



نقدی بر کاربرد مدل سروکوال در ارزیابی خدمات آموزشی دانشگاهی: مورد دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر دانشگاه شهید بهشتی سال ۸۹-۱۳۸۸

سکینه زاهدی

دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه تهران
s_zahedi@stf.sbu.ac.ir

چکیده:

زمینه و هدف: ارزیابی خدمات یکی از دغدغه‌های موسسات آموزشی به منظور بهبود کیفیت خدمات است. با تعیین شکاف بین وضع مطلوب و موجود می‌توان به این بهبود دست یافت. این مطالعه با هدف اجرا و نقد مدل سروکوال در ارزیابی خدمات آموزشی در بین دانشجویان دانشکده فنی و مهندسی دانشگاه شهید بهشتی در سال ۱۳۸۹ انجام گرفت.

روش کار: در این مطالعه ۲۴۸ نفر از دانشجویان دانشکده فنی و مهندسی شرکت کردند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه مبتنی بر ابزار سرو کوال بود و دانشجویان وضع مطلوب و موجود را در ۵ بعد ملموس، اعتماد، پاسخگویی، تضمین و همدلی تعیین نمودند و شکاف با تفاضل نمرات موجود از مطلوب به دست آمد.

یافته‌ها: در هر ۵ بعد کیفیت خدمات، شکاف منفی وجود داشت و نشان دهنده برآورده نشدن انتظارات دانشجویان است. بیشترین میانگین شکاف کیفیت خدمات مربوط به بعد همدلی (۶-) و کمترین نمره متعلق به بعد اعتماد (۴/۳۸۷-) است. میانگین خدمات در بعد ملموس (۵/۲۱۳-)، اعتماد (۴/۳۸۷-)، پاسخگویی (۵/۵۰۴-)، تضمین (۵/۶۵۷-) و همدلی (۶-) است. در تمام ابعاد بین وضع موجود و مطلوب تفاوت معنی‌داری مشاهده گردید ($p = 0.001$) و دانشجویان مذکور در ابعاد تضمین و همدلی کیفیت خدمات را از نظر وضع موجود بهتر ارزیابی کردند.

نتیجه‌گیری: با توجه به وجود شکاف در همه ابعاد پیشنهاد می‌شود تا مسئولین و مدیران با ایجاد کانال‌های رسمی و غیر رسمی با دانشجویان و کاهش سطوح سلسله‌مراتبی در کاهش و یا حذف شکاف اقدام کنند. از سوی دیگر برگزاری آموزش‌های لازم برای آشنا ساختن کارکنان و اساتید با خصوصیات خدمات و نحوه درست پاسخگویی و ارتباط با دانشجو و ارزیابی عملکرد و بهبود گروه‌های کاری و جو سازمانی در راستای ایجاد احساس مسئولیت بیشتر در اعضا لازم است و در برآورده نمودن انتظارات دانشجویان موثر خواهد بود. هر چند این مدل در موسسات آموزشی کاربرد فراوانی دارد اما به دلیل ماهیت آموزش و گستردگی مشتریان و پیچیده بودن امر یاددهی - یادگیری و روشن نبودن مأموریت و به تبع آن قابل اندازه‌گیری نبودن کیفیت، سروکوال ابزار کامل و مناسبی در ارزیابی به حساب نمی‌آید.

کلید واژه‌ها: شکاف، کیفیت خدمات، انتظارات، ادراک، دانشجو

مقدمه

نقش آموزش عالی، تربیت نیروهای متخصص برای رفع نیازمندی های جامعه است با توجه به جایگاه مهم آموزش عالی، یکی از دغدغه های اصلی این نظام در کشور های جهان تضمین کیفیت برنامه ها و فرآورده های دانشگاهی است [۱]. از سوی دیگر به علت پیچیده بودن مفهوم کیفیت به ویژه در حوزه آموزش عالی هنوز اجماع کلی در خصوص کیفیت آموزش عالی حاصل نشده است. ارزیابی خدمات یکی از راه هایی است که به این بهبود کمک می کند. در سیر تاریخی تعلیم و تربیت ارزیابی عمدتاً عملی بود که توسط معلم و والدین صورت می گرفت و این در حالی است که ارزیابی به ویژه در آموزش عالی موضوعی دو جانبه است [۲]. ارزیابی دانشجویان نیز در کنار ارزیابی استادان منبع ارزشمندی است که به بهره وری واقعی منتج می شود. از ویژگی های مهم آموزش عالی در عصر کنونی رقابتی شدن است. نظام آموزش عالی به عنوان نظامی پویا و هدفمند دارای دو بعد کمی و کیفی است که توسعه پایدار آن در گرو رشد موزون هر دو بعد کمی و کیفی است [۳]. گسترش کمی نظام آموزشی عالی بدون توجه به بعد کیفی پیامدهای چون افت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، عدم کارآفرینی و ضعف تولید دانش را به همراه خواهد داشت [۴].

بر اساس تعریف سازمان بین المللی استاندارد کیفیت آموزش عالی، کیفیت به معنی تعیین و تصریح هدف های ارزنده و توانمند ساختن دانشجویان در دست یابی به آن اهداف می باشد [۱] لذا دانشجویان در تعیین و تصریح اهداف مذکور نیز در ارزیابی نقش مهمی دارند.

