



## بررسی کیفیت خدمات تحصیلی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر در سال تحصیلی ۹۷-۱۳۹۶

هادی شنابی<sup>۱</sup>، بهزاد محمدخانی حاجی خواجه لو<sup>۲\*</sup>، مهدی شنابی<sup>۳</sup>

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه پیام نور، تهران

۲- مدرس گروه عمران، دانشگاه فنی و حرفه ای شهید چمران اهر، ایران، اهر

۳- کارشناس ارشد مدیریت صنعتی

\*behzad.mohammadkhani7@gmail.com

ارسال: اردیبهشت ماه ۹۸ پذیرش: خرداد ماه ۹۸

### چکیده

هدف این مطالعه تعیین میزان شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده فنی مهندسی دانشگاه آزاد واحد اهر می باشد. تحقیق حاضر با توجه به هدف از نوع تحقیقات کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری داده ها جزء تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) از نوع پیمایشی و مطالعات مقطعی است. در این مطالعه، نمونه پژوهش ۷۲ نفر از دانشجویان بودند که به صورت تصادفی انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه SERVQUAL بود. نتایج نشان داد که در هر پنج بعد خدمات شکاف کیفیت وجود دارد. بیشترین شکاف کیفیت در بعد پاسخگویی مشاهده شد. براساس نتایج، انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود بود.

کلمات کلیدی: مدل سروکوآل، کیفیت، کیفیت خدمات، ادراکات، انتظارات، دانشگاه.

### ۱- مقدمه

امروزه بیش از هر زمانی دیگر سازمان های عمومی به ارزیابی دیدگاه های مشتریان خود درباره خدمات ارائه شده و نیز میزان برآورده شدن انتظارات آنها از ارائه این خدمات نیاز دارند، چرا که آنها به خوبی می دانند تا چه حد فقدان اطلاعات کافی درباره انتظارات و بازخورد ادراکات مشتریان از خدمات ارائه شده برای سازمان ها مشکلاتی را ایجاد خواهد کرد. (ریاحی ۸۲)

دانشگاه ها به عنوان یکی از سازمان های خدماتی که وظیفه با اهمیت آموزش و ارتقای سطح علمی و فرهنگی کشور را به عهده دارند نیز از این امر مستثنی نمی باشند، به خصوص دانشگاه آزاد اسلامی که علاوه بر این وظیفه خطیر، بایستی با ارتقای سطح کیفیت خدمات خویش موقعیت خود را در جامعه علمی کشور تثبیت و بهبود بخشد. (آقا ملایی ۸۵) مدل های اندازه گیری مختلفی چون مدل کانو ۷، مدل فورنل ۱، مدل اسکمپر ۴ و مدل سروکوآل برای ارزیابی کیفیت خدمات وجود دارند. (عنایتی ۹۵).

الگوی سروکوال یکی از شاخص ترین ابزارها برای اندازه گیری انتظارات و ادراکات مشتریان است. هر چه شکاف بین انتظارات دانشجویان و خدمات آموزشی ارائه شده کمتر باشد نشان دهنده کیفیت مطلوب خدمات آموزشی ارائه شده می باشد.

در این تحقیق تلاش بر این است تا با کاربرد مدل سروکوال و با استفاده از نرم افزار SPSS به بررسی کیفیت خدمات تحصیلی گروه مهندسی مکانیک در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر در سال تحصیلی ۹۷-۱۳۹۶، به منظور درک درست از خدماتی که دانشگاه باید ارائه نماید و اینکه آیا این خدمات متناسب با انتظارات دانشجویان می باشد یا خیر و اندازه گیری درجه و مسیر اختلاف بین انتظارات دانشجو و خدمات این دانشگاه پردازیم

## ۲- مبانی نظری تحقیق

کیفیت مفهومی پیچیده و ابعاد متعددی دارد (شیلدز، ۱۹۹۹) و مفهوم آن با توجه به ذهنیت افراد تغییر می کند. پاراسورامان و همکاران، کیفیت را تفاوت بین انتظارات مشتریان از وضع مطلوب و ادراکات آنها از وضع موجود ارائه خدمات، تعریف نموده اند. کیفیت توسط مشتری تعیین می شود، نه توسط تولید کننده.

