



شناسایی و ارزیابی عوامل موثر بر کیفیت دانشگاه‌ها از دیدگاه دانشجویان با استفاده از مدل تلفیقی AHP و SERVQUAL

دکتر مصطفی کاظمی

(دانشیار، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، گروه مدیریت، مشهد، ایران)

kazemi@um.ac.ir

آمنه کیارزم

(دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران)

kiazazm@phd.pnu.ac.ir

فرهاد کوه‌کن

(عضو هیئت علمی جهاددانشگاهی کاشمر)

چکیده:

امروزه آموزش عالی در حال تبدیل شدن به یک خدمت رقابتی برای کسب بهترین دانشجویان و یا تعداد بیشتر دانشجویان است. لذا یکی از ضروری‌ترین ملاحظات در این زمینه، شناخت عوامل مؤثر بر کیفیت دانشگاه‌ها از دید دانشجویان می‌باشد. این تحقیق با هدف شناسایی عوامل تأثیرگذار بر کیفیت دانشگاه از دیدگاه دانشجویان انجام شده است. جهت سنجش این عوامل، نظرات ۸۸ دانشجوی ترم آخر کارشناسی گروه علوم اداری و اقتصادی جهاد دانشگاهی کاشمر با استفاده از روش سرشماری اخذ گردید. ابزار مورد استفاده در این تحقیق پرسشنامه است که جهت سنجش پایایی آن از معیار آلفای کرونباخ و معیار ضریب ناسازگاری، و برای بررسی روایی آن از روش محتوایی - صوری با اخذ نظرات کارشناسان و تعدادی از اساتید میدان مطالعه استفاده شده است، که نتایج، پایایی و روایی مناسب ابزار را نشان داد. در بخش تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش SERVQUAL و روش AHP گروهی استفاده شد. نتایج نشان داد که آینده شغلی بیشترین ارجحیت، و بعد از آن به ترتیب کادر علمی و زیرساخت موسسه مورد توجه دانشجویان است. در انتها ساختار برنامه درسی و خدمات اداری و اجرایی موسسه از دیدگاه دانشجویان حائز اهمیت است.

کلمات کلیدی

آموزش عالی، کیفیت، SERVQUAL، AHP.



۱. مقدمه

در مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده پیشرفت و توسعه جوامع در شرایط متحول کنونی جهان، میزان برخورداری از نیروی انسانی کارا و خلاق است که این خود به میزان برخورداری جوامع از دانش، آموزش و پژوهش بستگی دارد. برتری یک کشور پیش از آن که به منابع طبیعی یا ظرفیت‌های موجود صنعتی متکی باشد به پویایی نظام آموزش عالی آن کشور بستگی دارد [4]. به همین علت در بسیاری از کشورها آموزش عالی از یک خدمت محدود که توسط تعداد اندکی از نخبگان استفاده می‌شد به یک خدمت گسترده تبدیل شده است [19]. از این رو امروزه آموزش عالی در حال تبدیل شدن به یک خدمت رقابتی برای کسب بهترین دانشجو و یا تعداد بیشتر دانشجو است. برای نمونه، از هنگام بحران مالی آسیا در سال ۱۹۹۷، مالزی، همانند دیگر کشورهای منطقه، راه‌های ابتکاری را برای تشویق کردن دانشجویان به منظور ادامه تحصیل در کشور به جای رفتن به کشورهای خارجی، ابداع کرده است [20]. با رشد این بازار، کیفیت خدمت به ابزاری برای تمایز قائل شدن بین یک موسسه آموزش عالی و دیگر موسسات (یک عنصر متمایز کننده استراتژیکی) تبدیل شده است [10]. در این راستا دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی برای بقای بلندمدت خود، ملزم به تعیین و بررسی کیفیت خدمات خود شده‌اند. کیفیت تعریف دقیق و مشخصی ندارد و با توجه به دیدگاه‌های افراد مختلف تعاریف مختلفی برای آن وجود دارد. در گذشته برای سنجش کیفیت در موسسات آموزش عالی دو نوع دیدگاه سنتی و آکادمیک وجود داشت [21]. دیدگاه سنتی با استفاده از اندازه‌گیری سطوح ورودی‌ها مثل هزینه به ازای هر دانشجو، تعداد جلد‌های کتب کتابخانه، تعداد دانشکده و غیره محاسبه می‌شد، که این روش از سوی بسیاری از محققان از جمله سوتر و همکاران، مک کوی و همکاران مورد انتقاد قرار گرفت [12]. دیدگاه آکادمیکی برای جایگزینی روش سنتی ارائه شد. در این روش سنجش کیفیت بر اساس کیفیت تدریس در موسسات بنا نهاده شد. اما متخصصان بازاریابی بر این باورند که بکارگیری دیدگاه آکادمیکی به تنهایی و عدم توجه به نظرات مشتریان (دانشجویان) نیز در سنجش کیفیت ناکارآمد خواهد بود. رویکرد سومی که بعدها ارائه شد، رویکرد رضایت مشتری است [9]. این رویکرد از بازاریابی خدمات نشأت می‌گیرد که زیرشاخه‌ای در حوزه کلی بازاریابی است. اصل بازاریابی می‌گوید استراتژی شرکت باید از نیازهای مشتری سرچشمه بگیرد [11]. کیفیت از این دیدگاه می‌تواند به عنوان سنجش کارایی سطح خدمات ارائه شده (تطابق خدمات ارائه شده با انتظارات مشتری) تعریف شود [13]. بسیاری از محققان از جمله چن^۱ و همکاران [9]، مانتنیو^۲ و همکاران [18]، ادکرافت^۳ و همکاران [8]، مراد^۴ و همکاران [17]، مازارول^۵ و همکاران [16] و درکین^۶ و همکاران [11] بر نیاز موسسات آموزش عالی برای جمع‌آوری اطلاعات براساس انتظارات دانشجو تاکید می‌کنند. هدف کلی این مطالعه، یافتن ادراکات دانشجو از کیفیت خدمات و همچنین اهمیت هر یک از ویژگی‌های کیفی از نظر آنها است.