توجه به کیفیت خدمات در آموزش عالی از دهه ۱۹۸۰ شروع شد و این علاقمندی تا اوایل دهه ۱۹۹۰ ادامه داشت این افزایش توجه، ریشه در نیاز موسسات در تطبیق با شرایط مالی و فشار مشتریان برای بهبود کیفیت خدمات دارد. [۵] از آنجایی که در بازار رقابتی رضایت از خدمات، عامل تمایز است [۶] بنابراین رضایت دانشجویان عامل تعیین کننده ای برای ارزیابی موسسات آموزش عالی به شمار می رود. کیفیت خدمات سازه ای چند بعدی است که از اختلاف وضع موجود و مطلوب از نگاه مشتری به دست می آید شانک^۱، وکر^۲ و هییز^۳ در ۱۹۹۵ کیفیت خدمات در سازمان های آموزش عالی را از دیدگاه خدمات حرفه ای (اساتید) و مشتری (دانشجو) ارزیابی کردند. آنها نتیجه گرفتند که اکثر دانشگاهها روش نظام مندی برای ارزیابی و فهم انتظارات دانشجویان ندارند لذا شکاف رخ می نمایند و انتظارات دانشجو بیشتر از خدمات ارائه شده می باشد [۷]. از سوی دیگر، در مدیریت خدمات، فهم کیفیت خدمات از دیدگاه مشتری حائز اهمیت است لذا بررسی کیفیت از دیدگاه مشتری یکی از راه های ارزیابی است که با تامین خواسته های مشتری، سازمان به ارائه خدمات بهتر نائل می شود [۸]. آموزش عالی با فشاری برای بهبود ارزش در فعالیت هایش روبروست [۹] در راستای افزایش ارزش آموزشی تلاش های گسترده ای در جهت بهبود مستمر، تمرکز بر علایق ذی نفعان و افزایش رضایت دانشجویان صورت می گیرد. کیفیت خدمات مفهوم گسترده ای است که تعاریف گوناگونی از آن بیان شده است یکی از آن تعاریف گسترده کیفیت خدمات را با توجه به میزان برآورده نمودن نیاز مشتری یا انتظارات او تعریف کرده اند [۱۰]. از این رو، کیفیت خدمات می تواند به عنوان تفاوت میان انتظار مشتری از خدمات و ادراک او تعریف شود از این رو ارزیابی کیفیت خدمات و تعیین شکاف بین انتظارات و ادراک از خدمات ارائه شده در تعیین رضایت مشتری اهمیت دارد. با توجه به گسترده بودن تعداد ذی نفعان در آموزش عالی (دانشجو، دانشکده، والدین، اجتماع و حکومت و غیره) هر کدام انتظارات و ادراکات خاص خود را نسبت به خدمات دارند. چهار ذی نفع اصلی در آموزش عالی دانشجویان، کارکنان، فارغ التحصیلان و والدین هستند که بر این اساس مدل های زیر برای ارزیابی کیفیت خدمات به کار می رود:

مدل شکاف P-E که برای تعیین شکاف در کیفیت خدمات به کار می رود.

مدل ارزیابی ادراک که به سروپرف^۴ معروف است و فقط ادراک مشتری از کیفیت خدمات را ارزیابی می کند.

مدل شکاف E-P که انتظار و ادراک مشتری از کیفیت خدمات را در مقایسه با هم اندازه گیری می کند

مدل E&P که تعامل انتظارات و ادراک به طور مستقل در نظر گرفته می شود. [۱۱]

مواد و روش ها

^۱. Shank
^۲. Walker
^۳. Hayes
^۴. SERVPERF



براساس هدف ، تحقیق از نوع کاربردی است و بر اساس نحوه گردآوری داده ها توصیفی و از نوع بررسی موردی است .
جامعه آماری این پژوهش شامل دانشجویان دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر دانشگاه شهید بهشتی است که تعداد دانشجویان شاغل به تحصیل این دانشکده در سال تحصیلی ۸۹- ۱۳۸۸ برابر آمار اعلام شده از سوی آموزش دانشگاه ۱۰۵۸ دانشجو است از این تعداد ۷۹۲ نفر در مقطع کارشناسی، ۲۶۶ نفر در مقطع کارشناسی ارشد و دکتری مشغول به تحصیل هستند با توجه به جدول مورگان حجم نمونه ۲۷۰ نفر است بنابراین به طور تصادفی ساده ، تعداد ۲۷۰ پرسشنامه توزیع و جمع آوری شد از این تعداد، ۲۴۸ پرسشنامه کامل بوده است و مورد بررسی قرار گرفته است.
هدف این پژوهش بررسی وضع مطلوب و موجود کیفیت خدمات از نگاه دانشجویان با استفاده از مدل سروکوال و نقد مدل است . بر این اساس سوالات از قرار زیر است :

۱. آیا بین انتظارات و ادراک کیفیت خدمات در دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر تفاوت وجود دارد؟
 ۲. آیا بین نظرات افراد نمونه در مورد ادراک کیفیت خدمات در دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر به تفکیک جنسیت، تحصیلات و سن آنها تفاوت وجود دارد؟
 ۳. آیا بین نظرات افراد نمونه در مورد انتظار از کیفیت خدمات در دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر به تفکیک جنسیت، تحصیلات و سن آنها تفاوت وجود دارد؟
- مدل سروکوال پاراسورمن ، زیتهمل و بری (۱۹۹۰) یا مدل E-P به عنوان مشهورترین ابزار استاندارد برای اندازه گیری کیفیت خدمات ظهور کرده است این ابزار یک مجموعه از سوالات ساختارمند و زوجی را در ۵ بعد ملموس ، اعتماد ، پاسخگویی ، تضمین و همدلی برای اندازه گیری انتظارات و ادراکات مشتری از خدمات دریافت شده ارائه می کند. بعد ملموس به تسهیلات فیزیکی ، تجهیزات و مواد و منابع فردی و ارتباطی اشاره دارد . بعد اعتماد به توانایی در انجام وعده ها به دقت و صحت ، بعد پاسخگویی به اراده کمک به مشتریان و فراهم آوردن خدمات مناسب و همدلی به مراقبت و توجه به فرد فرد مشتریان اشاره دارد [۱۲]

ابزار اصلی سروکوال از ۲۲ سوال برای اندازه گیری ۵ بعد کیفیت تشکیل شده است . اولیویرا با تطبیق پرسشنامه سروکوال با آموزش عالی آن را به ۱۹ گویه تقلیل داد و برای بررسی شکاف بین خدمات مورد انتظار و خدمات درک شده توسط دانشجویان آن را در بخش مهندسی مواد دانشگاه دولتی سائو پائولو^۵ برزیل به اجرا گذارد .