## ۳- کیفیت خدمات

خدمت مورد انتظار همان خدمت مطلوب و ایده آل است که بیانگر سطحی از خدمت است که مشتری امید دریافت آن را دارد. در واقع خدمات مطلوب تلفیقی از باورهای مشتری پیرامون این دو مطلب است که خدمت چگونه می تواند باشد و چگونه باید باشد (برون ۱۹۸۹ مقصود، از ادراکات مشتری از خدمت این است، که مشتری خدمت دریافت شده را چگونه ارزیابی می کند. آیا خدمت ارزشمند بوده است یا خیر؟ آیا حائز معیارهای کیفی لازم بوده است؟ و مواردی از این قبیل (برون ۱۹۸۹)

مشتریان انتظاراتشان از خدمت را از منابع بسیاری شکل می دهند، مانند تجربیات گذشته، تبلیغات دهان به دهان و تبلیغات. بطور کلی مشتریان خدمت دریافتی را با خدمت مورد انتظار مقایسه می کنند. اگر خدمت دریافتی کمتر از خدمت مورد انتظار باشد، مشتریان ناراضی می شوند. اگر خدمت دریافتی برابر یا بیشتر از خدمت مورد انتظار باشد، آنها ترغیب می شوند که مجدداً از این ارائه دهنده خدمت استفاده کنند. کاتلر، ۲۰۰۹

## ۴- سروکوال

یکی از روش هایی که غالباً در ارزشیابی کیفیت آموزش عالی و دانشگاه ها مورد استفاده قرار گرفته است الگوی سروکوال است. در الگوی سروکوال کیفیت خدمات اندازه گیری می شود و در آن کیفیت خدمات عبارتست از فاصله (شکاف) بین انتظارات و ادراکات مشتریان از خدماتی که به وسیله سازمان در واقعیت به آن ها ارائه می شود (به صورت  $Q-P-E$  نشان داده می شود) (زوآرو همکاران ۸۶) ادراکات به "چگونه است" و انتظارات به "چگونه باید باشد" اشاره می کنند. پاراسورامان، زیتامل و بری در تحقیقات خود مدل اولیه ای را برای سنجش کیفیت خدمات ارائه کردند که ده بعد را به عنوان تعیین کننده های کیفیت خدمات شامل می شود که عبارتست از: عوامل ملموس، قابلیت اعتبار، پاسخ گویی، قابلیت اعتماد، شایستگی، ارتباطات، تواضع، امنیت، دسترسی و درک مشتری. این محققان در تحقیقات بعدی خود بین قابلیت اعتماد، شایستگی، ارتباطات، تواضع و امنیت و نیز بین دسترسی و درک مشتری همبستگی قوی یافتند و آنها را در دو بعد کلی اطمینان خاطر و همدلی ترکیب کردند. به این ترتیب، این الگو ۵ بعد را با ۲۲ مؤلفه برای کیفیت خدمات مشخص می کند. این ابعاد شامل بعد ملموس (شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت از جمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال های ارتباطی)، بعد قابلیت اعتبار یا پایایی (۳۱ توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد)، بعد پاسخگویی و مسئولیت پذیری (تمایل به همکاری و کمک به مشتری و فراهم کردن فوری خدمات)، بعد اطمینان خاطر و تضمین (۳۱ شایستگی و توانایی کارکنان برای القای حس اعتماد

و اطمینان به مشتری) و بعد همدلی و دلسوزی (دقت و توجه فردی به مشتریان یا برخورد ویژه با هریک از مشتریان با توجه به روحيات آنها به طوری که مشتریان قانع شوند سازمان آنها را درک کرده (است) می باشد (گوهری نژاد و همکاران ۹۰)

