



محدودیت های استفاده از مدل سروکوال در بخش کیفیت خدمات مراکز دانشگاهی: موردی از دانشگاه پیام نور

سجاد رضاییان

کارشناس ارشد مهندسی سیستمهای اقتصادی و اجتماعی،
مدرس دانشگاه پیام نور و کارشناس ارشد پارک علم و فناوری فارس
Rezaeian_ie@yahoo.com

ابوالقاسم رضاییان

دبیر آموزش و پرورش شهرستان فسا

فاطمه ابوالحسن زاده

کارشناس مدیریت، دانشگاه پیام نور فسا

مرضیه رضاییان

دبیر آموزش و پرورش شهرستان فسا

چکیده

آموزش عالی به سرعت در حال رشد است و هر روز بیشتر با فرآیندهای جهانی شدن مواجه می شود. امروزه به دلیل مباحث رقابتی جدیدی که در بسیاری از دانشگاه های ایران به وجود آمده، آن ها را در یک فرآیند تغییر درگیر نموده است که بر اساس آن سعی می کنند تا با تطبیق خود با این مباحث جدید، رضایت بیشتری را برای مشتریان و دانشجویان خود فراهم آورند. این تحقیق ارائه دهنده ابزاری مناسب، مبتنی بر توسعه مدل سروکوال^۱ برای مفهوم سازی و سنجش کیفیت خدمات مراکز دانشگاهی است که با هدف ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده به دانشجویان دانشگاه پیام نور شهرستان فسا انجام شده است. این تحقیق بصورت توصیفی تحلیلی مقطعی بوده و در نیمه دوم سال ۱۳۸۹ انجام گرفته است. در این تحقیق کلیه دانشجویان دانشگاه پیام نور فسا به عنوان جامعه آماری تحقیق بودند که بر اساس جدول مورگان ۳۳۵ نفر از دانشجویان با روش طبقه ای تصادفی انتخاب شدند. پرسشنامه طراحی شده در مقیاس ۵ قسمتی لیکرت، بوسیله مصاحبه تکمیل گردیده و اطلاعات گردآوری شده بوسیله نرم افزارهای SPSS و Minitab با استفاده از روش های آمار توصیفی و تحلیلی تجزیه و تحلیل شد. روایی پرسشنامه از روش ساختاری و محتوایی تأمین و برای تعیین پایایی آلفای کرونباخ محاسبه شد که ۰/۹۳۶ محاسبه گردید. پرسشنامه طراحی شده دارای پنج عامل "ویژگیهای ظاهری"، "قابلیت اطمینان"، "پاسخگویی"، "تضمین" و "همدلی" است. نتایج نظرسنجی حاکی از آن است که وضعیت رضایت از کیفیت خدمات تنها برای بعد "تضمین" در وضعیت مطلوبی واقع است و برای سایر ابعاد در ناحیه نارضایتی و یا ناحیه هشدار قرار دارد. از نظر اکثریت قریب به اتفاق دانشجویان، کیفیت خدمات در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. پیشنهاد می شود برای ارتقای سطح کیفیت، ضمن اصلاح فرآیندهای کاری، کارگاه های آموزش نحوه خدمت به دانشجویان و برقراری ارتباط با آنان و نیز کارگاه هایی در جهت افزایش مهارت های فنی کارکنان برگزار شود، و برای بهبود وضعیت ظاهری، فضاها و امکانات آموزشی، منابع بیشتری تخصیص یابد.

واژگان کلیدی:

سروکوال، کیفیت خدمات، مراکز دانشگاهی، دانشگاه پیام نور، فسا

^۱ - SERVQUAL

مقدمه

موفقیت تمام سازمانها و مؤسسات، اعم از تولیدی یا خدماتی، انتفاعی یا غیرانتفاعی و دولتی یا غیردولتی، تحت تأثیر عوامل متعددی قرار دارد که یکی از مهم ترین آنها رضایتمندی مشتریان به منظور نیل به تعالی در کسب و کار است. امروزه، تأمین رضایت مشتری یکی از الزامات اساسی نظامهای مدیریت کیفیت و مدلهای تعالی است. ویژگیهای متفاوت خدمات باعث میشود تا ارزیابی کیفیت خدمات و بالطبع بهبود کیفیت آن بسیار پیچیده شود. این موضوع نیازمند بکارگیری ابزاری مناسب برای ارزیابی کیفیت یک محصول ناملموس است. به علاوه، خدمت بر خلاف کالای ملموس قابل ذخیره سازی، دوباره کاری و رفع نقص نیست. مشتری غالباً در محل ارائه خدمت حضور دارد و نقایص موجود را به طور مستقیم مشاهده می کند که این امر از حساسیت توجه به بهبود کیفیت در حوزه خدمات حکایت دارد. ناگفته نماند که به دلیل حضور پر رنگ نیروی انسانی برای انجام دادن فعالیتهای خدماتی استانداردسازی کیفیت خدمات ناممکن می نماید [۱]. خدمات آموزشی به ویژه خدماتی که از طریق دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی ارائه می شود، یکی از مهم ترین حوزه های خدماتی در هر جامعه محسوب می شود که از نقشی بی بدیل در توسعه یافتگی جوامع برخوردار است. بنابراین، توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی به طور مستمر امری ضروری به نظر می رسد. به علاوه، توسعه روز افزون مراکز آموزشی در جوامع دانش محور، بیانگر ضرورت طراحی ابزاری کارآمد برای ارزیابی و تحلیل کیفیت عملکرد مؤسسات آموزشی است. این امر در نظام آموزشی کشور ایران به ویژه با توجه به چشم انداز درازمدت آن برای تبدیل شدن به سرآمد کشورهای منطقه در حوزه تحقیق و توسعه حایز اهمیت است. سازماندهی بخشهای مختلف مقاله بدین صورت است که ابتدا به طور مختصر ادبیات موضوع در خصوص مدلهای ارزیابی کیفیت خدمات تأکید بر خدمات آموزشی بررسی شده است. سپس، در خصوص روش شناسی تحقیق توضیح داده شده و پس از آن مراحل اجرایی تحقیق و توصیف روشهای آماری برای تهیه ابزاری مناسب به منظور ارزیابی کیفیت خدمات در دانشگاه پیام نور فسا از دیدگاه دانشجویان تشریح شده است. در نهایت، نتایج عددی و تحلیل های استنباطی و جمعبندی مباحث ارائه شده است.

بررسی پیشینه تحقیق

در این بخش به تعدادی از رویکردهای موجود در زمینه اندازه گیری کیفیت خدمات که بر مبنای مدلهای اندازه گیری رضایت مشتری توسعه یافته اند، اشاره شده است. همچنین، از طریق ارجاع به برخی مقالات و مطالعات منتشر شده به سوابق تحقیق در خصوص کاربرد مدلهای مذکور برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی اشاره شده است.

مدلهای عمومی ارزیابی کیفیت خدمات

پاراسورمان، بری و زیتامل (۱۹۹۸) پس از انجام دادن مطالعات میدانی وسیعی، نزدیک به یک دهه در زمینه کیفیت خدمات، ابزاری را برای اندازه گیری رضایت مشتری از کیفیت خدمات به نام سروکوال ارائه کردند [۱]. سروکوال پرسشنامه ای متشکل از ۲۲ پرسش است که برای ارزیابی کیفیت خدمات یک سازمان از پنج بعد مختلف شامل وضعیت ظاهری و تسهیلات سازمان، قابلیت اطمینان خدمات عرضه شده، میزان پاسخگویی سازمان، تضمین کیفیت خدمات و همدلی یا درک مشتری طراحی شده است. از آنجا که مطابق تعریف، رضایتمندی مشتری از تفاوت میان انتظارات مشتری و استنباط او از کیفیت محصول یا خدمت حاصل می شود [۲]. هر یک از ۲۲ پرسش مذکور یک بار برای ارزیابی میزان انتظارات مشتری و در مرحله بعد برای اندازه گیری استنباط او از کیفیت خدمت به کار برده می شود. بدون تردید، در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات تاکنون ابزاری به اندازه سروکوال با استقبال عمومی محققان بازاریابی مواجه نشده است [۱]. از زمان ارائه ابزار سروکوال در سال ۱۹۸۸ تاکنون از سوی برخی محققان ایرادات و انتقاداتی به این مدل شده است و شاید بتوان جدی ترین انتقادات را از سوی کرانین و تیلور (۱۹۹۴) دانست که یک ابزار جایگزین به جای سروکوال نیز ارائه کرده اند. کرانین و تیلور عقیده دارند که عملکرد فعلی سازمان مهم ترین مبنای برای ارزیابی کیفیت خدمت ارائه شده است و انتظارات مشتری را نباید در مفهوم کیفیت خدمت دخیل دانست [۳]. آنها برای اثبات این ادعا با استفاده از چهار مدل مختلف زیر برای ارزیابی کیفیت خدمات، به اندازه گیری این مفهوم پرداخته اند:

۱- مدل سروکوال که کیفیت خدمت را بر اساس رابطه زیر محاسبه می کند:

کیفیت خدمت از نظر مشتری = استنباط مشتری از خدمت دریافت شده - انتظار او از خدمت

۲- مدل سروکوال موزون که بر مبنای منطق زیر برای تعیین سطح کیفیت خدمت به کار برده می شود:

کیفیت خدمت از نظر مشتری = میزان اهمیت هر آیتِم × [استنباط مشتری از خدمت دریافت شده - انتظار او از خدمت]

۳- مدل سروپرف که با روش زیر میزان کیفیت خدمت را اندازه می گیرد:

کیفیت خدمت از نظر مشتری = استنباط مشتری از خدمت دریافت شده (عملکرد سازمان عرضه کننده)



۴- مدل سروپرف موزون که کیفیت خدمت را با رابطه زیر مشخص می کند:

کیفیت خدمت از نظر مشتری = میزان اهمیت هر آیتم \times [استنباط مشتری از خدمت دریافت شده (عملکرد سازمان عرضه کننده)]
 محققان دیگری همچون تیس (۱۹۹۳) و باباکوس و بولر (۱۹۹۲) نیز انتقاداتی به مدل سروکوال داشته‌اند که البته، پاراسورامان، بری و زیتامل نیز از مدل سروکوال دفاع کرده اند [۳].