۲. مبانی نظری تحقیق

۲.۱. کیفیت خدمات

¹ Chen

² Munteanu

³ Adcroft

⁴ Mourad

⁵ Mazzarol

⁶ Durkin



مفهوم‌های بسیار متفاوتی در مورد کیفیت توسط محققان بیان شده‌است، که شامل: کیفیت به عنوان استثناء، به صورت کمال، به صورت مناسب برای هدف، به صورت ارزش پولی، هماهنگی با ملزومات و ... می‌باشد [12]. به طور کلی از اوایل ده ۱۹۸۰ تاکنون، مفاهیم بسیاری برای کیفیت ارائه شده است، اما امروزه اکثر نویسندگان بر این باورند که کیفیت درجه‌ای است که طی آن انتظارات مشتریان برآورده می‌شود. اغلب خدمات آموزشی ناملموس بوده و اندازه‌گیری آن‌ها مشکل است، چون این نتایج در تغییر شکل و تبدیل افراد از نظر دانش و مهارت و رفتار خود را نشان می‌دهند، بنابراین معمولاً تعریف عمومی‌ای از کیفیت وجود ندارد که مختص بخش آموزشی عالی باشد [22].

۲.۲. کیفیت خدمات در آموزش عالی

با توجه به رقابتی شدن محیط آموزشی، اکثر دانشگاه‌ها با استفاده از استراتژی‌هایی نظیر تضمین کیفیت به دنبال ربودن گوی سبقت از رقبای خود هستند. به همین علت در زمینه کیفیت خدمات در آموزش عالی در دهه‌های اخیر تحقیقات متعددی صورت گرفته است.

پژوهش توفیقی و همکاران (۱۳۹۰) با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد. نتایج تحقیق نشان داد انتظارات دانشجویان فراتر از ادراک آنها از وضعیت موجود است و در هیچ کدام از ابعاد مدل پاراسورامان و همکاران، انتظارات آنها برآورده نشده است. همچنین در راستای بهبود کیفیت خدمات آموزشی، کلیه ابعاد به‌ویژه بعد همدلی باید در اولویت قرار گیرد [3].

یافته‌های پژوهش هداوند و همکاران (۱۳۹۰) با عنوان "ارزیابی کیفیت آموزش‌های فنی و مهندسی بر اساس مدل مقیاس کیفیت خدمات SERVQUAL" نشان می‌دهد که بین انتظارات مهندسان و عملکرد ارائه شده در ارتباط با هر یک از ابعاد پنج گانه مورد مطالعه (مدل پاراسورامان و همکاران) اختلاف معناداری وجود دارد که نشان دهنده نبود رضایت کامل از کیفیت برنامه‌های آموزشی است [7].

نتایج پژوهش بیک‌زاده و همکاران (۱۳۹۰) با عنوان "رابطه کیفیت خدمات الکترونیکی با رضایت الکترونیکی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب" بیانگر آن بود که بین کیفیت خدمات الکترونیکی و ابعاد آن، با رضایت الکترونیکی دانشجویان دانشگاه مورد مطالعه رابطه معنی‌داری وجود دارد. در بررسی اولویت ابعاد کیفیت خدمات از دیدگاه دانشجویان، بعد قابلیت اتکاء دارای بیشترین اولویت و ابعاد کارآیی، حفظ اسرار شخصی، پاسخ‌گویی، تامین سفارش، جبران و تماس در ترتیب بعدی قرار گرفتند. همچنین یافته‌ها نشان داد که میانگین کیفیت خدمات الکترونیکی و رضایت الکترونیکی دانشجویان پایین‌تر از میانگین متوسط می‌باشد [2].

فعلی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیق خود با عنوان "رضایت مندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها با استفاده از مدل کیفیت خدمت SERVQUAL" اولویت ابعاد کیفیت خدمات آموزشی را از دیدگاه دانشجویان بررسی نمودند. نتایج تحقیق آنها نشان داد که: قابلیت اطمینان، همدلی، پاسخگویی، تضمین، و شرایط فیزیکی و ملموسات به ترتیب اهمیت از دیدگاه دانشجویان قرار دارند [6].

پژوهش فتحی و آجارگاه و همکاران (۱۳۹۰) با هدف شناسایی مولفه‌های کیفیت در آموزش منابع انسانی و ارائه الگوی نوینی برای تضمین کیفیت در آموزش منابع انسانی انجام شد. ۴۸ مولفه کیفیت با استفاده از مدل پاراسورامان و همکاران در آموزش منابع انسانی شناسایی شد و بر اساس این مولفه‌ها و سیستم تحلیلی مدل اهمیت-عملکرد، الگویی عملیاتی برای ارزشیابی و تضمین کیفیت در آموزش منابع انسانی ارائه شد [5].