عملکرد	انتظارات	ملموس
۱. موسسه ما تجهیزات مدرنی مانند کتابخانه مدرن دارد	۱. موسسات متعالی آموزش عالی باید تجهیزات مدرنی مانند کتابخانه های مدرن داشته باشند	
۲. در موسسه ما سیستم نگهداری خوبی برای تاسیسات وجود دارد	۲. موسسات آموزشی باید از سیستم نگهداری خوبی برای تاسیسات برخوردار باشند	
۳. کارکنان و اساتید در موسسه ما با ظاهری آراسته(از نظر لباس ، تمیزی و ...) و متناسب با شانشان ظاهر می شوند	۳. کارکنان و اساتید در موسسات متعالی آموزش عالی با ظاهری آراسته (از نظر لباس ، تمیزی و ...) و متناسب با شانشان ظاهر می شوند	



	۴. مواد آموزشی لازم مانند مجلات ، اوراق چاپی باید به روز باشند و از نظر بصری جذاب باشند	شانسان حضور پیدا می کنند ۴. در موسسه ما مواد آموزشی لازم مانند مجلات ، اوراق چاپی به روز هستند و از نظر بصری جذابند
اعتماد	۵. موسسات متعالی آموزش عالی وقتی وعده ای در مورد انجام امری می دهند باید آنرا در موعد مقرر انجام دهند ۶. وقتی دانشجویی مشکلی دارد موسسه متعالی نسبت به حل آن باید علاقه نشان دهد ۷. موسسات متعالی آموزش عالی کار را در وهله اول درست انجام می دهند و در انجام بدون خطای آن پافشاری می کنند	۵. موسسه ما به وعده هایش در موعد مقرر عمل می کند ۶. وقتی در موسسه با مشکلی روبرو می شوم با علاقمندی به حل آن اقدام می کنند ۷. موسسه ما کار را در ابتدا درست انجام می دهد و بر انجام بدون خطای آن پافشاری می کند
پاسخگویی	۸. کارکنان و اساتید در موسسات آموزش عالی متعالی وعده و قولی به مشتریانشان می دهند که توانایی انجام آن را در موعد مقرر داشته باشند ۹. کارکنان و اساتید در موسسات آموزش عالی متعالی در طول ارائه خدمات باید در دسترس باشند ۱۰. کارکنان و اساتید موسسات آموزش متعالی باید حسن نیت در کمک به دانشجویان داشته باشند ۱۱. کارکنان و اساتید در موسسات متعالی آموزش عالی باید در صدد رفع ابهام و شک دانشجویان باشند	۸. کارکنان و اساتید به من وعده و قولی می دهند که در موعد مقرر بتوانند انجام دهند ۹. کارکنان و اساتید موسسه در طول ارائه خدمات در دسترس هستند ۱۰. کارکنان و اساتید در کمک به دانشجویان حسن نیت دارند ۱۱. در موسسه ما کارکنان و اساتید در صدد رفع ابهام و شک ما هستند
تضمین	۱۲. رفتار کارکنان و اساتید در موسسات آموزش عالی باید حس اعتماد را در دانشجویان القا کنند ۱۳. دانشجویان در موسسات آموزش عالی متعالی در تعامل با موسسه احساس امنیت می کنند ۱۴. کارکنان و اساتید موسسه متعالی آموزش عالی باید نسبت به دانش آموزان مودب باشند ۱۵. کارکنان و اساتید موسسه متعالی آموزش عالی باید دانش مورد نیاز پاسخگویی به سوالات دانشجویان را داشته باشند	۱۲. کارکنان و اساتید موسسه ما با رفتارشان حس اعتماد ما را تقویت می کنند ۱۳. در تعامل با موسسه احساس امنیت می کنم ۱۴. کارکنان و اساتید موسسه ما مودب هستند ۱۵. کارکنان و اساتید موسسه ما دانش لازم برای پاسخ به سوالات ما را دارند
همدلی	۱۶. موسسات متعالی آموزش عالی باید ساعات مناسبی را به همه دانشجویان اختصاص دهند ۱۷. کارکنان و اساتید موسسه متعالی آموزش عالی باید به تک تک دانشجویان توجه نمایند ۱۸. موسسه متعالی آموزش عالی باید بر ارائه بهترین خدمات به دانشجویان تمرکز داشته باشد ۱۹. موسسه متعالی آموزش عالی باید نیاز های خاص دانشجویانش را بداند	۱۶. موسسه ما ساعاتی مناسبی را به همه دانشجویان اختصاص می دهند ۱۷. کارکنان و اساتید موسسه ما به هر دانشجو توجه فردی می نماید ۱۸. موسسه ما بر ارائه بهترین خدمات به دانشجویان توجه دارد ۱۹. موسسه ما نیاز های خاص دانشجویان را می داند

پرسشنامه سروکوال مطابقت داده شده با خدمات آموزش عالی (اولیویرا، ۲۰۰۹)

نتایج از دو بخش (انتظارات و ادراک) تشکیل شده است . شکاف از تفاضل میانگین ادراک از میانگین انتظار به دست می آید

نمره منفی شکاف نشان می دهد که ادراک کمتر از انتظار است و مشتریان از خدمات راضی نیستند . نمره مثبت شکاف نشان دهنده آن است که خدمات ارائه شده بهتر از خدمات مورد انتظار بوده است
بر این اساس در این پژوهش ، با توجه به گویه های جدول بالا پرسشنامه تنظیم شد و بر اساس طیف لیکرت ۵ درجه ای نمره گذاری شد

با توجه به اینکه این پرسشنامه برگردان نسخه اجرا شده در دانشگاه ساو پائولوی برزیل می باشد لذا از روایی برخوردار است برای سنجش پایایی و رفع ابهام احتمالی ناشی از برگردان ، پرسشنامه به شکل پایلوت بین ۳۰ نفر از دانشجویان دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر توزیع ، تکمیل و جمع آوری گردید بر اساس آلفای کرانباخ نمره وضع موجود برای کل سوالات پرسشنامه ۰/۹۳ و نمره وضع مطلوب برای کل سوالات ۰/۸۳ بوده است . با توجه به اینکه هر چه نمره کرانباخ به یک نزدیکتر باشد ابزار از اعتبار بالایی برخوردار است لذا اعتبار پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت .

