی، اولویت به ترتیب با ارائه خدمات فوری، تمایل به کمک به مشتریان، ارائه خدمات طبق شرایط وعده داده شده و دانش کارکنان؛ در بعد اطمینان، اولویت به ترتیب با تزریق اطمینان در مشتریان از طریق رفتار کارکنان، تعامل و احساس امنیت مشتریان در خود و سازمان؛ و در بعد همدلی نیز اولویت به ترتیب با توجه فردی به مشتریان و ادراک کارکنان از نیازهای مشتریان است. علاوه بر آن، ارشادی و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی با استفاده از روش تحقیق توصیفی-پیمایشی به طراحی مدل ارزیابی کیفیت خدمات در ادارات مشترکین شرکت توزیع برق تهران بزرگ بر پایه مدل سروکوال و ANP پرداخته و به این نتیجه رسیدند که بعد پاسخگویی دارای بیشترین حساسیت برای

مشترکین است. همچنین سه طرح بهبوددهنده کیفیت خدمات در ادارات خدمات مشترکین شرکت توزیع برق تهران بزرگ بررسی شد و طبق نظرات خبرگان و معیارهای مذکور، ابعاد مختلف آنها با فرایند تحلیل شبکه‌ای بررسی شد؛ سپس سوپر ماتریس ارزیابی طرح‌ها محاسبه شد و بر اساس نتایج آن، بهترین طرح (طرح شماره ۱) انتخاب شد. همچنین لطیفیان و خدیویان (۱۳۹۴)، در پژوهشی با استفاده از رویکرد کمی و با استفاده از روش تحقیق توصیفی-پیمایشی، به تحلیل شکاف کیفیت خدمات سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت مشهد بر اساس مدل سروکوال پرداختند. نتایج این پژوهش نشان‌دهنده تفاوت معنادار بین کیفیت خدمات مورد انتظار و خدمات ارائه‌شده بود و به‌طورکلی کیفیت خدمات ارائه‌شده، انتظارات مشتریان را برآورده نکرده بود. در این پژوهش، بیشترین شکاف در بعد همدلی به مقدار $1/36$ و کمترین شکاف در بعد محسوسات به مقدار $1/8$ به‌دست آمده است. تبریزی و همکاران (۱۳۹۲) نیز پژوهشی با عنوان «سنجش کیفیت خدمات در هلدینگ صنایع تجهیزات نفت» اجرا کردند. نتایج پژوهش نشان داد که در تمامی ابعاد تفاوت معنی‌داری بین انتظار و عملکرد دریافت‌کنندگان خدمت وجود داشته و در تمامی ابعاد سطح انتظار از عملکرد بیشتر است. همچنین همبستگی بین رضایت و ادراکات مشتریان از عملکرد تأیید شده است. در رتبه‌بندی انجام‌شده نیز مهم‌ترین بعد قابلیت اعتبار است. کارواتی و همکاران^۱ (۲۰۱۹) در پژوهشی کمی، به تعیین سطح کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال در مدارس عمومی در غرب لمبوک^۲ (واقع در اندونزی) اقدام کردند. یافته‌های این پژوهش نشان داد تفاوت معنی‌داری بین ادراک و انتظارات دانش‌آموزان از کیفیت خدمات آموزشی مدرسه‌های مذکور وجود دارد؛ بدین معنا که ادراک دانش‌آموزان از وضعیت موجود در سطح پایین‌تری از وضعیت مطلوب قرار دارد و سطح کیفیت خدمات آموزشی در مدرسه‌های عمومی در غرب لمبوک (واقع در اندونزی) رضایت‌بخش نبوده است. علاوه بر آن، جایاواردنا^۳ (۲۰۱۸)، پژوهشی کمی با عنوان بررسی کیفیت خدمات مدرسه‌های متوسطه خصوصی در سریلانکا از دیدگاه دانش‌آموزان با مراجعه ویژه به یک دبیرستان معتبر خصوصی در کلمبو^۴ اجرا کرد. هدف اصلی از اجرای این پژوهش، تعیین سطح کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده در مدرسه‌های متوسطه خصوصی سریلانکا به‌منظور ارتقای سطح کیفیت تحصیلات بود. در این راستا، یک دبیرستان معتبر خصوصی در کلمبو به‌عنوان مطالعه موردی انتخاب شد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین ادراک و انتظارات دانش‌آموزان از کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد. عزیز و همکاران^۵ (۲۰۱۸) در پژوهشی با هدف «ارزیابی کیفیت

1. Karwati et al
2. Lambok
3. Jayawardena
4. Colombo
5. Aziz et al

خدمات آموزشی مدرسه‌ها با استفاده از مدل سیپ^۱» به این نتیجه دست یافتند که گروهی از مدرسه‌ها با استفاده از ابزارهای مختلف بر آموزش باکیفیت متمرکز شده‌اند؛ مانند تکنولوژی پیشرفته، ارتباطات مؤثر، دوره‌های مرتبط و همچنین راهبردهای آموزش و یادگیری؛ با این حال، مشخص شد که معلمان بر یادگیری نظری که دارای تأثیر منفی بر توانایی‌های فکری دانش‌آموزان است، تمرکز دارند. علاوه بر این، کمبود فضا و محیط مؤثر و مناسب وجود داشت و مدرسه‌ها در ساختمان‌های اجاره‌ای قرار گرفتند.