در پژوهش سهیل^۷ و همکاران (۲۰۰۳) با عنوان "مدیریت کیفیت در آموزش عالی" به وجود محیط‌های کسب و کار رقابتی و کنترل‌های شدیدتر در آموزش عالی اشاره می‌شود و به این نتیجه دست می‌یابد که این نهاد باید امکان دستیابی به مزیت رقابتی از طریق گسترش و بهبود کیفیت را کسب نمایند. این مطالعه لازمه کیفیت را در بهبود روابط کاری، جذب دانشجو و رضایتمندی کارکنان و اساتید را به اثبات می‌رساند، و عدم بکارگیری سیستم کیفیت در مؤسسات علمی را اشتباه بزرگی برای جامعه می‌داند [20].

⁷ Sohail



در پژوهش اُنیل^۸ و همکاران (۲۰۰۴) با عنوان "تحلیل اهمیت _ عملکرد: ابزاری مناسب برای هدایت بهبود مداوم کیفیت در آموزش عالی" سه معیار فرایند، همدلی و ملموسات به عنوان ابعاد کیفیت خدمات در آموزش عالی بیان شده‌اند. نتایج حاصل از بکارگیری مدل تحلیل اهمیت - عملکرد نشان می‌دهد که فرایند مهمترین معیار از دیدگاه دانشجویان می‌باشد که علیرغم این موضوع، موسسه در این معیار از عملکرد ضعیفی برخوردار است. معیار همدلی در میان دانشجویان موسسه مورد مطالعه در جایگاه دوم از لحاظ اهمیت قرار دارد که عملکرد آن بسیار ضعیف گزارش شده است. در انتها ملموسات با کمترین اهمیت از بیشترین میزان رضایت برخوردار است [19].

در پژوهش یو^۹ (۲۰۰۸) با عنوان "سرویس‌دهی خدمات با کیفیت در آموزش عالی: تلاش برای برتری" به بحث در مورد اهمیت کیفیت خدمات آموزش عالی به عنوان وسیله‌ای برای دستیابی به مزیت رقابتی در بلند مدت پرداخته شده است. این مطالعه نشان می‌دهد که ادراک دانش‌آموزان از کیفیت خدمات، تاثیر مستقیم در پویایی ایجاد شده در داخل و خارج از یک محیط آموزشی دارد [23].

جین^{۱۰} و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهش خود با عنوان "مفهوم کیفیت خدمات در آموزش عالی" مدلی را برای توسعه کیفیت خدمات در آموزش عالی ارائه کرده‌اند. در مدل پیشنهادی آنها، کیفیت خدمات متشکل از دو بعد اصلی: ۱- برنامه‌های کیفیت: برنامه درسی، تعامل با صنعت، کیفیت ورودی، امکانات علمی و ۲- کیفیت زندگی: فرآیندهای غیر علمی، تسهیلات پشتیبانی، دانشگاه و کیفیت تعامل می‌باشد [13].

۳.۲. تکنیک‌های سنجش کیفیت

اگرچه درباره اهمیت موضوعات مربوط به کیفیت خدمت در آموزش عالی توافقاتی وجود دارد، اما چالش پیش روی فعالان این عرصه، یافتن مناسب‌ترین ابزارهای سنجش کیفیت به منظور دستیابی به شناخت بهتر از موضوعات کیفیت موثر بر تجربیات دانشجویان می‌باشد [19]. امروزه مدیران آموزشی با انبوهی از گزینه‌های مختلف در زمینه‌های تکنیک‌های سنجش مواجه هستند. هنگامی که سخن سنجش ادراک دانشجو از کیفیت خدمت به میان می‌آید این مساله که بسیاری از این تکنیک‌ها به نسبت آن چیزی که مورد سنجش قرار می‌دهند بسیار پرهزینه و پیچیده یا نامناسب هستند، نمود پیدا می‌کند. بنابراین مهم‌ترین چالش پیش روی این موسسات، اجرای مناسب‌ترین شیوه برای سنجش کیفیت خدمت است.

۴.۲. SERVQUAL

یکی از پرکاربردترین و مشهورترین مدل‌ها در زمینه سنجش کیفیت، مدل SERVQUAL است که در سال ۱۹۸۵ توسط پاراسورامان و همکارانش ارائه شد [12]. در این مدل کیفیت خدمات، تابع اختلاف بین انتظارات مشتری از خدمات دریافتی و درک و شناخت حاصل از خدمات ارائه شده توسط سازمان است. هر چه فاصله بین انتظارات و درک بیشتر باشد، فقدان کیفیت تجربه شده توسط مشتری نیز بیشتر است. به عبارت دیگر مشتری به کیفیت خدمات ارزش منفی می‌دهد، اگر درک و دریافت او کمتر از انتظاراتش باشد و ارزش مثبت می‌دهد، اگر دریافت او بیشتر از انتظاراتش باشد. مدل SERVQUAL پاراسورمان و همکارانش، ۵ بعد از کیفیت خدمات را مطرح کرد:

- ۱- ملموسات: تسهیلات فیزیکی، تجهیزات، خدمات شخصی.
- ۲- قابلیت اطمینان: میزانی که دانش و خدمات به طور دقیق و به موقع و بدون خطا ارائه می‌شوند.
- ۳- پاسخگویی: اشتیاق برای کمک به مشتریان و توجه به نیازها و خواسته‌های آنها.
- ۴- تضمین: صمیمیت کارکنان و توانایی آنها برای انتقال اعتماد و اطمینان به مشتری بویژه هنگام بروز مشکل.
- ۵- همدلی: توجه و مراقبت‌های فردی که شرکت به مشتریانش ارائه می‌کند.