یافته ها

در این پژوهش نمونه شامل ۱۰۵ نفر (۴۲٪) زنان و ۱۴۳ نفر (۵۸٪) مردان است که از این میزان ۲۱۶ نفر (۸۱٪) در مقطع کارشناسی و ۲۶ نفر (۱۰/۵٪) در مقطع کارشناسی ارشد و ۶ نفر (۲/۴٪) در مقطع دکتری مشغول به تحصیل هستند . ۱۹۰ نفر (۷۶/۶ درصد) از افراد نمونه در گروه سنی بین ۱۸ تا ۲۲ سال ، ۵۲ نفر (۲۱ درصد) در گروه سنی ۲۳ تا ۲۷ سال و ۶۶ نفر (۲/۴ درصد) در گروه سنی ۲۸ تا ۳۲ سال سن قرار دارند.

سوال اول : آیا بین انتظارات و ادراک کیفیت خدمات در دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر تفاوت وجود دارد؟

جدول (۱) نتایج آزمون t وابسته در مورد سوال اول

sig	df	t	انحراف معیار	تعداد	میانگین	شاخص	
						گروه	
.001	247	-24.186	14.11878	248	56.9960	ادراک	کیفیت خدمات
			10.05964	248	83.7581	انتظار	
.001	247	-22.041	3.10909	248	12.1169	ادراک	در بعد ملموس بودن
			2.13974	248	17.3306	انتظار	
.001	247	-19.665	2.86120	248	9.1411	ادراک	در بعد اعتماد
			1.69281	248	13.5282	انتظار	
.001	247	-21.233	3.40961	248	12.1492	ادراک	در بعد پاسخگویی
			2.40964	248	17.6532	انتظار	
.001	247	-16.747	3.91699	248	12.4032	ادراک	در بعد تضمین
			4.08418	248	18.0605	انتظار	
.001	247	-19.389	3.75864	248	11.1855	ادراک	در بعد همدردی
			3.04053	248	17.1855	انتظار	

با توجه به داده های جدول فوق از آنجا که مقدار t در درجه آزادی $df = 247$ در سطح $\alpha = .05$ د کلیه مولفه های کیفیت خدمات معنادار است، لذا فرض صفر (عدم وجود تفاوت بین دو میانگین) رد و فرض تحقیق با ۹۵٪ اطمینان تایید می گردد. به عبارت دیگر بین انتظارات و ادراک از کیفیت خدمات در ابعاد یاد شده تفاوت وجود دارد و مقایسه دو میانگین نشان دهنده این امر است که چون میانگین انتظار از خدمات ارایه شده از میانگین ادراک از این خدمات بیشتر است، لذا ادراک از کیفیت خدمات ارایه شده در بعد های مختلف در مقایسه با کیفیت مورد انتظار در حد پایین ارزیابی می گردد

سوال دوم: آیا بین نظرات افراد نمونه در مورد ادراک کیفیت خدمات در دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر به تفکیک جنسیت، تحصیلات و سن آنها تفاوت وجود دارد؟

جدول(۲) نتایج تحلیل واریانس چند متغیره در مورد مقایسه وضعیت موجود کیفیت خدمات

سطح معناداری	F	میانگین مجذورات	درجات آزادی	مجموع مجذورات		
.516	.424	4.124	1	4.124	ملموس بودن	جنسیت
.748	.103	.849	1	.849	اعتماد	
.065	3.436	39.523	1	39.523	پاسخگویی	
.009	6.849	101.609	1	101.609	تضمین	
.021	5.421	75.831	1	75.831	همدلی	
.091	2.884	574.365	1	574.365	نمره کل	
.514	.668	6.500	2	13.001	ملموس بودن	تحصیلات
.327	1.122	9.235	2	18.470	اعتماد	
.754	.282	3.246	2	6.492	پاسخگویی	
.511	.674	9.992	2	19.985	تضمین	
.845	.169	2.365	2	4.730	همدلی	
.793	.232	46.118	2	92.235	نمره کل	
.333	1.103	10.741	2	21.483	ملموس بودن	سن
.536	.626	5.147	2	10.295	اعتماد	
.291	1.242	14.282	2	28.563	پاسخگویی	
.376	.982	14.562	2	29.123	تضمین	
.653	.427	5.978	2	11.955	همدلی	
.350	1.054	209.851	2	419.702	نمره کل	

نتایج آزمون F نشان داد که بین نظرات افراد نمونه در مولفه های تضمین و همدلی از کیفیت خدمات در بعد ادراک از این خدمات به تفکیک جنسیت تفاوت معناداری وجود دارد و نتایج آزمون تعقیبی LSD نشان داد که مردان نسبت به زنان در مورد کیفیت خدمات ارایه شده نظر مثبت تری دارند. در سایر مولفه ها تفاوت معناداری از لحاظ آماری در سطح $\alpha = .05$ وجود نداشت.

سوال سوم: آیا بین نظرات افراد نمونه در مورد انتظار از کیفیت خدمات در دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر به تفکیک جنسیت، تحصیلات و سن آنها تفاوت وجود دارد؟



جدول (۳) نتایج تحلیل واریانس چند متغیره در مورد مقایسه وضعیت مطلوب کیفیت خدمات

سطح معناداری	F	میانگین مجدورات	درجات آزادی	مجموع مجدورات		
.411	.678	3.086	1	3.086	ملموس بودن	جنسیت
.481	.497	1.405	1	1.405	اعتماد	
.734	.116	.673	1	.673	پاسخگویی	
.208	1.597	26.544	1	26.544	تضمین	
.274	1.204	11.132	1	11.132	همدلی	
.640	.220	22.337	1	22.337	نمره کل	
.632	.460	2.096	2	4.192	ملموس بودن	تحصیلات
.175	1.753	4.958	2	9.915	اعتماد	
.221	1.519	8.834	2	17.668	پاسخگویی	
.555	.590	9.806	2	19.612	تضمین	
.309	1.179	10.898	2	21.797	همدلی	
.395	.934	94.897	2	189.795	نمره کل	
.209	1.578	7.182	2	14.364	ملموس بودن	سن
.170	1.784	5.045	2	10.089	اعتماد	
.578	.549	3.192	2	6.384	پاسخگویی	
.636	.453	7.536	2	15.073	تضمین	
.952	.049	.453	2	.906	همدلی	
.998	.002	.163	2	.326	نمره کل	

نتایج آزمون F نشان داد که بین نظرات افراد نمونه در مولفه های کیفیت خدمات در بعد انتظار به تفکیک جنسیت، تحصیلات

و سن در سطح $\alpha = .05$ تفاوت معناداری مشاهده نمی گردد.