بحث در زمینه انتخاب ابزاری مناسب برای ارزیابی کیفیت خدمات پایان پذیرفته است و توسعه ابزارهای قابل اطمینان و معتبر همچنان زمینه مورد علاقه بسیاری از محققان بازاریابی خدمات به شمار می‌رود.

مدلهای موجود در خدمات آموزشی

تاکنون تحقیقات متعددی به ارائه نتایج کاربرد مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات در حوزه آموزش پرداخته اند. این مطالعات را می توان به دو گروه تحقیقاتی که در آنها صرفاً از مدل‌های موجود همچون سروکوال استفاده شده است و مقالاتی که به اصلاح یا توسعه مدل‌های جدید ویژه خدمات آموزشی پرداخته اند، تقسیم کرد که برای نمونه به چند مورد از این مطالعات اشاره می شود.

آلدريج و رولی (۱۹۹۸) برای اندازه گیری رضایت دانشجویان در کالج دانشگاهی اج- هیل در کشور انگلستان براساس روش شناسی سروکوال ابزار سنجش کیفیت خدمات طراحی کرده‌اند [۴]. هانکس و همکاران تحقیقی در زمینه کیفیت مدارس از نظر دانش آموزان انجام داده و مدلی برای اندازه گیری ارائه کرده اند [۵]. بوک و همکاران سطح خدمات در مراکز غیر انتفاعی از دیدگاه آموزشی را بررسی و مدلی برای اندازه‌گیری خدمات به همراه نتایج را ارائه کرده‌اند [۶]. کانیک و مک کارتی برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه ایندیانا بر مبنای نظرسنجی از دانشجویان تعداد ۲۴ پروژه بهبود تعریف و برای اجرای پروژه ها از یک الگوی ۱۰ مرحله ای با عنوان چرخه بهبود استفاده کرده‌اند [۷]. گالوی برای اولویت بندی نیازهای دانشجویانی که از دیگر کشورها برای تحصیل در دانشگاه‌های کشور استرالیا حضور دارند، ابزار سنجش رضایت دانشجو را طراحی کرده و به این نتیجه دست یافته است که میان انتظارات دانشجویان استرالیایی و خارجی تفاوت چشمگیری وجود دارد [۸].

در سطح مطالعات صورت گرفته در کشور ایران نیز مطالعات متعددی صورت گرفته است که در ادامه به برخی از آنها اشاره شده است. کبریایی و همکاران کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان را بر اساس مدل سروکوال مورد ارزیابی قرار داده‌اند [۹]. آقا ملایی و همکاران کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان را بر اساس مدل سروکوال مورد ارزیابی قرار داده‌اند [۱۰]. محمدی و وکیلی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دانشگاه زنجان را بر اساس مدل سروکوال مورد ارزیابی قرار داده‌اند [۱۱]. سیدجوادی و همکاران نیز مستقل از سروکوال ابزاری را بمنظور سنجش کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه در قالب چهار بعد "پاسخگویی"، "همدلی"، "امکانات و تجهیزات" و "قابلیت اطمینان و تضمین" ارائه کردند [۱۲].

روش پژوهش

این پژوهش در نیمه دوم سال ۱۳۸۹ در دانشگاه پیام نور فسا به صورت مطالعه توصیفی تحلیلی مقطعی انجام شده است. دانشگاه پیام نور فسا در سال ۱۳۸۰ با تعداد ۶۵ دانشجو در رشته حسابداری به صورت واحد فعالیت خویش را آغاز نمود. با گسترش کمی و کیفی در سال ۱۳۸۵ به مرکز تبدیل شد. و اکنون دارای بیش از ۳۰ رشته دانشگاهی در قالب دانشکده‌های علوم انسانی، علوم پایه، فنی و مهندسی با بیش از ۲۶۰۰ دانشجو مشغول به تحصیل است. جامعه آماری این تحقیق کلیه دانشجویان که حداقل یک ترم سابقه حضور در دانشگاه را داشته باشند، را شامل شده است. نمونه‌های این تحقیق به صورت تصادفی طبقه‌ای بر اساس جدول مورگان به شرح جدول ۱ انتخاب شده است:

جدول ۱- جدول توزیع نمونه به تفکیک دانشکده

دانشکده	نمونه	درصد
علوم انسانی	۲۲۹	۶۸
علوم پایه	۴۳	۱۳
فنی و مهندسی	۶۳	۱۹
مجموع	۳۳۵	۱۰۰