⁸ O'Neill

⁹ Yeo

¹⁰ Jain



روش SERVQUAL ساده، کم هزینه (چه از نظر زمانی و چه از نظر مالی) و بسیار کارآمد است، اما تنها به بررسی شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان پرداخته می‌شود و اهمیت هر یک از ویژگی‌های کیفی خدمات نسبت به یکدیگر مشخص نمی‌شوند [15].

۵.۲. AHP

یکی از پر کاربردترین روش‌های مورد استفاده در تصمیم‌گیری، هنگامی که تصمیم‌گیرنده با معیارهای کیفی مواجه می‌شود، تحلیل سلسله مراتبی است. این روش در دهه ۸۰ میلادی توسط ساعتی^{۱۱} ارائه شد [1]. در این روش مسئله به صورت کوچکتری که برای فرد تصمیم‌گیرنده قابل درک باشد تجزیه می‌شود و با استفاده از ماتریس مقایسات زوجی، گزینه‌ها دو به دو با هم مقایسه و بنا به ترجیحات فرد اعدادی بین ۱/۹ تا ۹ به آنها تخصیص داده می‌شود [22]. روش تحلیل سلسله مراتبی از سه گام تشکیل شده است:

گام اول: تعیین ساختار سلسله مراتبی. یک مسئله پیچیده می‌تواند با تقسیم به زیر مجموعه‌هایی که به صورت سلسله مراتبی در نظر گرفته شده‌اند بیان شود. بالاترین سطح هدف است و عناصر پایین‌ترین سطح گزینه‌ها هستند. عناصر در سطوح وسط معیارها یا زیرمعیارهای ارزیابی گزینه‌ها هستند.

گام دوم: محاسبه وزن. در این گام عناصر هر سطح نسبت به عنصر مربوط خود در سطح بالاتر به صورت زوجی مقایسه و وزن آنها مشخص می‌شود. سپس با تلفیق وزن‌های نسبی، وزن نهایی هر گزینه مشخص می‌شود که آن را وزن نهایی می‌نامند.

گام سوم: آزمون سازگاری. محاسبات مربوط به فرایند تحلیل سلسله مراتبی بر اساس قضاوت اولیه تصمیم‌گیرنده که در قالب ماتریس مقایسات زوجی ظاهر می‌شود، صورت می‌پذیرد و هر گونه خطا در مقایسه و تعیین اهمیت بین گزینه‌ها نتیجه نهایی را مخدوش می‌سازد. نرخ ناسازگاری^{۱۲} وسیله‌ای است که نشان می‌دهد که تا چه حد می‌توان به اولویت‌های حاصل از مقایسات زوجی اعتماد کرد. تجربه نشان داده است که اگر نرخ ناسازگاری کمتر از ۰/۱۰ باشد سازگاری مقایسات قابل قبول بوده و در غیر این صورت باید در مقایسه‌ها تجدید نظر کرد [14].

همان‌طور که در گام اول گفته شد بالاترین سطح هدف است و عناصر پایین‌ترین سطح گزینه‌ها هستند. عناصر در سطوح وسط معیارها یا زیرمعیارهای ارزیابی گزینه‌ها هستند. البته باید در نظر داشت که در این تحقیق هدف ما تعیین اوزان هر یک از معیارها نسبت به معیار خود در سطح بالاتر می‌باشد و قصد انتخاب یک گزینه از میان سایر گزینه‌ها را نداریم به همین دلیل به ارزیابی گزینه‌ها نمی‌پردازیم.

۳. روش تحقیق

تحقیق حاضر در قالب مطالعات پیمایشی-تحلیلی قرار می‌گیرد. پیمایشی است چون از ابزار پرسشنامه جهت جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است و تحلیلی است چون علاوه بر توصیف وضع موجود با استفاده از تحلیل سلسله مراتبی به معین کردن وزن معیارها می‌پردازد. همچنین تحقیق حاضر را می‌توان بر حسب هدف در گروه تحقیقات کاربردی قرار داد. با توجه به حوزه مورد مطالعه (آموزش عالی)، موسسه به ۵ بخش، جهت ارزیابی اهمیت هر بخش در امر کیفیت، تفکیک شد. سپس با توجه به مدل پاراسورمان و همکاری برای هر بخش شاخص‌هایی جهت سنجش کیفیت تدوین شد (شکل شماره ۱). بر این اساس ۲۴ سوال جهت سنجش دیدگاه دانشجویان تدوین شد.





شکل شماره ۱: مدل مفهومی تحقیق

۱.۳. جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این تحقیق ۸۸ دانشجوی ترم آخر کارشناسی گروه علوم اداری و اقتصادی (رشته های حسابداری و مدیریت) جهاد دانشگاهی کاشمر می‌باشند. برای جمع‌آوری اطلاعات از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده شد. حجم نمونه مورد مطالعه نیز به کمک فرمول کوکران حداقل ۶۱ به دست آمد که در نهایت داده‌های ۶۲ پرسشنامه مبنای تحلیل قرار گرفت.