بحث و نتیجه گیری

جدول ۴ - میانگین نمرات ادراک ، انتظار و شکاف کیفیت در مولفه های مربوط به ابعاد کیفیت خدمات از دیدگاه دانشجویان دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر دانشگاه شهید بهشتی

ابعاد خدمات	میانگین نمرات				
	ادراک	انتظار	شکاف کیفیت		
ملموس	2.915	4.616	-1.701		
	2.963	4.314	-1.350		
	3.330	4.181	-0.850		
	2.907	4.217	-1.310		
	12.116	17.33	-5.213		
اعتماد	3.193	4.467	-1.274		
	2.919	4.556	-1.637		
	3.028	4.504	-1.475		
	9.1411	13.528	-4.387		
پاسخگویی	3.040	4.588	-1.520		
	3.016	4.419	-1.391		
	3.141	4.346	-1.451		
	2.951	4.298	-1.294		
	12.149	17.653	-5.504		
تضمین	2.915	4.435	-1.520		
	3.044	4.435	-1.391		
	3.237	4.689	-1.451		
	3.205	4.5	-1.294		
	12.403	18.060	-5.657		
همدلی	2.879	4.342	-1.463		
	2.705	4.221	-1.516		
	2.846	4.338	-1.491		
	2.754	4.282	-1.528		
	11.185	17.185	-6		
نمره کل تمام ابعاد			56.996	83.758	-26.762

با توجه به جدول فوق میانگین کیفیت خدمات ارائه شده در دانشکده از هر پنج بعد تضمین، پاسخگویی، همدلی، اطمینان و ملموس از میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار پایین تر بوده است. نمره منفی شکاف بدین معنی است که خدمات ارائه شده مورد رضایت دانشجویان نمی باشد. بیشترین میانگین شکاف کیفیت مربوط به بعد همدلی (۶-) و کمترین نمره متعلق به بعد اعتماد (۴/۳۸۷-) است و در بین مولفه ها بیشترین میانگین شکاف مربوط به مولفه تجهیزات مدرن (۱/۷۰۱-) و کمترین مربوط به مولفه ظاهر آراسته (۰/۸۵۰-) و هر دو متعلق به بعد ملموس است.

در بررسی پژوهش های انجام گرفته قبلی در ایران تحقیقی با این ابزار در حوزه آموزش عالی انجام نگرفته است اما در حوزه علوم پزشکی تحقیقات چندی صورت گرفته است. در مطالعه آقا ملایی و همکاران در ارزیابی دیدگاه دانشجویان علوم پزشکی هرمزگان از خدمات آموزشی در هر پنج بعد شکاف منفی است بیشترین شکاف در بعد پاسخگویی و کمترین شکاف در بعد اطمینان بوده است و موید عدم رضایت دانشجویان هرمزگان از خدمات ارائه شده می باشد.

مطالعه آریونی و همکاران [۱۳] در بررسی شکاف بین انتظارات و ادراک خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی زنجان در هر پنج بعد شکاف وجود دارد بیشترین شکاف در بعد همدلی و کمترین مربوط به بعد اطمینان است. در مطالعه مصطفی از چهار دانشگاه خصوصی در مصر با استفاده از ابزار سرو کوال در بعد همدلی، پاسخگویی و اعتماد رضایت پایین بوده است.

در مطالعه تان و کک از دانشکده مهندسی در دو دانشگاه محلی در سنگاپور نمره شکاف خدمات مورد انتظار و ادراک از کیفیت خدمات در همه ابعاد منفی بوده است و این امر نشان دهنده عدم رضایت دانشجویان می باشد. کمترین میانگین شکاف در بعد ملموس و بیشترین آن در بعد پاسخگویی بوده است.

در مطالعه هام و هیداک در دو دانشگاه میشیگان غربی^۶ و وسلین جنوبی^۷ بین جنس، سن و کیفیت خدمات ارائه شده همبستگی معنی داری وجود ندارد و شکاف بین خدمات در همه ابعاد منفی و بیشترین شکاف مربوط به بعد اعتماد و کمترین مربوط به بعد ملموس است.

هام در رساله خود با عنوان کیفیت خدمات، رضایت مشتری و تمایلات رفتاری مشتری که در دانشگاه خصوصی در جنوب کارولینا^۸ و دانشگاهی دولتی در غرب میشیگان انجام داده است دریافته است که همبستگی معنی داری بین انتظار از خدمات و ادراک از خدمات وجود دارد و دانشجویان هر دو دانشگاه رضایت بالایی از خدمات داشته اند. تفاوت معنی داری بین جنس، سن و ادراک از کیفیت خدمات وجود ندارد. بین ادراک از کیفیت خدمات و رضایت دانشجویان همبستگی معنی داری وجود دارد. بین ادراک از کیفیت خدمات و شکایات دانشجویان همبستگی معنی داری وجود دارد. بین رضایت دانشجویان و تمایلات مثبت آنان همبستگی معنی داری وجود دارد. بین دانشگاه خصوصی و دولتی از نظر ادراک از کیفیت خدمات تفاوت معنی داری مشاهده نشده است. در مجموع او نتیجه می گیرد میانگین انتظار از کیفیت خدمات بالاتر از میانگین ادراک از کیفیت خدمات است و میانگین رضایت دانشجویان بالا و در نتیجه تمایلات مثبت دانشجویان بیشتر و شکایات او کمتر می باشد.

در مطالعه استودنیک و روگرز [۱۴] در دانشگاهی در شمال تگزاس^۹ که از مدل سروکوال استفاده کرده است ابعاد تضمین، همدلی و اعتماد با رضایت دانشجویان از دوره آموزشی رابطه معنی دار داشته است و رضایت دانشجویان با دو بعد دیگر یعنی پاسخگویی و ملموس رابطه معنی داری ندارد.