با وجود اینکه پژوهش‌های داخلی و خارجی فراوانی در رابطه با ارزیابی کیفیت خدمات صورت گرفته است، اما بررسی پیشینه پژوهش نشان داد که بیشتر این پژوهش‌ها، در حوزه دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی انجام گرفته‌اند و موضوع ارزیابی کیفیت خدمات در واحدهای آموزشی سازمان‌ها، به خصوص در واحدهای آموزشی شرکت‌های زیرمجموعه صنعت نفت کمتر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. فقط مطالعات کمی در رابطه با ارزیابی کیفیت خدمات سایر بخش‌های زیرمجموعه صنعت نفت صورت گرفته که نتایج این مطالعات (تبریزی و همکاران، ۱۳۹۲؛ لطیفیان و خدیویان، ۱۳۹۴؛ رحیمی باغملک و ساداتی، ۱۳۹۶؛ آذربایجانی، ۱۳۹۷) نیز نشان‌دهنده تفاوت معنی‌دار بین ادراک و انتظارات کارکنان از کیفیت خدمات آموزشی است؛ بدین معنا که سازمان مربوطه قادر به برآورده ساختن انتظارات کارکنان نبوده و این امر به کاهش انگیزه و نارضایتی آنان منجر شده است. بنابراین با توجه به اهمیت و جایگاه خدمات آموزشی و ضرورت ارائه دوره‌های خدمات آموزشی باکیفیت با در نظر گرفتن هزینه‌های اختصاص یافته به آن؛ نبود پژوهشی که کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران را ارزیابی کند، احساس می‌شود.

هدف‌های پژوهش

هدف اصلی

هدف اصلی از اجرای پژوهش حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران است.

هدف‌های فرعی

۱. ارزیابی وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران؛
۲. بررسی میزان تفاوت بین ادراک کارکنان از وضعیت موجود و انتظارات آنان (وضعیت مطلوب) از کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران.

پرسش‌های پژوهش

۱. وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل سروکوال چگونه است؟

1. CIPP

۲. آیا بین ادراک کارکنان از وضعیت موجود و انتظارات آنان (وضعیت مطلوب) از کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

روش پژوهش

هدف اصلی از اجرای پژوهش حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال است. بر این اساس، پژوهش حاضر با توجه به هدف و ماهیت، کاربردی است؛ زیرا در این پژوهش به توصیف نظام‌مند وضعیت کیفیت خدمات واحد مذکور پرداخته شده و نتایج به دست آمده، قابلیت استفاده در تصمیم‌گیری‌های سازمانی را دارد. همچنین پژوهش حاضر با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها، با استفاده از رویکرد کمی و بر اساس روش تحقیق توصیفی-پیمایشی انجام گرفته است؛ زیرا این پژوهش به دنبال به دست آوردن اطلاعاتی درباره نظرات کارکنان نسبت به کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران است. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل همه کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران در سال ۱۳۹۷ به تعداد ۸۱۰ نفر است. در پژوهش حاضر شیوه نمونه‌گیری از نوع نمونه‌گیری تصادفی ساده از میان جامعه آماری مورد مطالعه است. حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول کوکران به تعداد ۲۶۰ نفر برآورد شد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات سروکوال است. با توجه به ویژگی‌های مدل سروکوال از قبیل امکان تطابق ابعاد آن با انواع مراکز خدماتی، روایی و اعتبار مطلوب آن در مقایسه ادراک و انتظار مشتریان، توانایی مقایسه دوباره امتیازهای مدل، اهمیت نسبی ابعاد پنج‌گانه آن در ادراک کیفیت خدمات و همچنین سهولت استفاده آن، ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران به واسطه این مدل صورت گرفت. این پرسشنامه شامل ۲۲ سؤال است که پنج مؤلفه (عوامل محسوس، قابلیت اعتماد، پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی) را در طیف ۵ طبقه‌ای لیکرت اندازه‌گیری می‌کند. برای به دست آوردن روایی پرسشنامه مذکور، از روایی صوری^۱ استفاده شده است؛ به این صورت که ابزار اندازه‌گیری (پرسشنامه)، توسط استادان و صاحب‌نظران مورد ارزیابی قرار گرفت و سپس، پرسشنامه نهایی تهیه و تکمیل شد. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ^۲ بررسی شد و مقدار ضریب آلفای کرونباخ (۰/۹۴) محاسبه شد که نشان‌دهنده پایایی بالای پرسشنامه پژوهش حاضر است. توزیع فراوانی کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران در سال ۱۳۹۷ (نمونه مورد مطالعه)، به تفکیک جنسیت، سن، تحصیلات، سابقه خدمت و نوع استخدام در جدول (۲) مشخص شده است.