#### ۵- روش تحقیق

تحقیق حاضر با توجه به هدف از نوع تحقیقات کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری داده ها جزء تحقیقات توصیفی (غیر آزمایشی) از نوع پیمایشی و مطالعات مقطعی است. ابزار مورد استفاده در این تحقیق برای گردآوری داده ها پرسش نامه ای بوده است که سؤالات آن در دو بخش طراحی شده که بخش اول شامل مشخصات فردی دانشجویان بود و در بخش دوم به منظور بررسی رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده از مدل کیفیت خدمات سروکوال ۲۲ (جفت سؤال) در قالب ۵ بعد قابلیت اطمینان، پاسخ گویی، همدلی، تضمین و بعد فیزیکی استفاده شده است. برای سنجش میزان رضایت پاسخگویان نسبت به ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از طیف لیکرت ۵ قسمتی استفاده گردید که به صورت خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد رتبه بندی شده بود. در هر بعد خدمت نمره سؤالات با هم جمع و مجموع آنها بر تعداد سؤالات آن بعد تقسیم شد که به این ترتیب نمره ادراک و انتظار در هر کدام از ابعاد خدمت نیز بین ۱ تا ۵ متغیر است. برای تعیین شکاف کیفیت خدمات، نمرات انتظار دانشجویان از وضع مطلوب از نمره ادراک آنها از وضع موجود کسر می گردد. در صورتی که نمره حاصله منفی باشد، به معنای شکاف منفی و حاکی از آنست که خدمات آموزشی ارائه شده، انتظارات دانشجویان را برآورده نمی کند. در صورتی که حاصل نمره صفر باشد به معنای عدم شکاف و در صورتی که نمره فوق مثبت باشد (شکاف مثبت) به معنای ایده آل بودن کیفیت خدماتی است که هم اکنون ارائه می شود.

#### ۶- روش کار

در این تحقیق که در سال ۱۳۹۶ انجام شده است جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان در حال تحصیل مقاطع کارشناسی ارشد و کارشناسی نیمسال دوم سال ۹۷-۱۳۹۶ دانشکده فنی مهندسی دانشگاه آزاد واحد اهر در رشته مهندسی مکانیک می باشد  $N=746$  که با استفاده از فرمول کوکران در سطح اطمینان ۹۰٪ و اشتباه مجاز ۰۰۵٪، ۱۲۴ نفر به روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند ولی متأسفانه در آن زمان این تعداد در دسترس نبودند و ۷۲ نفر انتخاب شدند و اقدام به توزیع پرسشنامه و جمع آوری اطلاعات و تکمیل پرسشنامه ها گردید. به منظور تعیین روایی پرسشنامه از نظرات صاحب نظران استفاده شد و برای تعیین پایایی (اعتبار) آن تعداد ۲۰ نسخه از پرسش نامه توسط دانشجویان جامعه آماری تکمیل گردید که از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ضریب پایایی ۰۸۶۶ بدست آمد که نشان دهنده ی ثبات درونی نسبتاً خوبی است. در تکمیل پرسشنامه ها، از روش خودایفا و توزیع فرد به فرد استفاده شد و جمع آوری داده ها نیز یک ماه به طول انجامید. جهت تجزیه و تحلیل داده ها، از آماره های توصیفی و استنباطی نظیر درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار و برای معنی دار بودن تفاوت مشاهده شده در میانگین نمرات ادراک و انتظار دانشجویان در هریک از مؤلفه ها و ابعاد کیفیت خدمات آموزشی آزمون تی زوج (t-paired) به کار گرفته شده و از نرم افزار SPSS-۱۸ استفاده خواهد شد.

#### ۷- یافته های تحقیق

الف) توصیف داده ها: از ۷۲ نفر دانشجویانی که پرسشنامه را تکمیل کردند، ۶۰ درصد در مقطع کارشناسی و ۴۰ درصد در مقطع کارشناسی ارشد و ۴۴ درصد آنها زن و ۵۶ درصد مرد بودند و ۶۰ درصد در رشته مهندسی مکانیک و ۴۰ درصد در رشته فنی مهندسی مشغول به تحصیل بودند. همچنین ۶۰ درصد زیر ۲۵ سال و ۳۰ درصد بین ۲۵ الی ۳۰ سال و نیز ۱۰ درصد بالای ۳۰ سال داشتند.

ب) تحلیل داده ها: میانگین نمرات انتظارات و واقعیتها و شکاف کیفیت خدمات آموزشی به صورت جداگانه در مورد هر ۲۲ سؤال در جدول شماره ۱ نشان داده شده است. بر اساس نتایج این جدول، انتظارات فراگیران در همه ابعاد و سؤالات آنها بالاتر از وضعیت موجود بود. بیشترین میانگین نمره در بخش انتظارات مربوط به بعد قابلیت اعتبار (۴/۳۲) ۴ و کمترین اعتبار

همدلی با نمره (۴/۰۴) بود پس از محاسبه اختلاف بین میانگین نمرات انتظارات با وضع موجود، در همه ابعاد شکاف وجود داشت.