۲.۳. ابزار سنجش و گردآوری داده‌ها

در این تحقیق برای جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه از ۳ بخش مجزا تشکیل شده است. بخش اول سوالات مربوط به انتظارات دانشجویان، بخش دوم سوالات مربوط به ادراکات دانشجویان و بخش سوم سوالات مربوط به اهمیت هر معیار از دیدگاه دانشجویان است. بخش اول و دوم سوالات شامل ۲۴ گویه (برای هر بخش) مربوط به ۵ متغیر است که میزان انتظارات و ادراکات پرسش شونده‌ها از عوامل کیفیت، با هر گویه از طریق مقیاس پنج امتیازی لیکرت سنجیده می‌شود. از آن جایی که پرسشنامه مذکور بر اساس مدل پاراسورامان و همکاران فراهم شده است و سپس با نظر کارشناسان و تعدادی از اساتید تعدیل و بومی سازی شده، روایی آن مورد تایید قرار گرفت. همچنین برای بررسی پایایی پرسشنامه ابتدا یک نمونه ۱۵ نفره گرفته شد و ضریب آلفای کرونباخ این نمونه با استفاده از نرم‌افزار SPSS محاسبه شد که نتایج آن در جدول شماره ۱ آمده است.

جدول ۱: میزان آلفای کرونباخ هر متغیر



متغیر	زیرساخت	کادر علمی	آینده شغلی	ساختار برنامه درسی	خدمات اداری و اجرایی
آلفای کرونباخ	۰.۸۳	۰.۷۹	۰.۹۱	۰.۷۱	۰.۸۶

مقدار آلفای کرونباخ کل پرسشنامه که حاوی ۴۸ سوال بود مقدار ۰.۸۲۱۶ به دست آمد. با توجه به این که بیشتر از ۰.۷۵ است، نشان دهنده پایایی خوب پرسشنامه می‌باشد. برای بررسی پایایی بخش سوم پرسشنامه، با توجه به اینکه این قسمت با استفاده از تحلیل سلسله مراتبی سنجش می‌شود، از ضریب ناسازگاری استفاده شد، و از آنجا که مقدار آن ۰.۰۵ بدست آمد (کمتر از ۰.۱) سازگار است و پایایی پرسشنامه تایید می‌شود.

۳.۳ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

با استفاده از روش SERVQUAL برای بدست آوردن ارزش هر شاخص، ابتدا میانگین حسابی ارزش داده شده به هر سوال از طریق مقیاس ۵ تایی لیکرت محاسبه شد، سپس برای تک تک سوالات اختلاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان (P-E) محاسبه شد، عدد به دست آمده ارزش هر شاخص می‌باشد [15]. برای مشخص کردن اهمیت هر بخش در کیفیت موسسه از دیدگاه دانشجویان، از روش تحلیل سلسله مراتبی گروهی استفاده شد. در این روش عناصر ماتریس مقایسات زوجی از میانگین هندسی عناصر متناظر با هر یک از ماتریس‌های مقایسه زوجی تصمیم‌گیرندگان به دست می‌آید [1]. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار Expert Choice انجام شد.

۴ یافته‌های تحقیق

میانگین حسابی داده‌های حاصل از جمع‌آوری اطلاعات ۶۲ پرسشنامه مرتبط با انتظارات و ادراکات دانشجویان، در جدول شماره ۲ نشان داده شده است.

جدول شماره ۲: ارزش‌های مرتبط با هر شاخص با استفاده از روش SERVQUAL

شماره	شاخص	انتظارات دانشجو	ادراکات دانشجو	P-E
۱	تسهیلات رفاهی	۴.۳۹	۳.۱۲	-۱.۲۷
۲	تسهیلات مالی	۲.۷۰	۲.۸۱	۰.۱۱
۳	تسهیلات پزشکی	۱.۲۳	۱.۵۰	۰.۲۷
۴	تسهیلات ورزشی	۴.۴۴	۳.۰۶	-۱.۳۸
۵	محیط و فضای آموزشی	۴.۸۷	۳.۹۶	-۰.۹۱
۶	سایت اینترنت	۴.۷۳	۱.۳۳	-۳.۴۰
۷	کتب و مطالب آموزشی	۴.۳۳	۴.۰۸	-۰.۲۵
۸	فعالیت‌های مرتبط با حرفه و صنعت	۴.۸۲	۲.۳۲	-۲.۵۰
۹	برنامه‌ریزی درسی	۴.۳۱	۴.۰۲	-۰.۲۹
۱۰	مشاوره	۴.۳۶	۴.۲۱	-۰.۱۵
۱۱	حضور غیاب	۴.۸۳	۴.۳۲	-۰.۵۱
۱۲	سرعت خدمات	۳.۸۹	۳.۶۷	-۰.۲۲
۱۳	تکریم ارباب رجوع	۴.۸۵	۲.۷۴	-۲.۱۱
۱۴	خدمات اینترنتی	۴.۲۳	۴.۱۲	-۰.۱۱
۱۵	امور فرهنگی و هنری	۴.۲۳	۴.۳۱	۰.۰۸
۱۶	کتابخانه	۴.۴۲	۴.۲۱	-۰.۲۱
۱۷	اطلاع رسانی	۴.۲۷	۲.۰۱	-۲.۲۶