1. Face Validity
2. Cronbach's Alpha

جدول (۲) ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در پژوهش

درصد فراوانی	فراوانی	ویژگی‌ها		ردیف
۵۵/۸	۱۴۵	زن	جنسیت	۱
۴۴/۲	۱۱۵	مرد		
۱۰۰	۲۶۰	کل		
۲۰	۵۲	۲۰-۳۵	سن	۲
۶۴	۱۶۷	۳۶-۵۰		
۱۶	۴۱	۵۰ به بالا		
۱۰۰	۲۶۰	کل		
۷/۳	۱۹	دیپلم	تحصیلات	۳
۲۴/۲	۶۳	کاردانی		
۲۰	۵۲	لیسانس		
۲۲/۳	۵۸	ارشد		
۲۶/۲	۶۸	دکتري		
۱۰۰	۲۶۰	کل	نوع استخدام	۴
۲۳/۸	۶۲	قراردادی		
۳۰	۷۸	قرارداد مستقیم		
۲۲/۷	۵۹	پیمانی		
۲۳/۵	۶۱	رسمی		
۱۰۰	۲۶۰	کل	سابقه خدمت	۵
۳۹	۱۰۱	۱۰ سال و کمتر		
۲۱	۵۵	۱۱-۲۰		
۴۰	۱۰۴	۲۱-۳۰		
۱۰۰	۲۶۰	کل		

به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش آمار توصیفی از شاخص‌های (فراوانی، میانگین، انحراف معیار، کجی و کشیدگی)؛ و در بخش آمار استنباطی نیز از (آزمون‌های پارامتریک تی تک نمونه‌ای^۱ و تی وابسته^۲) استفاده شده است.

1. One Sample T-Test
2. Paired Sample T-Test

یافته‌ها

آمار توصیفی: اطلاعات توصیفی متغیرهای پژوهش در جدول (۳) ارائه شده است.

جدول (۳) اطلاعات توصیفی متغیرهای مورد مطالعه در پژوهش حاضر

کشیدگی	کجی		انحراف معیار	میانگین	تعداد	ابعاد		
	انحراف	آماره				انحراف	آماره	وضعیت موجود
۰/۳۰۱	۰/۹۳۸	۰/۱۵۱	-۱/۰۳۷	۲/۵۲	۱۶/۵۵	۲۶۰	فیزیکی	وضعیت موجود
۰/۳۰۱	-۰/۱۱۵	۰/۱۵۱	-۰/۴۹۵	۳/۴۶	۱۹/۱۶	۲۶۰	اطمینان	
۰/۳۰۱	۰/۹۹۵	۰/۱۵۱	-۱/۴۱۳	۳/۳۵	۱۷/۶۱	۲۶۰	تضمین	
۰/۳۰۱	۰/۲۹۳	۰/۱۵۱	-۰/۶۲۲	۲/۵۷	۱۵/۳۸	۲۶۰	پاسخگویی	
۰/۳۰۱	-۰/۶۱۰	۰/۱۵۱	-۰/۰۱۹	۲/۸۴	۱۹/۱۲	۲۶۰	همدلی	
۰/۳۰۱	-۱/۵۰۱	۰/۱۵۱	-۰/۰۹۹	۴/۰۹	۱۵/۰۹	۲۶۰	فیزیک	وضعیت مورد انتظار
۰/۳۰۱	-۰/۸۵۶	۰/۱۵۱	-۰/۲۱۴	۳/۳۸	۲۰/۶۳	۲۶۰	اطمینان	
۰/۳۰۱	۰/۵۲۰	۰/۱۵۱	-۰/۸۹۲	۲/۳۳	۱۷/۳۸	۲۶۰	تضمین	
۰/۳۰۱	-۱/۲۲۰	۰/۱۵۱	-۰/۶۵۵	۱/۳۵	۱۸/۸۸	۲۶۰	پاسخ	
۰/۳۰۱	-۱/۵۱۵	۰/۱۵۱	۰/۰۹۷	۱/۹۲	۲۲/۵۱	۲۶۰	همدلی	
۰/۳۰۱	۰/۶۰۵	۰/۱۵۱	-۰/۱۲۳	۷/۹۷	۸۳/۳۶	۲۶۰	مورد انتظار	کل
۰/۳۰۱	-۰/۸۱۸	۰/۱۵۱	۰/۰۰۷	۱۰/۲۲	۹۴/۵۱	۲۶۰	موجود	

همان‌طور که در جدول (۲) دیده می‌شود، اطلاعات توصیفی (تعداد، میانگین و انحراف معیار) متغیرهای مورد مطالعه پژوهش حاضر در سه بخش وضعیت موجود، مورد انتظار و کل ارائه شده است. مقادیر آماره شاخص‌های کجی و کشیدگی در فاصله (+۲) و (-۲) قرار دارد؛ بر این اساس می‌توان فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها را تأیید کرد و در ادامه برای تحلیل سؤال‌های استنباطی پژوهش از آزمون‌های پارامتریک مربوطه استفاده کرد.