اطلاعات جدول ۱ نشان می‌دهد بالاترین آمار نمونه در دانشکده علوم انسانی با ۶۸ درصد و کمترین تعداد نمونه در دانشکده علوم پایه با ۱۳ درصد است. برای سنجش ادراکات دانشجویان بر اساس پرسشنامه سروکوال، پرسشنامه ای با ۱۸ سوال در مقیاس ۵ درجه ای لیکرت و دارای پنج بعد کیفیت خدمت طراحی گردید. مقیاس لیکرت از ویژگیهای مناسبی برای اندازه گیری رضایت مشتری برخوردار

است [۱۳]. این ابعاد شامل بعد ویژگیهای ظاهری (ظاهر و فضای فیزیکی دانشگاه، تجهیزات، کارکنان و کانالهای ارتباطی، ۴ سؤال)، بعد قابلیت اطمینان (توانایی دانشگاه در ارائه خدمت به شکل مطمئن و دقیق، ۴ سؤال)، بعد پاسخگویی (تمایل دانشگاه به همکاری و کمک به دانشجویان و ارائه سریع خدمات، ۳ سؤال)، بعد تضمین (دانش و تواضع پرسنل و شایستگی و توانایی آنها برای القای حس اعتماد و اطمینان به دانشجویان، ۴ سؤال) و بعد همدلی کارکنان (توانایی پرسنل دانشگاه در برخورد ویژه با هر یک از دانشجویان با توجه به روحیات آنها، ۳ سؤال) است. در این پرسشنامه پاسخهای مصاحبه شوندگان در مقیاس کاملاً راضی، راضی، قابل قبول، ناراضی، کاملاً ناراضی است که به پاسخ کاملاً راضی نمره ۵ و به پاسخ کاملاً ناراضی نمره ۱ تعلق می‌گیرد.

چنانچه فرد مصاحبه شونده با سوال مطرح شده برخوردی نداشته است از گزینه اطلاعی ندارم استفاده کرده و بعنوان Missing data در سوال مورد نظر با پاسخ وی برخورد شده است. در این تحقیق روایی ابزار اندازه‌گیری با استفاده از روش ساختاری و محتوایی مورد بررسی قرار گرفته است. جهت اثبات روایی ساختاری با توجه به رویکرد همگرایی از تکنیک تحلیل واریانس یکطرفه (ANOVA) استفاده می‌شود. هدف از بکارگیری این ابزار، اثبات ارتباط مستقیم بین امتیاز حاصل از پرسشنامه و میزان رضایتمندی کلی دانشجویان از خدمات دانشگاه است. لذا در انتهای پرسشنامه طراحی شده یک سوال کلی با عنوان "بطور کلی رضایت شما از خدمات دانشگاه پیام نور فسا به چه میزان است؟" اضافه گردید.

چنانچه بتوان اثبات کرد تغییرات میزان رضایت کلی و میزان امتیاز حاصل از پرسشنامه دارای ارتباط مستقیم می‌باشد با استناد به رویکرد همگرایی می‌توان روایی مدل اندازه‌گیری را تأیید نمود. در آزمایش اولیه پرسشنامه با حجم نمونه ۵۰ از جامعه آماری، مقدار ارتباط بین رضایت کلی و امتیاز حاصل از پرسشنامه با محاسبه ضریب همبستگی با استفاده از نرم افزار Minitab15 برابر با مقدار ۰/۸۷۱ محاسبه گردیده است. این موضوع حاکی از آن است که پرسشنامه تهیه شده از روایی کافی نیز برای سنجش رضایتمندی دانشجویان دانشگاه پیام نور فسا برخوردار است. از سوی دیگر از آنجا که پرسشنامه اولیه مورد مطالعه و بررسی کارشناسان خبره و اساتید مربوطه نیز قرار گرفته است به لحاظ محتوا، روایی مدل مورد تأیید است.

بمنظور سنجش پایایی ابزار تحقیق از روش آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS17 استفاده گردید. روش آلفای کرونباخ برای محاسبه هماهنگی و همسانی درونی پرسشنامه یا آزمون‌هایی که خصیصه‌های مختلفی را اندازه‌گیری می‌کنند، به کار می‌رود [۱۴-۱۵]. ضریب آلفای کرونباخ در مرحله آزمایش اولیه پرسشنامه ۰/۸۷۹ و همچنین در حجم نمونه ۳۳۵ نفر (نمونه گیری دوم) ۰/۹۳۶ بدست آمد. ضرایب آلفای کرونباخ برای هر یک از ابعاد مطابق با جدول ۲ است. که حاکی از پایایی بالای ابزار تحقیق است. اطلاعات پس از گردآوری با استفاده از نرم افزار SPSS و Minitab مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و از روشهای آمار توصیفی و استنباطی نظیر فراوانی، درصد، میانگین، همبستگی پیرسون، آزمون t، آزمون F، آزمون خی دو و آزمون فریدمن استفاده شد.