جدول ۱- میانگین نمرات انتظارات و ادراکات و شکاف کیفیت خدمات در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات

شکاف	ادراکات	انتظارات	مؤلفه ها	ابعاد کیفیت خدمات	
-۲/۱۸	۲/۲۶	۴/۴۴	۱) تجهیزات و وسایل آموزشی	فیزیکی	
-۱/۸۲	۲/۲۸	۴/۱	۲) امکانات فیزیکی		
-۱/۲۴	۲/۵۶	۳/۸	۳) ظاهر کارکنان		
-۱/۰۵۵	۳/۰۷	۴/۱۲۵	۴) محیط اداری منظم		
-۱/۵۷	۲/۵۴۲۵	۴/۱۱۶۲۵	کل		
-۱/۷۷	۲/۵	۴/۲۷	۵) انجام کار یا ارائه خدمات وعده داده شده	قابلیت اعتبار	
-۱/۸۷	۲/۴۲	۴/۲۹	۶) علاقمندی کارکنان برای حل مشکلات		
-۲/۲۶	۲/۲۱	۴/۴۷	۷) اجرای صحیح کارها		
-۱/۶۴	۲/۶	۴/۲۴	۸) ارائه خدمات در زمان وعده داده شده		
-۱	۳/۳۳	۴/۳۳	۹) نگهداری دقیق سوابق دانشجویان		
-۱/۵۷	۲/۷۲	۴/۲۹	۱۷) دانش و مهارت کافی کارکنان		
-۱/۶۸	۲/۶۰۳۷۵	۴/۲۸۴	کل		
-۱/۵۹۵	۲/۲۸	۲/۸۷۵	۱۸) توجه فردی به دانشجویان	همدلی	
-۱/۷۷۵	۲/۶	۴/۳۷۵	۱۹) ساعات کاری مناسب		
-۱/۹۸	۱/۹۹	۳/۹۷	۲۰) توجه کارکنان به عواطف دانشجویان		
-۱/۷۸	۲/۲۱	۳/۹۹	۲۱) علاقمندی قلبی کارکنان		
-۱/۹۴	۲/۰۵	۳/۹۹	۲۲) درک نیازهای خاص دانشجویان		
-۱/۸۱۴	۲/۲۲۶	۴/۰۴	کل		
-۱/۵۹	۲/۵۱	۴/۱	۱۰) در جریان قراردادن دانشجویان		
-۲/۳۵	۲/۰۷	۴/۴۲	۱۱) ارائه خدمات سریع		پاسخگویی
-۱/۸	۲/۳۹	۴/۱۹	۱۲) تمایل و اشتیاق کارکنان		
-۲/۱۷	۲/۳۳	۴/۵	۱۳) در دسترس بودن کارکنان		
-۱/۹۸	۲/۳۲۵	۴/۳۰۲۵	کل		
-۱/۶۳۵	۲/۴۹	۴/۱۲۵	۱۴) ایجاد اعتماد در دانشجویان	اطمینان خاطر	
-۱/۶۸	۲/۵۸	۴/۲۶	۱۵) احساس امنیت در دانشجویان		
-۱/۸۳۵	۲/۶۲۵	۴/۴۶	۱۶) رفتار مؤدبانه کارکنان		

### ۸- بحث و نتیجه گیری

بر اساس نتایج ارائه شده در جدول ۱ ادراک دانشجویان در هر پنج بعد کیفیت خدمات پایین و انتظاراتشان بالاست. به طور کلی در هر ۵ بعد خدمات آموزشی، شکاف منفی کیفیت وجود داشت. این مسئله بدان معناست که فضا برای بهبود در تمامی