آمار استنباطی

لازم به ذکر است، با توجه به استفاده از آزمون‌های پارامتریک تی، قبل از استفاده از این آزمون‌ها، پیش‌فرض‌های آزمون تی که شامل فاصله‌ای بودن داده‌ها، همگنی واریانس‌ها و توزیع نرمال متغیرها است، مورد بررسی قرار گرفت تا اطمینان حاصل شود که می‌توان از آمار پارامتریک استفاده کرد.

نتایج در ارتباط با همگنی واریانس‌ها نشان داد مقدار F لوین در بین متغیرها معنی‌دار نبود؛ بنابراین، فرض همگنی واریانس‌های دو گروه رعایت شده و می‌توان از آزمون تی استفاده کرد. همچنین نتایج به‌دست آمده از آزمون کولموگروف-اسمیروف نشانگر توزیع نرمال متغیرها است.

پرسش شماره (۱): وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال چگونه است؟

بر اساس داده‌های به‌دست آمده و مقیاس پنج‌درجه‌ای سؤال‌های پرسشنامه، میانگین نظری، متوسط عددی هر سؤال در نظر گرفته می‌شود؛ بنابراین در کل سؤال‌های پرسشنامه، (عدد ۳) به‌عنوان میانگین نظری در نظر گرفته شده است. بر این اساس، به‌منظور بررسی وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران با توجه به مؤلفه‌های مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال، نمره کل وضعیت موجود، با میانگین نظری (عدد ۶۶) مقایسه شده است. نتایج بررسی وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مؤلفه‌های مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال در جدول (۴) و نتایج مقایسه معنی‌داری نمره کل وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال در جدول (۵) گزارش شده است.

جدول (۴) نتایج بررسی وضعیت موجود مؤلفه‌های کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال

گویه‌ها	t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	تفاوت میانگین
واحد آموزش دارای تجهیزات مدرن است.	۳/۰۵۲	۲۵۹	۰/۰۰۳	۰/۲۳۸
امکانات فیزیکی در واحد آموزش از نظر ظاهر زیبا هستند.	۵/۶۱۶	۲۵۹	۰/۰۰۰	۰/۴۵۰
کارکنان واحد آموزش ظاهری زیبا و آراسته دارند.	۵/۷۰۶	۲۵۹	۰/۰۰۰	۰/۴۶۲
اسناد و مدارک در واحد آموزش مرتب و منظم هستند.	۴/۸۲۴	۲۵۹	۰/۰۰۰	۰/۳۶۵
بعد فیزیکی	۱۲/۱۹۸	۲۵۹	۰/۰۰۰	۳/۰۹
واحد آموزش در زمان وعده داده شده، کار کارمندان را انجام می‌دهد.	۵/۲۶۷	۲۵۹	۰/۰۰۰	۰/۴۰۰
وقتی کارمندان مشکلی داشته باشند، واحد آموزش برای رفع مشکل از خود علاقه نشان می‌دهد.	۳/۴۲۹	۲۵۹	۰/۰۰۱	۰/۲۶۹
واحد آموزش، خدمات را بدون اشتباه و در اولین زمان به کارمندان خود ارائه می‌دهد.	۲/۸۹۴	۲۵۹	۰/۰۰۴	۰/۲۳۱