چنانچه نتایج مطالعات داخل کشور نشان می دهد نمره شکاف در پنج بعد منفی است به عبارت دیگر انتظار دانشجویان نسبت به کیفیت خدمات بیشتر از ادراک آنان از کیفیت خدمات می باشد و به این معنی است که خدمات ارائه شده در هر دو مورد دانشگاه های علوم پزشکی هرمزگان و زنجان و همچنین پژوهش حاضر مورد رضایت دانشجویان نیست. لذا ارزیابی از انتظارات و خواسته های دانشجویان در دانشکده ها موجب کمتر شدن این شکاف و در نهایت موجب اثربخشی می شود. در بررسی مطالعات خارج از کشور نیز هر چند در برخی از ابعاد رضایت وجود دارد اما وجود شکاف شایع است.

با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر و وجود شکاف منفی در همه ابعاد کیفیت خدمات، بعد ملموس (۵/۲۱۳-)، اعتماد (۴/۳۸۷-)، پاسخگویی (۵/۵۰۴-)، تضمین (۵/۶۵۷-) و همدلی (۶-) نشان می دهد که دیدگاه دانشجویان نسبت به تمامی مولفه ها پنج بعد شامل برخورداری دانشکده از تجهیزات مدرن و سیستم نگهداری مناسب برای تاسیسات، ظاهر

^۶. Western Michigan

^۷. Southern Wesleyan

^۸. Carolina

^۹. Texas



آراسته اعضای دانشکده ، به روز بودن و جذابیت بصری مواد آموزشی ، ارائه خدمات در موعد مقرر ، علاقه مندی به حل مشکل دانشجوی و انجام صحیح خدمات در حد اقل زمان ، ارائه خدمات وعده داده شده ، قابل دسترس بودن اعضای دانشکده ، داشتن حسن نیت در کمک به دانشجویان و تلاش اعضای دانشکده در رفع ابهام دانشجوی ، ایجاد حس اعتماد در دانشجو ، احساس امنیت دانشجو در تعامل با دانشکده ، رفتار مودبانه اعضای دانشکده با دانشجو و برخورداری از دانش کافی در پاسخگویی به دانشجو ، اختصاص ساعات کافی و مناسب به همه دانشجویان ، توجه به تک تک دانشجویان ، ارائه بهترین خدمات و شناخت از نیازهای خاص دانشجویان مثبت نیست و انتظار آنان را برآورده نمی سازد .

در بین مولفه ها بیشترین میانگین شکاف (۱.۷۰ -) به مولفه تجهیزات مدرن تعلق دارد .لذا به نظر میرسد برای کاهش این شکاف مسئولین و مدیران باید با ایجاد کانال های رسمی و غیر رسمی با دانشجویان و کاهش سطوح سلسله مراتبی در کاهش و یا حذف شکاف اقدام کنند .از سوی دیگر برگزاری آموزش های لازم برای آشنا ساختن کارکنان و اساتید با خصوصیات خدمات و نحوه درست پاسخگویی و ارتباط با دانشجو و ارزیابی عملکرد و بهبود گروه های کاری و جو سازمانی در راستای ایجاد احساس مسئولیت بیشتر در اعضا لازم است و در تقلیل شکاف و برآورده نمودن انتظارات دانشجویان موثر خواهد بود .

اگر چه این ابزار در سطح وسیعی از سازمان های صنعتی ،بازرگانی ، خدماتی و آموزشی مورد استفاده قرار گرفته است [۱۵] . اما شواهد نشان می دهد که این ابزار علی رغم اینکه در محیط های صنعتی توانسته است با ارزیابی انتظارات و ادراک مشتریان آنها را در جهت ارائه خدمات بهتر رهنمون باشد اما به دلیل ماهیت آموزش، ابزار کامل و مناسبی برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی نمی باشد .

حوزه های وسیع کاربرد ابزار SERVQUAL (آرومبلا و هال ، ۲۰۰۶)

حوزه کاربرد	نویسندگان
بانک	لاسار و همکاران، ۲۰۰۰، مارشال و اسمیت، ۱۹۹۹، آنگور و همکاران ۱۹۹۹
خدمات کارگزاری	لین و وی ، ۱۹۹۹
نگهداری ساختمان	سیو و همکاران ، ۲۰۰۱
آموزش عالی	انگلد و همکاران ۲۰۰۱ و ۲۰۰۰، کام و همکاران ۲۰۰۰، هاستون و ریز ۱۹۹۹، کان و نگ ۱۹۹۹، هامپتون ۱۹۹۳، دیویس و آلن ۱۹۹۰
خدمات اطلاعات	جیانگ و همکاران ۲۰۰۰، وان دی و همکاران ۱۹۹۹، کتینگر و لی ۱۹۹۹
خدمات شهرداری	ویسنیوسکی ۲۰۰۱، مکس فادین و همکاران ۲۰۰۱، دونلی و شیو ۱۹۹۹
تحقیقات بازار	دونلی و همکاران ۲۰۰۰
خدمات بهداشتی و درمانی	دین ۱۹۹۹، کیوری و همکاران ۱۹۹۹، لیوزاو همکاران ۱۹۹۸، اکونورو بوورز ۱۹۹۰
خدمات رستوران	هانگ و همکاران، ۲۰۰۰
خدمات خرده فروشی	متا و همکاران a ۲۰۰۰، 2000b
خدمات فروشگاه	دیورواسالا و همکاران، ۱۹۹۹
خدمات حمل و نقل	کایاناما و بلک، ۲۰۰۰