جدول ۲- مقدار آلفای کرونباخ برای هر یک از ابعاد کیفیت

ابعاد	مقدار آلفا
ویژگیهای ظاهری	۰/۹۳۶
قابلیت اطمینان	۰/۹۱۲
پاسخگویی	۰/۸۵۷
تضمین	۰/۸۷۷
همدلی	۰/۹۰۲

یافته‌های تحقیق

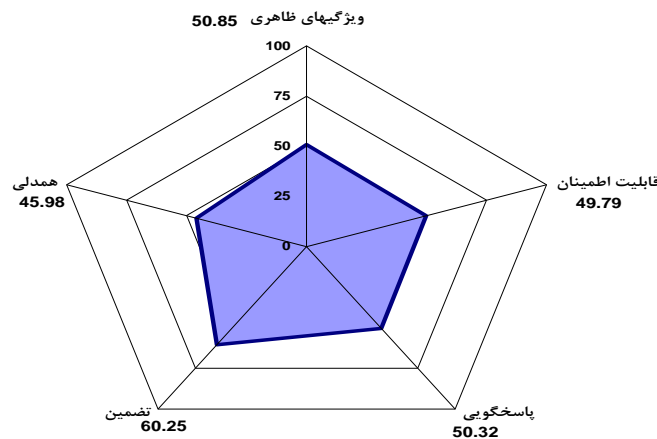
سیمای جامعه آماری

میانگین سنی دانشجویان مورد بررسی ۲۱ سال است. ۶۸ درصد آنها دختر و ۳۲ درصد پسر هستند. ۶۸ درصد از دانشکده علوم انسانی، ۱۹ درصد از دانشکده فنی و مهندسی و ۱۳ درصد نیز از دانشکده علوم پایه که همگی در مقطع کارشناسی مشغول به تحصیل هستند. در بررسی وضعیت سنی پاسخ دهندگان ۴۲/۷ درصد از گروه سنی ۲۰-۱۸ سال، ۵۳ درصد از گروه سنی ۲۴-۲۱ سال و ۴/۳ درصد متعلق به گروه سنی ۲۵ سال به بالا بوده‌اند.

تعیین سطح رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاه

نتایج محاسبه میانگین رضایت دانشجویان از خدمات دانشگاه پیام نور بیانگر آن است که این شاخص بین ۲/۱۹ تا ۳/۷۷ در تغییر است. با تبدیل مقیاس ۱ تا ۵ به مقیاس ۰ تا ۱۰۰ می‌توان ناحیه ۰ تا ۵۰ را به عنوان ناحیه نارضایتی و مقادیر بیش از ۵۰ را به عنوان ناحیه

رضایتمندی تقسیم‌بندی نمود. نتایج نشان می‌دهد که بیشترین میزان رضایت مربوط به سوال ۳ "برخوردار بودن کارکنان از ظاهری آراسته و مرتب" با امتیاز ۶۹.۱۳ و کمترین امتیاز مربوط به سوال ۲ "برخوردار از تجهیزات آموزشی و کمک آموزشی مدرن" با امتیاز ۲۹.۷۲ که در ناحیه نارضایتی قرار دارد. در سطح ابعاد نیز، در بین سوالات پرسشنامه، تنها سوالات مربوط به بعد تضمین همگی در ناحیه رضایت قرار دارند. با میانگین‌گیری از سوالات هر بعد، امتیاز در سطح ابعاد حاصل می‌شود. شکل شماره ۱ وضعیت عملکرد ابعاد کیفیت خدمات را در قالب نمودار رادار (عنکبوتی) نمایش می‌دهد. این نمودار میزان ضعف و قوت هر بعد را نسبت به حالت ایده آل (نمره ۱۰۰) و نیز در مقایسه با ابعاد دیگر نشان می‌دهد. بمنظور ارتقای سطح کیفیت خدمات و جلب رضایت هرچه بیشتر دانشجویان، می‌بایست شاخص‌های مربوط به ابعادی که امتیاز کمتر از ۵۰ کسب نموده اند را بهبود بخشید. اگر در محاسبه شاخص رضایت کلی دانشجویان (CSI^۱)، از میانگین وزنی اهمیت سوالات و درصد میانگین هر سوال استفاده شود، میزان شاخص رضایت کلی دانشجویان دانشگاه پیام نور فسا در بازه ۰ تا ۱۰۰ برابر با ۵۱.۶۲ است. که حاکی از قرار گرفتن شاخص رضایت کلی دانشجویان در وضعیت هشدار است، زیرا عدد کمتر از ۵۰ در ناحیه نارضایتی و بیش از ۵۰ در ناحیه رضایتمندی قرار دارد.



شکل ۱- امتیاز هر یک از ابعاد کیفیت خدمات ، دانشگاه پیام نور فسا

رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات

برای رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات در دانشگاه پیام نور فسا از آزمون فریدمن استفاده شد که نتایج آن در جدول ۳ آورده شده است. بر اساس نتایج در سطح اطمینان ۹۹ درصد رتبه ابعاد کیفیت با یکدیگر متفاوت است. مطابق تحلیل فریدمن، رتبه بعد "تضمین" (۳.۸۷) بالاتر از همه بوده و ضروری است به این بعد به عنوان یک بعد کلیدی توجه شود.