تفاوت میانگین	سطح معنی داری	درجه آزادی	t	گویه‌ها
۰/۵۲۳	۰/۰۰۰	۲۵۹	۶/۶۴۸	واحد آموزش خدمت را تا زمان وعده داده شده به کارمندان، به ایشان ارائه می‌کند.
۰/۲۱۲	۰/۰۰۸	۲۵۹	۲/۶۹۳	واحد آموزش بر ارائه گزارش‌ها و اسناد و مدارک بدون غلط و اشتباه تأکید دارد.
۵/۶۳	۰/۰۰۰	۲۵۹	۲۶/۸۹	بعد اطمینان
۰/۶۹۲	۰/۰۰۰	۲۵۹	۸/۶۳۰	رفتار کارکنان واحد آموزش در کارمندان شرکت اطمینان خاطر ایجاد می‌کند.
۰/۱۷۷	۰/۰۲۷	۲۵۹	۲/۲۲۵	کارمندان در ارتباطشان با واحد آموزش احساس امنیت می‌کنند.
۰/۴۶۹	۰/۰۰۰	۲۵۹	۵/۶۵۸	کارکنان واحد آموزش همواره با کارمندان، با ادب و تواضع رفتار می‌کنند.
۰/۲۷۷	۰/۰۰۱	۲۵۹	۳/۴۸۱	کارکنان واحد آموزش جهت پاسخگویی به سؤال‌های کارمندان دارای دانش کافی هستند.
۹/۳۸	۰/۰۰۰	۲۵۹	۸۶/۱۶	بعد تضمین
۰/۳۹۶	۰/۰۰۰	۲۵۹	۴/۹۱۱	کارمندان واحد آموزش به کارمندان می‌گویند که دقیقاً چه زمانی به آنها آموزش می‌دهند.
۰/۲۷۳	۰/۰۰۱	۲۵۹	۳/۴۴۳	کارکنان واحد آموزش، خدمات را بدون معطلی (سریع) به کارمندان ارائه می‌کنند (کارکنان با تعاملاتشان با واحد آموزش احساس امنیت می‌کنند)
۰/۲۱۲	۰/۰۱۱	۲۵۹	۲/۵۵۶	کارکنان واحد آموزش همواره برای کمک به کارمندان تمایل دارند.
۰/۳۹۲	۰/۰۰۰	۲۵۹	۴/۷۷۸	کارکنان واحد آموزش در همه حال آماده پاسخ‌گویی به سؤال‌های کارمندان هستند.
۶/۹۸	۰/۰۰۰	۲۵۹	۳۷/۲۶	بعد پاسخگویی
۰/۲۴۲	۰/۰۰۳	۲۵۹	۳/۰۳۳	واحد آموزش به کارمندان خود توجه فردی نشان می‌دهد.
۰/۵۲۳	۰/۰۰۰	۲۵۹	۶/۵۷۰	انتظار دارم واحد آموزش به من توجه شخصی داشته باشد.
۰/۲۷۳	۰/۰۰۱	۲۵۹	۳/۲۹۱	انتظار دارم که کارشناسان صمیمانه بهترین منفعت را برایم در نظر بگیرند.
۰/۲۶۹	۰/۰۰۱	۲۵۹	۳/۳۰۴	کارکنان از کارشناسان انتظار دارند که نیازهای خاصشان را بفهمند.
۰/۵۳۸	۰/۰۰۰	۲۵۹	۷/۰۳۴	ساعات کاری واحد آموزش برای تمامی کارکنان مناسب و راحت است.
۷/۵۱	۰/۰۰۰	۲۵۹	۶۸/۱۱	بعد همدلی

جدول (۵) مقایسه معنی‌داری نمره کل وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال

میانگین نظری = ۶۶				وضعیت موجود
اختلاف میانگین	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	t	
۲۸/۶۲۶۹۲	۰/۰۰۰	۲۵۹	۴۵/۱۸۷	

نتایج جدول‌های (۵ و ۴) نشان‌دهنده آن است که تفاوت وضعیت موجود در بیشتر گویه‌ها با میانگین نظری معنی‌دار است؛ با توجه به مقادیر مثبت اختلاف میانگین در همه گویه‌ها می‌توان گفت شرکت‌کنندگان در پژوهش، وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران را بر اساس مؤلفه‌های مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال، بالاتر از میانگین می‌دانند.

پرسش شماره (۲): آیا بین ادراک و انتظارات کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران از کیفیت خدمات واحد آموزش تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

جدول (۶) مقایسه زوجی نمره کل وضعیت موجود و مورد انتظار کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال

سطح معنی‌داری	درجه آزادی	t	خطای انحراف	انحراف معیار	میانگین	وضعیت موجود و مورد انتظار
۰/۰۰۱	۲۵۹	۱۲/۰۲	۰/۵۶۴	۹/۱۰	۶/۷۸	

بر اساس نتایج جدول (۶) و وجود تفاوت معنی‌دار بین پاسخ‌های شرکت‌کنندگان در پژوهش ($p < 0/05$)، در پاسخ به پرسش دوم پژوهش می‌توان گفت بین ادراک و انتظارات کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران از کیفیت خدمات واحد آموزش تفاوت معنی‌داری وجود دارد و ادراک کارکنان از وضعیت موجود در سطح پایین‌تری از وضعیت مطلوب قرار دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

ارتقای کیفیت خدمات آموزشی، موجب ایجاد مزیت رقابتی، کاهش هزینه‌ها، افزایش رضایت و توجه مشتریان، کاهش ترک خدمت کارکنان، بهبود عملکرد آنان و درنهایت تحقق هدف‌های سازمان می‌شود؛