در صنعت به دلیل روشن بودن مأموریت و به تبع آن قابل اندازه گیری بودن کیفیت، سرو کوال ابزار مناسبی است اما در آموزش مأموریت بسیار پیچیده است و به تبع آن تعریف کیفیت به روشی عملیاتی و قابل اندازه گیری ناممکن است. کیفیت در آموزش عالی مفهومی است که فقط از دیدگاه افرادی که آن را در آن زمان خاص ارزیابی می کنند معنی دار است و یا چنانچه کرازبی (۱۹۷۹) بیان داشته است کیفیت در آموزش یعنی مطابقت برونداد آموزشی با اهداف و نیاز های برنامه ریزی شده [۱۶] و از آنجا که مدل سرو کوال برونداد های آموزشی را ارزیابی نمی کند بنابراین مدل جامعی محسوب نمی شود. در آموزش حتی اگر بر تعریف کیفیت وحدت نظر ایجاد شود فرایند ارزیابی آن با روش های کمی ناممکن است [۱۲، ۱۷، ۱۸]. از طرف دیگر معمولا صنعت با سطح محدود و روشنی از ذی نفعان و مشتریان روبرو است در حالیکه آموزش با سطح وسیعی از مشتریان و ذی نفعان مانند مدرسان، فراگیران، والدین، جامعه، دولت و صنعت روبرو است [۱۲] و از آنجا که اندازه گیری کیفیت محصول متفاوت از کیفیت خدمات است و خدمات به سبب ویژگی های ذاتی خود نامحسوس و به شدت در حال تغییرند، باتل (۱۹۹۶) بیان می دارد که علی رغم انتقادات وارده به سروکوال، این ابزار برای موسسات تولیدی مناسب است [۱۹]. کیفیت آموزش عالی از طریق توازن قدرت و اختیارات ذی نفعان مختلف مانند هیات علمی، دانشجو، مدیریت دانشگاه، ذینفعان بیرونی از قبیل دولت و بنگاه قابل توضیح است و بنابراین ارزیابی کیفیت آموزش عالی امری بسیار پیچیده است که مطمئنا با روش های تحقیق کمی قابل درک نیست و باید از روش های کیفی تر کمک گرفت از طرفی مسائل ارزیابی آموزش عالی علی رغم اشتراکات و شباهت ها در سطح جهانی به فرهنگ و شرایط خاص محلی و ساختار آن جامعه وابسته است [۲۰]. در اندازه گیری کیفیت خدمات در آموزش عالی معنای کیفیت خدمات به موقعیت آن مطالعه وابسته است [۲۱].

محققان این سوالات را درباره سروکوال دارند که آیا مشتریان به طور واقعی و همه جانبه کیفیت خدمات آموزشی را از منظر وضع موجود و مطلوب ارزیابی می کنند؟ و با توجه به اینکه تعریف استاندارد و واحدی از کیفیت در آموزش وجود ندارد این مدل چگونه کیفیت را اندازه گیری می کند؟ آیا ابعاد ۵ گانه تمام ابعاد خدمات آموزشی را دربر می گیرد؟ آیا بروندادهای آموزشی در این مدل ارزیابی می شود؟ آیا ابزار های اندازه گیری نگرش محور عملکرد را بهتر اندازه می گیرد یا ابزاری چون سروکوال که نگرش محور نیست؟ بافت و محیط چه نقشی در تعیین وضع مطلوب و ارزیابی وضع موجود دارد؟ در محیط های گوناگون چه ثباتی بین ابعاد ۵ گانه سروکوال وجود دارد؟ از آنجا که پاسخ به برخی از سوالات بالا مستلزم تحقیقات کیفی است بنابراین ابزار سروکوال که بر پایه اندازه گیری کمی بنا شده است ابزار کامل و مناسبی نیست [۲۲].

سروکوال اگرچه مدل مفیدی برای تعیین شکاف های کیفیت خدمات در رابطه با مشتری بیرونی است اما قادر به تعیین شکاف مشتریان درونی مانند کارکنان و ارائه دهندگان خدمات نیست [۲۳] سروکوال ممکن است ادراک دانشجویان را از کیفیت موسسات آموزشی خود ارزیابی کند اما خود آموزش را نمی تواند ارزیابی کند [۲۱]

بازرگان عوامل شش گانه ارزیابی درونی آموزش عالی را شامل اهداف، جایگاه سازمانی، مدیریت و تشکیلات گروه، هیئت علمی، دانشجویان، دوره ها و برنامه های آموزشی، فرایند تدریس - یادگیری و دانش آموختگان بر می شمرد و ارزیابی و بهبود مستمر کیفیت در آموزش عالی را در گرو روشن تر شدن اهداف گروه های آموزشی، جهت دهی تمرکز فعالیت های گروه، تقویت همکاری و کارگروهی بین اعضای هیئت علمی و تقویت تعهد آنان نسبت به تحقق اهداف، آگاهی از روندهای برون گروهی، چالش ها و فرصت ها و سوق دادن منابع مادی و انسانی به سمت هدف را توصیه می کند. [۲۴].

بنابراین با توجه به رویکرد سیستمی در نظام آموزشی عناصر آموزشی شامل درونداد (فراگیران، مدرسان، تجهیزات، مدیر، تشکیلات و...)، فرایند (یاد دهی - یادگیری، سازمانی، محصول یا همان برونداد فاصله ای (گزارش پیشرفت تحصیلی و...) برونداد نهایی (دانش آموخته، دانش تولید شده، خدمات علمی و پیامد (اشتغال، بیکاری و...) است [۲۵] و از آنجایی که رویکرد سیستمی با تعیین عناصر، کار ارزیابی را تسهیل می کند لذا باید دنبال مدل جامعی از ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی باشیم که دارای خصوصیات زیر باشد.

کلیه ذی نفعان و مشتریان درونی و بیرونی را در بر بگیرد

کلیه فرایندها از جمله یادگیری، یاددهی را در بر بگیرد

بیان روشنی از مأموریت داشته باشد و براساس آن اهداف را تصریح و استاندارد برای کیفیت عرضه کند

پرهیز از استفاده صرف از اندازه گیری های کمی و تاکید بر روش های کیفی و آمیخته

توجه به عامل بافت و محیط که شاخص مهم و تاثیر گذاری بر ارزیابی است

با توجه به اینکه این تحقیق در دانشکده فنی مهندسی انجام شده است نتایج آن قابل تعمیم به بقیه دانشکده ها نمی باشد.



از آنجا که "یادگیری - یاددهی" در این مدل ارزیابی نمی شود بنابراین برای ارزیابی دقیق کیفیت خدمات آموزشی دانشگاهی مدل های کامل تری که این ابعاد را دربر بگیرد پیشنهاد می شود .
 باتوجه به نتایج تحقیق برای بررسی وضعیت شکاف از دید دانشجویان در دانشگاه شهید بهشتی اجرای این پژوهش در سطح دانشگاه پیشنهاد می شود .
 لزوم بازنگری دانشکده فنی و مهندسی در ارائه خدمات به دانشجویان و توجه به نتایج تحقیق در ارائه خدمات کیفی تر و برنامه ریزی در جهت کم نمودن شکاف ها به مسئولین دانشکده توصیه می شود .
 در راستای انجام ارزیابی دقیق تر پیشنهاد می شود این ارزیابی از دیدگاه دیگر ذی نفعان (اساتید ، کارکنان ، والدین و....) نیز انجام پذیرد .