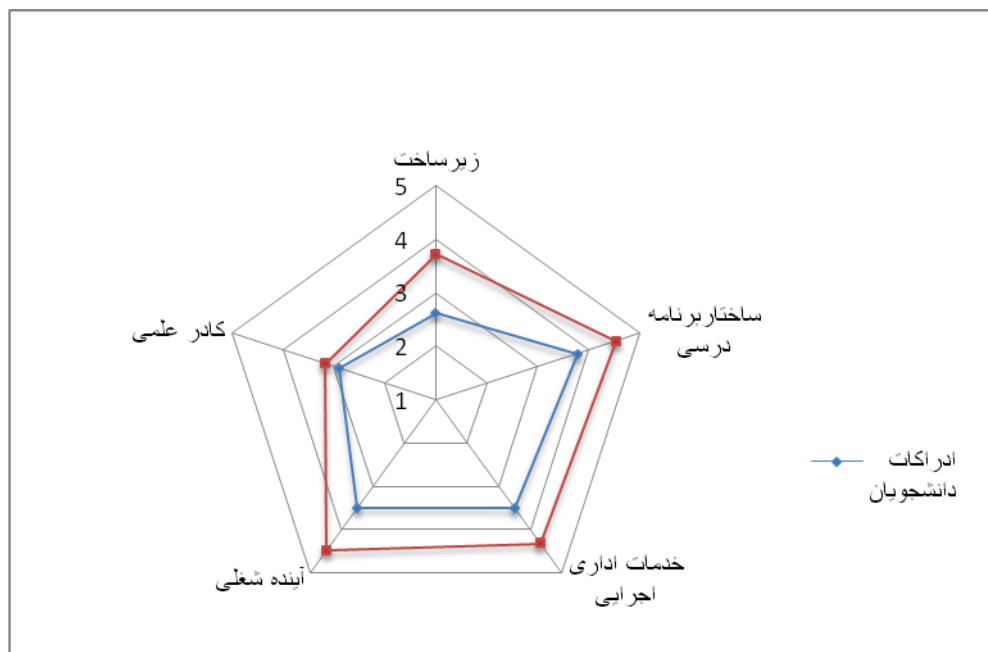
۱۸	آینده تحصیلی (داشتن مقاطع بالاتر)	۴.۸۳	۲.۱۳	-۲.۷۰
۱۹	فرصت اشتغال	۴.۱۲	۳.۹۸	-۰.۱۴
۲۰	صلاحیت آکادمیکی	۴.۸۸	۳.۰۵	-۱.۸۳
۲۱	تجربه حرفه‌ای	۱.۸۲	۱.۷۳	-۰.۰۹
۲۲	مهارت‌های ارتباطی	۳.۱۸	۴.۹۶	۱.۷۸
۲۳	فعالیت‌های پژوهشی	۱.۴۱	۱.۱۱	-۰.۳۰
۲۴	تسط و توانایی تفهیم مطالب	۴.۶۳	۳.۷۲	-۰.۹۱

با توجه به داده‌های جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود که به جزء در شاخص‌های تسهیلات مالی، تسهیلات پزشکی، امور فرهنگی و هنری و مهارت‌های ارتباطی، در سایر موارد، عملکرد موسسه کمتر از انتظارات دانشجویان است. از آنجایی که ارزش‌های مربوط به هر شاخص می‌تواند عددی بین ۴ تا ۴- بگیرد، برای ارزش‌های بین ۴- تا ۲- عملکرد بسیار ضعیف، ارزش‌های بین ۲- تا ۰ عملکرد ضعیف، ارزش‌های بین ۰ تا ۲ عملکرد خوب و برای ارزش‌های بین ۲ تا ۴ عملکرد بسیار خوب تعریف می‌کنیم. بنابراین مشاهده می‌شود که از دیدگاه دانشجویان، موسسه در شاخص‌های سایت اینترنت، فعالیت‌های مرتبط با حرفه و صنعت، تکریم ارباب رجوع، اطلاع رسانی و آینده تحصیلی عملکرد بسیار ضعیفی داشته است. در شاخص‌های تسهیلات رفاهی، تسهیلات ورزشی، محیط و فضای آموزشی، کتب و مطالب آموزشی، برنامه‌ریزی درسی، مشاوره، حضور غیاب، سرعت خدمات، خدمات اینترنتی، کتابخانه، فرصت اشتغال، صلاحیت آکادمیکی، تجربه حرفه‌ای، فعالیت‌های پژوهشی و تسط و توانایی تفهیم مطالب از عملکرد ضعیفی برخوردار بوده است، و در شاخص‌های تسهیلات مالی، تسهیلات پزشکی، امور فرهنگی و هنری و مهارت‌های ارتباطی، عملکرد خوبی از خود نشان داده است.