بنابراین توجه به هدف مهم ارتقای کیفیت خدمات آموزشی، مسئله‌ای اساسی و ضروری محسوب می‌شود. در این راستا، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، عامل کلیدی در بهبود و ارتقای کیفیت خدمات مذکور، پیش‌نیاز و رکن اساسی توسعه سازمان است. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف اصلی ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل سروکوال انجام گرفت. پژوهش حاضر با استفاده از رویکرد کمی و بر اساس روش تحقیق توصیفی-پیمایشی اجرا شد. بر اساس نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای و با توجه به مقادیر مثبت اختلاف میانگین در همه گویه‌ها، وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل ارزیابی سروکوال از منظر شرکت‌کنندگان در پژوهش بالاتر از میانگین است. نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش حاضر از نظر وضعیت موجود کیفیت خدمات با نتایج پژوهش‌های علی‌رضایی و امینی (۱۳۸۸)، تبریزی و همکاران، (۱۳۹۲)، باقرزاده و باقرزاده (۱۳۸۸)، بزازیان و سعیدنیا (۱۳۹۵) و خواجه سپهر (۱۳۹۶) همسو است؛ زیرا در مطالعات مذکور نیز وضعیت موجود کیفیت خدمات بالاتر از میانگین ارزیابی شده است؛ و با نتایج پژوهش‌های لطیفیان و خدویان (۱۳۹۴)، رحیمی باغملک و ساداتی (۱۳۹۶) و آلویس و ووییرا^۱ (۲۰۰۶) ناهمسو است؛ زیرا در این پژوهش‌ها برخلاف پژوهش حاضر، وضعیت موجود کیفیت خدمات پایین‌تر از میانگین ارزیابی شده است. همچنین بر اساس نتایج آزمون تی وابسته، بین ادراک و انتظارات کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران از کیفیت خدمات واحد آموزش در ابعاد فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی و همدلی تفاوت معنی‌داری وجود دارد و ادراک کارکنان از کیفیت خدمات (وضعیت موجود) در سطح پایین‌تری از وضعیت مطلوب (وضعیت مورد انتظار) قرار دارد؛ اما این تفاوت معنی‌دار در بعد تضمین مشاهده نشد؛ بدین معنا که ادراک کارکنان از کیفیت خدمات (وضعیت موجود) در سطح بالاتری از وضعیت مطلوب (وضعیت مورد انتظار) قرار دارد. از نظر شکاف بین ادراک و انتظارات کارکنان از کیفیت خدمات آموزشی، نتایج به‌دست‌آمده در پژوهش حاضر با نتایج پژوهش‌های هداوند و صادقیان (۱۳۹۰)، فاگانل و ماکیوربا^۲ (۲۰۰۴)، چوآ^۳ (۲۰۰۴)، باقرزاده و باقرزاده (۱۳۸۸) و بزازیان و سعیدنیا (۱۳۹۵) در یک راستا قرار دارد؛ زیرا در پژوهش‌های اشاره شده نیز تفاوت معنی‌داری بین ادراک و انتظارات کارکنان از کیفیت خدمات وجود دارد؛ بدین معنا که ادراک کارکنان از کیفیت خدمات در سطح پایین‌تری از وضعیت مطلوب قرار دارد؛ و با نتایج لطیفیان و خدویان (۱۳۹۴)، آلویس و ووییرا (۲۰۰۶) و خواجه سپهر (۱۳۹۶) ناهمسو است؛ زیرا در مطالعات مذکور، برخلاف پژوهش حاضر تفاوت معنی‌داری بین ادراک و انتظارات کارکنان از کیفیت خدمات وجود ندارد؛

1. Alois Vevira
2. Faganel & Macyurba
3. Chua

بدین معنا که ادراک کارکنان از کیفیت خدمات در سطح برابر یا بالاتری از وضعیت مطلوب قرار دارد. به‌طورکلی، از یک سو، صنعت نفت نقش مهم و انکارناپذیری در تحولات اجتماعی و اقتصادی کشور دارد و از سوی دیگر، بحث ارائه خدمات آموزشی در تمامی سازمان‌ها به‌خصوص سازمان‌های مرتبط با صنعت نفت اهمیت ویژه‌ای دارد. سازمانی موفق است که به درک نیازها و خواسته‌های اساسی کارکنانش توجه کند و سعی در بهبود آن عوامل داشته باشد؛ بنابراین خدمات آموزشی که برای کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران به‌عنوان یکی از شرکت‌های زیرمجموعه صنعت نفت ارائه می‌شود، باید با تدبیر و توجه ویژه‌ای صورت پذیرد. کیفیت خدمات آموزشی، باید ارزیابی و به سمت وضعیت مطلوب هدایت شود؛ زیرا نه تنها باعث رشد فردی کارکنان خواهد شد، بلکه به تقویت سازمان نیز کمک خواهد کرد. مطابق با نتایج به‌دست‌آمده در پژوهش حاضر ضروری است مؤلفه‌هایی که از نظر کارکنان دارای فاصله با وضعیت مطلوب هستند (ابعاد فیزیکی، اطمینان، پاسخگویی و همدلی) مورد توجه بیشتر قرار گیرند و بعد تضمین که از نظر کارکنان در سطح مطلوبی قرار دارد، هر چه بیشتر تقویت شود.