جدول ۳- رتبه‌بندی ابعاد بر مبنای آزمون فریدمن

رتبه میانگین	بعد	آزمون فریدمن	
۳.۰۲	ویژگیهای ظاهری	۳۳۵	تعداد
۲.۷۸	قابلیت اطمینان	۱۲۳.۶۱۷	خی‌دو
۲.۸۸	پاسخگویی	۴	درجه آزادی
۳.۸۷	تضمین	۰.۰۰۰	سطح معناداری
۲.۴۵	همدلی		

¹ - Customer Satisfaction Index

مقایسه یافته‌های این پژوهش با یافته‌های بررسی پاراسورامان و همکارانش نشان داد که در سایر سازمان‌های خدماتی، بعد قابلیت اطمینان خدمت، مهم‌ترین بعد کیفیت است، ولی در این تحقیق ابعاد تضمین و ویژگیهای ظاهری به عنوان مهم‌ترین بعد از دیدگاه دانشجویان تلقی شد. این یافته دانشگاه‌ها را از سایر سازمان‌های خدماتی که پاراسورامان و همکارانش مورد مطالعه قرار دادند، متمایز می‌سازد. یکی از دلایل این امر آن است که در سایر سازمان‌های خدماتی، تماس مستقیم با افرادی که خدمت را ارائه می‌کنند کم است، در حالی که در خدمات آموزشی دانشگاه‌ها، تقریباً همیشه ارتباط مستقیم بین دانشجو و کارکنان و اساتید دانشگاه به مقدار مقابل ملاحظه ای وجود دارد [۱۶]. همچنین برخوردار بودن دانشگاه از امکانات و تجهیزات مدرن از نقطه نظر دانشجویان به عنوان دومین بعد مهم کیفیت در خدمات معرفی شده است.

بررسی رابطه شاخص رضایت کلی دانشجویان از خدمات با جنسیت و گروه سنی

داده های جدول ۴ نشان می‌دهد که شاخص رضایت کلی دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاه پیام نور فسا از نظر جنسیت (دانشجویان مرد و زن) و از نظر گروه سنی تفاوت معناداری ندارد. و همبستگی بین شاخص رضایت کلی با جنسیت و گروه سنی مشاهده نشده است.

جدول ۴- مقایسه شاخص رضایت کلی بر اساس جنسیت و گروه سنی

ویژگی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	میزان t	سطح معناداری
جنسیت	مرد	۲/۷۵	۰/۷۹	۳۳۳	-۱/۸۲۱	۰/۰۹۵
	زن	۲/۹۲	۰/۶۷			
گروه سنی	۱۸-۲۰	۲/۹۲	۰/۷۶	۳۳۳	۱/۲۷	۰/۲
	۲۱-۲۴	۲/۷۸	۰/۶۲			
	۲۵ و بالاتر	۲/۹۸	۰/۷۹			

بررسی رابطه شاخص رضایت کلی دانشجویان از خدمات با نوع دانشکده

بر اساس جدول ۵ شاخص رضایت کلی دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاه پیام نور فسا بر اساس نوع دانشکده متفاوت است. مقدار F ۶/۳۲ است که این میزان در سطح بیش از ۰/۰۰۱ معنی دار است. برای تشخیص تفاوت معنی‌داری بین دانشجویان دانشکده‌های علوم انسانی، فنی و مهندسی و علوم پایه از آزمون تعقیبی LSD استفاده شد که فقط تفاوت میانگین دانشجویان دانشکده فنی و مهندسی با دو دانشکده دیگر در سطح ۰/۰۵ معنی دار است.

جدول ۵- مقایسه شاخص رضایت کلی بر اساس نوع دانشکده

دانشکده	تعداد	میانگین	انحراف معیار
علوم انسانی	۲۲۹	۲/۸۹	۰/۵۶
علوم پایه	۴۳	۲/۸۲	۰/۶۲
فنی و مهندسی	۶۳	۲/۳۱	۰/۷۹

آزمون F

منابع	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	میزان F	سطح معناداری
بین گروهها	۶/۷	۲	۳/۳۵	۶/۳۲	۰/۰۰
درون گروهها	۱۳۰/۳۸	۲۴۶	۰/۵۳	-	-
کلی	۱۳۷/۰۸	۲۴۸	-	-	-

تعیین همبستگی ابعاد کیفیت خدمات و شاخص رضایت کلی دانشجویان

بر اساس جدول ۶ بین ابعاد کیفیت خدمات و شاخص رضایت کلی دانشجویان رابطه و همبستگی بالا و مثبتی وجود دارد. که در سطح بیش از ۰/۰۰۱ معنی دار است.