جدول شماره ۳: ارزش‌های مرتبط با هر معیار با استفاده از روش SERVQUAL

شماره	معیار	انتظارات دانشجو	ادراکات دانشجو	P-E
۱	زیرساخت	۳.۷۳	۲.۶۳	-۱.۱
۲	ساختار برنامه درسی	۴.۵۳	۳.۷۹	-۰.۷۴
۳	خدمات اداری و اجرایی	۴.۳۱	۳.۵۱	-۰.۸
۴	آینده شغلی	۴.۴۷	۳.۰۵	-۰.۹۷
۵	کادر علمی	۳.۱۸	۲.۹۱	-۰.۲۷

جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که در کلیه معیارهای زیرساخت، ساختار برنامه درسی، خدمات اداری و اجرایی، آینده شغلی و کادر علمی ادراک دانشجویان کمتر از میزان انتظار آنها بوده است. همچنین بیشترین نقطه ضعف موسسه در این زمینه مربوط به معیار زیرساخت با ارزش ۱-۱- است و بعد از آن به ترتیب معیارهای آینده شغلی، خدمات اداری و اجرایی، ساختار برنامه درسی و در انتها کادر علمی قرار دارد. با توجه به داده‌های جدول شماره ۳، نمودار راداری ۵ معیار ارزیابی کیفیت در شکل شماره ۲ نشان داده شده است.



شکل شماره ۲: نمودار راداری معیارهای ارزیابی کیفیت

همانطور که در شکل شماره ۲ نشان داده شده است عملکرد موسسه مورد مطالعه در کلیه معیارها با حداقل مطلوب (انتظارات دانشجویان) فاصله دارد. که این فاصله به ترتیب در معیارهای زیرساخت و آینده شغلی فاحش‌تر از بقیه معیارها بوده است و عملکرد موسسه در معیار کادر علمی نزدیک به حداقل مطلوب می‌باشد. همچنین وزن‌های به دست آمده حاصل از تحلیل سلسله مراتبی گروهی برای هر معیار در جدول شماره ۴ نشان داده شده است.

جدول شماره ۴: وزن‌های به دست آمده برای هر معیار با استفاده از روش AHP گروهی

متغیر	زیرساخت	کادر علمی	آینده شغلی	ساختار برنامه درسی	خدمات اداری و اجرایی
میزان ارجحیت	۰.۲۵۳	۰.۲۷۰	۰.۳۱۷	۰.۰۸۹	۰.۰۷۱
رتبه	۳	۲	۱	۴	۵

با توجه به داده‌های جدول شماره ۴ مشاهده می‌شود که آینده شغلی مهمترین معیار از دید دانشجویان موسسه مورد مطالعه است. بعد از آن به ترتیب کادر علمی و زیرساخت موسسه مورد توجه دانشجویان است. و در انتها ساختار برنامه درسی و خدمات اداری و اجرایی موسسه از دیدگاه دانشجویان حائز اهمیت است.

۵. نتیجه‌گیری

از آنجایی که مهمترین معیار از دیدگاه دانشجویان، آینده شغلی با ضریب اهمیت ۰.۳۱۷ است، موسسه باید بیشترین توجه خود را به آینده تحصیلی و فرصت اشتغال دانشجویان مبذول دارد. در این راستا، با توجه به این که شاخص آینده تحصیلی دارای عملکرد بسیار ضعیفی است پیشنهاد می‌شود که در جذب مقاطع بالاتر (موسسه در رشته‌های مورد مطالعه فقط تا مقطع کارشناسی دانشجویان می‌پذیرد) حداکثر تلاش خود را نمایند. ارجحیت بعدی از دیدگاه دانشجویان، مربوط به کادر علمی دانشگاه می‌باشد، که صلاحیت آکادمیکی در این معیار با ارزش شاخص ۱.۸۳- از عملکرد ضعیفی برخوردار بوده است. بدین منظور موسسه می‌تواند با جذب اساتید دارای مدرک دکتری عملکرد خود را در این زمینه و همچنین ایجاد مقاطع تحصیلی بالاتر بهبود بخشد. به علاوه انجام مصاحبه قبل از بکارگیری اساتید در



ایجاد اطمینان از تسط و توانایی در تفهیم مطالب درسی کمک خواهد کرد. ارجحیت بعدی مربوط به زیرساخت موسسه می‌باشد. در این معیار شاخص سایت اینترنت از منفی‌ترین ارزش در بین تمام شاخص‌ها برخوردار است. از آنجایی که استفاده از سایت به صورت بسیار محدود و با عدم امکان دسترسی به پایگاه‌های علمی امکان پذیر است، پیشنهاد می‌شود برای گرفتن مجوز برای اتصال به پایگاه‌های علمی اقدام شود. و در انتها ارجحیت دانشجویان به شکل تقریباً یکسان به معیارهای ساختار برنامه درسی ۰۰۰۸۹ و خدمات اداری و اجرایی ۰۰۰۷۱ موسسه اطلاق گرفت. همان طور که در جدول شماره ۲ نشان داده شده است، عملکرد بسیار ضعیف موسسه در شاخص‌های فعالیت‌های مرتبط با حرفه و صنعت، تکریم ارباب رجوع و اطلاع رسانی مشاهده می‌شود. برای افزایش پیوند با صنعت و حرفه، ارائه درس کاربرینی با هدف آشنایی دانشجویان با شرایط واقعی کسب و کار متناظر با رشته تحصیلی، برگزاری بازدید و ایجاد تفاهم نامه با حرفه و صنعت مربوطه پیشنهاد می‌شود. در جهت تکریم ارباب رجوع، بهتر است دوره‌های آموزش مهارت-های ارتباطی برای کارکنان دانشگاه برگزار شود، همچنین طرح‌های تشویقی مانند انتخاب کارمند نمونه (با در نظر گرفتن معیار رضایت دانشجو) بکارگرفته شود. برای اطلاع رسانی سریع‌تر و دقیق‌تر می‌توان از طریق سایت موسسه و سامانه پیام کوتاه اقدام کرد.