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش پیشنهاد می‌شود:

۱. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده در بعد فیزیکی، ضروری است امکانات و تجهیزات کارآمد و کافی نظیر امکانات و تجهیزات مرتبط با شغل، امکانات و تجهیزات ارتباطی، رفاهی و غیره به‌منظور ارتقای کیفیت خدمات آموزشی فراهم شود؛
۲. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده در بعد قابلیت اطمینان، ضروری است تعهداتی که در زمینه ارائه خدمات آموزشی نظیر زمان ارائه خدمات، شیوه ارائه خدمات و غیره ارائه می‌شود، به‌طور دقیق عملیاتی شود؛ همچنین تلاش و اشتیاق کامل مسئولان مربوطه در راستای حل مشکلات کارکنان باشد؛
۳. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده در بعد قابلیت پاسخ‌گویی، ضرورت حساسیت نسبت به ارائه خدمات آموزشی و هشیاری در قبال درخواست‌های دریافت‌کنندگان خدمات آموزشی مطرح می‌شود که نیازمند توجه جدی واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران به این موضوع است؛
۴. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده در بعد همدلی، ضروری است ضمن توجه به روحیات افراد، با هرکدام از آنها برخورد ویژه‌ای بشود، به‌گونه‌ای که کارکنان قانع شوند که سازمان آنها را درک کرده است و برای سازمان مهم هستند.

References

- Abbas Pour Esfeden, Gh., Shojaei, A. A., & Shiri, M. (2010). Measuring and Priorities of Service Quality with Servqual and Ahp in Iran Khodro's Training Center. *Journal of Economics & Business*, 1(1), 32-42. [Persian]
- Abdoli Yazdi, N., Ashraf Ganjouei, F., Pouyanfard, A., & Owlia, M. S. (2015). Evaluation

- of the quality of educational services in the physical education faculties of IAU branches across Iran and designing it's model. *Journal of Business Administration Research*, 8(16), 99-120. [Persian]
- Abili, Kh., Gholam Ali Lavasani, M., Gholami, Khalid., & Hosseini, S. J. (2016). Evaluating the effectiveness of supervision training courses and providing appropriate solutions to improve its situation (Case study: National Iranian Gas Company Headquarters). *Journal of Human Resources Management in the Oil Industry*, 7(27), 52-74. [Persian]
- Afzali, A., Heidary, N., & Abdul Maliki, J. (2019). Design and validation of university educational services quality measurement tool based on Servqual model. *Quarterly of Educational Measurement*, 10(19), 205-228. [Persian]
- Akhavan Kharazian, M. (2016). Identify and evaluate the quality of services in Ghavamin Bank. *Journal of Human Resource Management & Support Development*, 12(43), 27-52. [Persian]
- Azarbajjan, O. (2018). Assessing the quality of services of the Procurement and Commodity Affairs Unit of Pars Assaluyeh Oil and Gas Company based on Servol. *Quarterly Journal of New Research in Management & Accounting, New Volume*(12), 1-13. [Persian]
- Cavallone, M., Manna, R., & Palumbo, R. (2020). Filling in the gaps in higher education quality: An analysis of Italian students' value expectations and perceptions. *International Journal of Educational Management*, 34(1), 203-216.
- Chaudhary, S., Dey, A. K. (2021). Influence of student-perceived service quality on sustainability practices of university and student satisfaction. *Quality Assurance in Education: An International Perspective*, 29(1), 29-40.
- Enayati, T., Zamani, F., & Nasirpoor D. N. (2013). Assessing The Quality of Educational Service in Mazandaran University of Medical Sciences Using Servqual Model. *Journal of Health Promotion Management*, 2(2), 32-39. [Persian]
- Enayati Novinfar, A., Uosefi, M., Siyami, L., & Javaheri Daneshmand, M. (2011). Evaluation of the quality of educational services of Payame Noor University of Hamadan based on SERVQUAL model, *Journal of Research & Planning in Higher Education*, 17(3), 135-151. [Persian]
- Ershadi, M. J., Ershadi, M. M., & Chersanj, A. (2018). Designing a service quality evaluation model in customer service departments of Greater Tehran Electricity Distribution Company based on SERVQUAL model and ANP. *Journal of Standard & Quality Management*,