جدول ۶- میزان همبستگی پیرسون ابعاد کیفیت خدمات و شاخص رضایت کلی دانشجویان

ابعاد کیفیت خدمات	بعد ۱	بعد ۲	بعد ۳	بعد ۴	بعد ۵
۱- ویژگیهای ظاهری	۱				
۲- قابلیت اطمینان	*۰/۵۸۷	۱			
۳- پاسخگویی	*۰/۵۵۳	*۰/۷۷۳	۱		
۴- تضمین	*۰/۵۲۵	*۰/۶۸۱	*۰/۷۲۵	۱	
۵- همدلی	*۰/۵۲۴	*۰/۶۵۷	*۰/۶۷۸	*۰/۶۷۶	۱
شاخص رضایت کلی	*۰/۷۴۱	*۰/۸۷۵	*۰/۸۹۰	*۰/۸۶۴	*۰/۸۴۵

N=۳۳۵, دو طرفه, (p<0.001)*

نتیجه گیری

با توجه به اهمیت اندازه گیری میزان رضایت دانشجویان در تعیین کیفیت خدمات و همچنین تشخیص سطح توقعات و انتظارات از کیفیت ارائه خدمات، این تحقیق با هدف بررسی نقش عوامل مختلف رضایت مندی بر میزان سطح رضایت مندی دانشجویان دانشگاه پیام نور فسا انجام شد. بر اساس بنیادهای نظری و بررسی و تحلیل داده‌ها، مدلی برگرفته از مدل سروکوال برای تبیین و ارزیابی سنجش کیفیت خدمات دانشگاه پیام نور فسا پیشنهاد شده است. پایایی و روایی مدل تحقیق بررسی و تأیید گردید. با توجه به تعداد زیاد دانشجویان این دانشگاه، از نمونه گیری آماری استفاده شده است.

در این تحقیق از روشهایی همچون آمار توصیفی (فراوانی، درصد و انحراف معیار)، آلفای کرونباخ، ضریب همبستگی اسپیرمن، تحلیل‌های ناپارامتری نظیر آزمون فریدمن و تحلیل واریانس استفاده شد. پنج بعد کیفیت خدمات برگرفته از مدل سروکوال عبارتند از: "ویژگیهای ظاهری"، "قابلیت اطمینان"، "پاسخگویی"، "تضمین" و "همدلی".

نتایج این تحقیق بیانگر مطلوب نبودن میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات در دانشگاه پیام نور فسا است. این نبود مطلوبیت هم کیفیت فنی و هم کیفیت عملکردی را در برمی گیرد، به عبارت دیگر هم خدمتی که مشتری کسب می کند و هم روشی که این خدمات را کسب می کند. با توجه به اینکه ابعاد کیفیت خدمت برای گروههای مختلف دانشگاهی (اعم از علوم انسانی، فنی مهندسی، علوم پایه) در موسسات آموزش عالی یکسان است، می توان تفاوت را در نیازها و اولویتهای خاص هر گروه یا رشته آموزشی ذکر کرد. از این رو، اگر مراکز دانشگاهی ابعاد کیفیت خدمت را در فرایندهای کاری خویش ببیزند و نظامی برای برآورده نمودن آنها طراحی کنند، رضایت دانشجویان افزایش می یابد. در این خصوص برگزاری کارگاههای آموزشی در زمینه مفاهیم مشتری و مشتری مداری برای مدیران و کارکنان دانشگاه، همچنین تشکیل تیمهای بهبود کیفیت با عضویت رییس دانشگاه و مدیران گروههای آموزشی بمنظور ارتقای کیفیت خدمات به دانشجویان می تواند مفید باشد.

یافته‌ها نشان می دهد که ارتباطی بین جنسیت و گروه سنی دانشجویان و شاخص رضایت کلی دانشجویان از خدمات وجود ندارد و آزمون t معنی دار نبوده است. ساکتیول و همکاران نیز در پژوهش خود نشان دادند که جنسیت عامل تعیین کننده‌ای در رضایت دانشجویان نبوده است [۱۷]. یافته‌های دیگر تحقیق نشان می دهد که کمترین میانگین رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات به بعد همدلی و بیشترین آن به بعد تضمین مربوط بوده است و ابعاد پاسخگویی، ویژگیهای ظاهری و قابلیت اطمینان در بین آنها قرار داشته‌اند، ولی میانگین آنها کمتر از حد متوسط یا در منطقه هشدار قرار دارد. نتایج این تحقیق نشان داد ابعاد تضمین و ویژگیهای ظاهری در جلب رضایت دانشجویان از خدمات در مقایسه با سایر ابعاد کیفیت خدمات، مهم تر هستند. در بررسی رابطه ابعاد کیفیت خدمات با همدیگر، یافته‌ها نشان داد که همبستگی مثبت و معناداری بین آنها وجود دارد. که این با یافته‌های ساکتیول و همکاران همخوانی دارد [۱۷]. در مقایسه شاخص رضایت کلی دانشجویان با دانشکده آنها نتیجه آزمون F معنادار بوده است و در بین سه دانشکده فقط شاخص رضایت کلی دانشجویان دانشکده فنی و مهندسی با سایر دانشکده‌ها معنادار بوده است که نسبت به سایر دانشجویان دانشکده‌های دیگر در سطح رضایت پایین تری قرار داشته‌اند و باید اشاره شود که این دانشکده به تجهیزات و امکانات جدید و زیادی همچون آزمایشگاه‌های متعدد نیاز دارد. شاخص رضایت کلی دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده در دانشگاه پیام نور فسا برابر با ۵۱.۶۲ است. که حاکی از قرار گرفتن شاخص رضایت در وضعیت هشدار است. و بطور کلی کیفیت خدمات در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. نکته دیگر در خور توجه آن است که کیفیت بد در یک بعد، اثر تشدید کننده دارد. بدین معنی که موجب افت کیفیت در سایر ابعاد از دیدگاه دریافت کننده خدمت می شود [۱۸]. بدین لحاظ توجه جدی تر به ابعادی که درصد بیشتری از دانشجویان کیفیت آن را نامطلوب دانسته اند، توصیه می شود.