۶. منابع و مراجع

- [1] اصغرپور، محمدجواد، (۱۳۹۰)، "تصمیم‌گیری‌های چندمعیاره"، انتشارات دانشگاه تهران. چاپ دهم. تهران. صفحات ۲۹۹-۳۰۶.
- [2] بیک زاده، جعفر، مولوی، زهرا، اسکندری، کریم، (۱۳۹۰)، "رابطه کیفیت خدمات الکترونیکی با رضایت الکترونیکی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب"، نشریه علوم تربیتی، شماره ۳، ۶۷-۹۲.
- [3] توفیقی، شهرام، صادقی فر، جمیل، حمودزاده، پژمان، افشاری، سعیده، فروزان فر، فائزه، تقوی شهری، محمود، (۱۳۹۰)، "کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان؛ مدل سروکوال"، راهبردهای آموزش در علوم پزشکی، شماره ۱، ۲۶-۲۱.
- [4] شاه‌رضایی، سید رسول، (۱۳۸۹)، "بررسی وضعیت ارزیابی در آموزش عالی کشور به منظور ارائه یک چارچوب ادراکی"، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۵۶، ۴۱-۶۰.
- [5] فتحی و اجارگاه، کورش، پرداختچی، محمد حسن، ابوالقاسمی، محمود، محمد هادی، فریبرز. تضمین کیفیت در آموزش بر مبنای مدل تحلیل اهمیت/عملکرد. فصل‌نامه علمی-ترویجی راهبردهای آموزش. شماره ۲، ۵۷-۶۵.
- [6] فعلی، سعید، بیگلری، نگین، پزشکی راد، غلامرضا، (۱۳۹۰). رضایت مندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها با استفاده از مدل کیفیت خدمت SERVQUAL. ماهنامه تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، شماره ۲، ۱۹۹-۲۰۷.
- [7] هداوند، سعید، صادقیان، شهره، (۱۳۹۰)، "ارزیابی کیفیت آموزش‌های فنی و مهندسی بر اساس مدل مقیاس کیفیت خدمات SERVQUAL"، فصلنامه آموزش مهندسی ایران، شماره ۵۱، ۱۱۷-۱۴۱.
- [8] Adcroft, A., Teckman, J., & Willis, R. (2010). "Is higher education in the UK becoming more competitive?". *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 23(6), 578 - 588.
- [9] Chen, S., Yang, C., Shiao, J., & Wang, H. (2006). "The development of an employee satisfaction model for higher education". *The TQM Magazine*, Vol. 18(5), 484-500.
- [10] DeShields, O., Kara, A. ., & Kaynak, E. (2005). "Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory". *International Journal of Educational Management*, Vol. 19(2), 128-139.
- [11] Durkin, M., McKenna, S., & Cummins, D. (2012). "Emotional connections in higher education marketing". *International Journal of Educational Management*, Vol. 26(2), 153 - 161.
- [12] Gallifa, J., & Batallé, P. (2010). "Student perceptions of service quality in a multi-campus higher education system in Spain". *Quality Assurance in Education*, Vol. 18(2), 156-170.
- [13] Jain, R., Sinha, G., & Sahney, S. (2011). "Conceptualizing service quality in higher education". *Asian Journal on Quality*, Vol. 12(3), 296-314.



- [14] Kiarazm, A., Koohkan, F. (2013). "Prioritizing Effective TQM Values on Financial Performance by Using AHP ". *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Vol. 3(4), 197-202.
- [15] Kumar, M., Kee, F.T., & Charles, V. (2010). "Comparative evaluation of critical factors in delivering service quality of banks: An application of dominance analysis in modified SERVQUAL model". *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 27(3), 351-377.
- [16] Mazzarol, T., & Soutar, G. (2012). "Revisiting the Global Market for Higher Education". *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Vol. 24(5), 153 - 161.
- [17] Mourad, M., Ennew, C., & Kortam, W. (2012). "Brand equity in higher education". *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 29(4), 403 - 420.
- [18] Munteanu, C., Ceobanu, C., Bobâlca, C., & Anton, O. (2010). "An analysis of customer satisfaction in a higher education context". *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 23(2), 124 - 140.
- [19] O'Neill, M.A., & Palmer, A. (2004). "Importance-performance analysis: a useful tool for directing continuous quality improvement in higher education". *Quality Assurance in Education*, Vol. 12(1), 39-52.
- [20] Sohail, M. S., Rajadurai, J., & Abdul Rahman, N. A. (2003). "Managing quality in higher education: a Malaysian case study". *International Journal of Educational Management*, Vol. 17(4), 141-146.
- [21] Srikanthan, G., & Dalrymple, J.F. (2007). "A conceptual overview of a holistic model for quality in higher education". *International Journal of Educational Management*, Vol. 21(3), 173-193.
- [22] Tsinidou, M., Gerogiannis, V. ., & Fitsilis, P. (2010). "Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study". *Quality Assurance in Education*, Vol. 18(3), 227-244.
- [23] Yeo, R., K. (2008). "Servicing service quality in higher education: quest for excellence", *On the Horizon*, Vol. 16 (3), pp.152 - 161.