مراجع:

۱. فرخ نژاد خدانظر ، بهروزی محمد و رهجو سمیه، "برنامه ریزی بهبود کیفیت: ارزیابی درونی کیفیت گروه آموزشی پرستاری دانشگاه علوم پزشکی بوشهر" ، مجموعه مقالات همایش ملی نظارت و ارزیابی آموزش عالی جلد دوم ، انتشارات دانشگاه شهید بهشتی . صص ۵۶-۱۳۸۸،۳۱
۲. معدن آرا عباس و سپهری مهرداد ، "بررسی رابطه محبوبیت اجتماعی اعضای هیئت علمی با نحوه ارزشیابی دانشجویان از آنان" ،مجموعه مقالات همایش ملی نظارت و ارزیابی آموزش عالی جلد دوم ، انتشارات دانشگاه شهید بهشتی . صص ۳۱-۱۱ ، ۱۳۸۸،
۳. توفیقی جعفر ، نورشاهی نسرین ، "ضرورت نظام تضمین کیفیت در آموزش عالی" ،مجموعه مقالات پنجاه و یکمین نشست روسای دانشگاه هاو مراکز علمی و تحقیقاتی ، تهران . صص ۲۷-۱ ، ۱۳۸۴،
۴. آقا ملای تیمور و همکاران "شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان" ، گام های توسعه در آموزش پزشکی ، دوره سوم شماره دوم ، صص ۸۷-۸۵ ، ۱۳۸۵،
5. Mostafa, Mohamed M. "A Comparison of SERVQUAL and I-P Analyzsis :Measuring and Improving Service Quality in Egyptian Private Universities" ,Journal of Marketing for Higher Education ,volum16,number 2,pp: 83-104,2006
6. Ham , Leugenia and Hayduk, Steven, "Gaining Competitive Advantages in Higher Education the Gap between Expectations and Perceptions of Service Quality, Internation"al Journal of Value_Based Management, volum 16,number 3,pp:223-242,2003
7. Ham Leugenia Carrie, "service quality, customer satisfaction , and customer behavioral intentions in higher education", a dissertation for the degree of doctor of business, 2003. <http://proquest.umi.com>
8. Oliveria, Jose De Otavio, "Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education, 2009
www.coba.georgiasouthern.edu/hanna/fullpapers/011-0072.pdf
9. Tan , Kay C. and Kek Sei W. "SERVICE Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL" Approach, Quality in Higher Education ,volum 10, number 1, pp: .17-24, 2004
10. Sinngh Rajdeep, Khanduja Dinesh , "SERVQUAL and model of service quality gaps: a framework for determining and priotizing critical factors from faculty perspective in higher education" ,International Journal of Engineering Science and Technology ,volum 2,number 7, pp:3297-3304, 2010
11. Mahapatra S.S. and Khan M. S. , "A framework for analyzing quality in education settings" , European Journal of Engineering Education, volum 32, number 2 , pp:205-217, 2007
12. Kitchroen Krisana, "Literature Review :Service QUALITY IN Educational Institutions", ABAC Journal, volum 24 number 2, pp: 14-25, 2004
13. آربونی فریبا، شغلی علیرضا، بدری پیشه صاحب و مهاجری منصور "بررسی شکاف بین انتظارات و خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان" ، گام های توسعه در آموزش پزشکی سال پنجم شماره اول ، صص ۲۵-۱۷ ، ۱۳۸۴،
14. Stodnick Michael and Rogers Pamela , "Using SERVQUAL to measure the Quality of the classroom experience, Decision Science" , Journal of Innovative Education , volum 6, number 1, pp: 115-133, 2008
15. Arambewela Rodeney , Hall John, " A comparative analysis of international educations satisfaction using SERVQUAL" , Journal of Service Research volum 6, pp: 141-163, 2006
16. Zafropoulos Costas, Vrana Vasiliki, "Service quality assessment in a Greek higher education institute", Journal of Business Economics and Management, volum 9, number 1, pp: 33-45, 2007
17. Roberts Paula, "The development of NedSERV: quantitative instrumentation to measure service quality in nurse education", Nurse Education Today, volum 19, pp: 396-407, 1999
18. Voss Roediger, Gruber Thorsten, Szmigin Isabella, "Service quality in higher education: The role of student expectations", Journal of Business Research, volum 60, pp: 949-959, 2006



19. Arasli Huseyin , Katircioglu Salih Turan , Mehtap-Smadi Salime" Acomparision of service quality in the banking industry" ,International Journal of Bank Marketing,volum 23,number7,pp.:508-526,2005
20. فراستخواه مقصود ، "ارزیابی کیفیت آموزش عالی کاربردی از نظریه برخاسته از داده ها" ، نشر موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی ، تهران ، ۱۳۸۸
21. Nadiri Halil, Kandampully Jay and Hussain Kasshif , "Students perceptions of quality in higher education" , Total Quality Management, volum 20, number 5, pp:523-535, 2009
22. Buttle Francis, "review. critique, research agenda" , European Journal of Markrting volum 30number1, pp:8-33, 1996
23. Shahin Arash, "Servqual and model of service quality gaps: a framewrk for determining and prioritizing critical factors in delivering quality" ,? services, <http://www.proserv.nu/docs/serqual.pdf>
۲۴. بازرگان عباس "ارزیابی مستمر برای بهبود کیفیت دانشگاهی : نگاهی به یک دهه تجربه در نظام آموزش عالی ایران" مجموعه مقالات دومین همایش ارزیابی درونی برای ارتقای کیفیت دانشگاهی به کوشش رضا محمدی تهران : انتشارات سازمان سنجش آموزش کشور صص ۴۵-، ۱۳۸۶۴۳
۲۵. بازرگان ، عباس ، "ارزشیابی آموزشی" ، چاپ ششم ، تهران : انتشارات سمت ، ص ۱۱، ۱۳۸۷