ابعاد کیفیت خدمات وجود دارد اما در زمینه ابعاد پاسخ گویی و همدلی ضرورت بهبود خدمات بیشتر احساس می گردد. کمترین میانگین شکاف کیفیت در بعد ملموسات و بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بعد پاسخ گویی مشاهده شد. وجود شکاف بیشتر در این بعد و عبارات مربوط به آن بیانگر این است که اساتید راهنما و مشاور به هنگام نیاز دانشجویان کمتر در دسترس هستند، دانشجویان دسترسی آسان به مدیریت برای انتقال نظرات و پیشنهادات خود درباره مسائل آموزشی ندارند، به نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه های آموزشی کمتر توجه می شود، به معرفی منابع مطالعاتی مناسب برای مطالعه بیشتر به دانشجویان توجه چندانی نمی شود و به ساعاتی که دانشجویان می توانند برای مسائل درسی و آموزشی خود به استاد مراجعه کنند، توجه کمتری می شود. همچنین وجود شکاف در سایر ابعاد به ترتیب در بعد همدلی، قابلیت اعتبار، تضمین و بعد ملموسات مشاهده شد که بیانگر این است که به خوبی در زمینه عمل به تعهدات و برآورده کردن انتظارات دانشجویان اقدام نشده است. نهایتاً نتایج این مطالعه نشان داد ابعاد پاسخگویی و همدلی در مقایسه با سایر ابعاد کیفیت مهم تر هستند. مزیتی که این پژوهش دارد این است که می توان از آن به عنوان اولویتی برای تخصیص منابع استفاده کرد، بدین ترتیب که بعد پاسخ گویی که بیشترین شکاف را دارد در رتبه اول برای تخصیص بودجه و بعد از آن به ترتیب بعد همدلی، قابلیت اعتبار، تضمین و ملموسات در اولویت قرار می گیرند. با اولویت بندی و اختصاص بودجه به ابعادی که دارای بیشترین شکاف هستند، می توان گفت که با کاهش در این ابعاد، سایر ابعاد نیز از دیدگاه دانشجویان بهبود خواهند یافت.

#### ۹- منابع

1. Abili, Kh. Narenji Thani, F. Afarinandehbin, M. (2012). "Measuring university service quality by means of servqual method", Asian Journal on Quality, Vol 13, Iss:3, pp.204-211
2. Abili, Kh. Narenji Thani, F. Rashidi, MM, (2011). "Assessing quality gap of university service", Asian Journal on Quality, Vol.12, Iss:2, pp.167-175
3. Brown T D. (1989). "Leadership Aspects and Reward System of Customer Satisfaction". Customer Satisfaction Conference. Los Angeles.
4. Donnelly, m. and Kerr, N. and Rimmer, R., 2006. " Assessing the quality of police Service using SERVQUAL. Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, Volume 29. Number 1, pp.92-105.
5. Froughi Abari, AA. Y ARMOHAMMADIAN, mh. Estek, M. (2011), "Assessment of quality of education a non-governmental university via SERVQUAL model", 3rd World Conference on Educational Science, Vol. 15, 2011, pp.2299-2304.
6. Headley DE, Bowen BD. International airline quality measurement. Journal of Air Transportation World Wide 1997; Vol.2 No.1, pp: 55-63.
7. Kotler, Ph. Keller, k. Ang, s. Leong, s. Tang, Ch. (2009) "Marketing Management An Asian Perspective", prentice Hall
8. Legčević, J. (2009), "Quality gap of educational services in viewpoints of students", Economic Thought and Practice, Vol.18 No.2, pp.98-279.
9. Millson F, Kirk-Smith M. The effect of quality circles on perceived service quality in financial services. J Marketing Practice: Applied Marketing Science 1996; Vol.2 No. 4, pp.75-88.
10. Oliveira, o & Ferrera, e. (2009) "Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education" POMS 20th Annual Conference, (May 1 to May 4). Relationship Management Approach, 2nd ed., Wiley, Chichester.
11. Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1985) "A conceptual model of service quality and its implication for future research", Journal of Marketing, Vol. 49, Fall, pp.41-50.
12. Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1988) "SERVEQUAL: a multiple item scale for measuring perception of service quality", Journal of Retailing, Vol. 64 No. 1, pp. 12-40.
13. Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1991) "Refinement and reassessment of the SERVEQUAL scale", Journal of Retailing, Vol. 67 No. 4, pp. 420-450.

14. Uzun O. Patient satisfaction with nursing care at a university hospital in Turkey. Journal of Nursing Care Quality 2001; Vol.16 No.1, pp.24-33.
15. Zeithaml, V. AND Parasuraman, A. AND Berry, L., 1990. "Delivering Quality Service balancing Customer Perceptions and Exceptions". New york : Macmillan Ltd.