- 8(2), 17-32. [Persian]
- Ghobadian, A., & Speller, S. (2010). Service quality: concept and models. *International Journal Quality Management*, 11(9), 43-66. [Persian]
- Hedayati, A., Rezaee, A., Rezaee Abgoli, A., & Hedayati, M. (2018). Assessing The Quality of Educational Services at The Farhangian University Based on The Quality of Service Gap Model: Qom Branches, *Educational Research*, 4(13), 11-1. [Persian]
- Ibrahim, H., Mohd Zin, M. D. L., & Vengdasamy, P. (2020). The Influence of Individual Characteristics, Training Content and Manager Support on On-the-Job Training Effectiveness. *Journal of Asian Finance, Economics & Business*, 7(11), 499-506.
- Jayawardena, N. S. (2018). Analyzing the Service Quality of Private Secondary Schools in Sri Lanka from Student's Perspective with Special Reference to a Reputed Private Secondary School in Colombo. *Asian Journal of Empirical Research*, 8(2), 78-89.
- Karami, M. R., & Shah Amiri Fatahi, Z. (2020). Evaluation of the quality of educational services based on the Headperf model (case study: graduate students of Tehran University of Behavioral and Social Sciences). *Quarterly Journal of Management Studies on Police Training*, 13(49), 164-191. [Persian]
- Kawati, S., Sukardi, S., & Syafruddin, S. (2019). The study of quality service of education in public vocational schools in using servqual model. Proceedings of the 3rd Asian Education Symposium (AES 2018), Atlantis press.
- Latifian, A., & Khadivian, A. (2015). The Gap Analysis of Services Quality by Using Modified Servqual Model: A Case Study of Mashhad Petroleum Industry Health Organization. *Health Management*, 6(2), 49-64. [Persian]
- Mirghafouri, S. H. (2006). Application of Gap Analysis Model in Measuring the Quality of Services of Electricity Distribution Companies (Case Study: Yazd Electricity Subscribers Affairs). *20th International Electricity Conference*. [Persian]
- Mohammadi, R., Khorsandi Yamchi, A., & Inanlo, M. (2020). Measuring the effectiveness of in-service training for primary school teachers Based on the Kirkpatrick model. *Journal of School Administration*, 8(3), 371-433. [Persian]
- Nguyen, N. A., Tran, H. N., Tran, C. V. L., & Tran, V. C. (2020). Laos student's perceptions towards quality education service in a selected higher education institution in Central Vietnam. *International Journal of Educational Sciences*, 6(3), 25-37.
- Nasri, N. (2015). Higher education and quality assurance. *Higher Education Monthly*, 1(12),

- 8-10. [Persian]
- Payam, A., & Mirshah Velayati, F. (2020). Evaluating the effectiveness of staff training courses (non-faculty) of the Institute of Humanities and Cultural Studies based on ISO 10015. *Journal of Applied Research in Management & Accounting*, 5(18), 42-28. [Persian]
- Pourkarimi, J., Hejazi, S., & Asadi, S. (2021). Identification and Assessment of Service Quality Components in University Education Department: Mixed Method (Case: Education Department of one of the colleges of Tehran University). *Journal of Educational & Scholastic Studies*, 10(4), 105-131. [Persian]
- Pfoser, S., Putz, L. M., Jung, E. (2020). Recommendations for Human Resources Development in Danube Inland Ports. In *International Conference on Dynamics in Logistics*. Cham.
- Rahimi Baghmalek, J., & Sadati, H. (2017). Evaluation of service quality of oil industry hospitals in the south of the country using SERVQUAL model. *Fifth Scientific-Research Conference on New Findings of Management Sciences, Entrepreneurship and Education of Iran*, Tehran, Association for the Development and Promotion of New Sciences and Technologies. [Persian]
- Sharifinejad, N., Esmailnia, K., Shirvani, V., & Haghghat Doosti, S. (2020). Designing a Model for Measuring the Quality of Educational Services in Education in the Seventh District of Tehran. *Journal of Islamic Life Style Centered on Health*, 4(1), 151-158. [Persian]
- Sibai, M. T., Bay, B. J., & Dela Rosa, R. (2021). Service quality and student satisfaction using Servqual model: A study of a private medical college in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6), 51- 58.
- Tabrizi, F., Taleghani, M., & Del Afrooz, N. (2013). Assessing the quality of services in the holding of oil equipment industries. *Journal of Management Science & Engineering*, 1(3), 73-96. [Persian]
- Tavakoli, J., & Zolfaghari, H. (2015). Evaluate the quality of services, academia, using the SERVQUAL tool. *Public Management Perspectives*, (22), 172-157. [Persian]
- Thi Dinh, H. V., Thi Do, L. H., Nguyen, T., Kien, T. P., & Ngoc, H. T. (2021). Factors Influencing the Students' Perceptions of the Quality of Education Services at Hue University in Vietnam. *International Journal Education Science*, 32(1-3), 1-11.
- Tran, H. N., Phan, V. N., Doan, H. S., Tran, T. A. D., & Tran, G. N. (2020). Lecturer Professional Development Strategies in a Higher Education Institution in HaTinh Province at a

Time of Educational Reforms. *Voprosy Obrazovaniya-Educational Studies Moscow*, 2(1), 128-151.

Van Duong, D., Binns, C.W., Lee, A.H., & HipGrave, D.B. (2010). Measuring client perceived quality of maternity services in rural Vietnam. *International Journal quality in Health Care*. 16(6), 447-452.