پیشنهادها

۱. اطلاعات این تحقیق می‌تواند راهنمایی مناسب برای مدیران دانشگاه در تخصیص منابع و تدوین استراتژیهای بهبود کیفیت خدمات باشد.
۲. توجه به امکانات و تجهیزات مورد نیاز سخت افزاری و نرم افزاری متناسب با نیاز رشته های دانشگاه و همچنین توجه به شرایط فیزیکی کلاسهای درس همچون نور کافی، تهویه مناسب، اندازه کلاس، نوع چیدمان صندلی‌ها و همچنین قابل دسترس بودن کتابخانه و سایت کامپیوتر در ارتقای سطح رضایت دانشجویان تأثیر بسزایی خواهد داشت.
۳. پیشنهاد می‌شود بمنظور ارتقای سطح کیفیت خدمات، کارگاههای آموزش نحوه خدمت به مشتریان و برقراری ارتباط با آنان و نیز کارگاه هایی در جهت افزایش مهارت‌های فنی کارکنان برگزار شود.
۴. تشکیل تیمهای بهبود کیفیت با عضویت رییس دانشگاه و مدیران دانشکده ها و گروه‌های آموزشی در ارتقا سطح خدمات دانشگاه می‌تواند مفید باشد.
۵. ایجاد نظام پیشنهادات و اطلاع‌رسانی به موقع و کافی در زمینه فعالیتهای انجام یافته برای بهبود کیفیت خدمات می‌بایست صورت گیرد.
۶. برای بهبود وضعیت پاسخگویی به مشکلات و مسائل دانشجویان بایستی منابع و اختیارات کافی در اختیار کارکنان قرار داده شود. همچنین ارزیابیهای سنتی کارکنان حذف و عملکرد آنها بر مبنای بهبود مستمر در انجام وظایف و پاسخگویی به مشتری مورد ارزیابی قرار گیرد.
۷. بمنظور ترغیب مسئولیت پذیری کارکنان از روشهای انگیزشی مانند تقدیر و تشکر به صورت آشکار، ارتقا، پاداش مادی و... استفاده شود.
۸. پیشنهاد می‌شود بمنظور افزایش رضایتمندی و ارتقا سطح کیفیت خدمات هر ترم نظرسنجی از دانشجویان انجام گیرد.
۹. به علت کیفی بودن داده‌های جمع‌آوری شده به وسیله پرسشنامه، انجام تحلیل‌ها با استفاده از تکنیک‌های چند متغیره فازی می‌تواند باعث واقعیت‌تر شدن نتایج شود.
۱۰. در پژوهشهای آتی می‌توان از تحلیل مسیر برای بررسی اثرات مستقیم و غیر مستقیم ابعاد تأثیرگذار بر رضایت دانشجویان استفاده نمود.
۱۱. پیشنهاد می‌شود در تحقیقی میزان رضایتمندی دانشجویان بومی و غیربومی با یکدیگر مقایسه شود.
۱۲. توسعه مدل طراحی شده برای استفاده از روش مقایسات زوجی به منظور محاسبه ضریب اهمیت نیازهای دانشجویان پیشنهاد می‌شود.
۱۳. با استفاده از رویکرد QFD¹ می‌توان نتایج حاصل از اندازه گیری از رضایت دانشجویان را به مشخصه های عملکردی تبدیل کرد.

محدودیت‌ها

- بی شک در فرآیند انجام هر گونه پژوهش علمی یک سری علل و عواملی وجود دارند که به عنوان مانع، باعث کندی سرعت محقق و تحقیق جهت دستیابی به هدف می‌گردند که از این موانع می‌توان به عنوان محدودیتهای تحقیق یاد کرد از جمله محدودیت ها و موانعی که بر سر راه پژوهش حاضر وجود داشته است می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:
- ۱- در این پژوهش، با توجه به ماهیت مدل سروکوال، از انواع خدمات متعددی که در مراکز دانشگاهی (دانشگاه پیام نور) ارائه می‌شود فقط موارد مورد تأکید در مدل سروکوال، مورد توجه قرار گرفته است. و خدماتی مانند کیفیت تدریس و سطح یادگیری، خدمات پشتیبانی و خدمات ارائه شده به اعضای هیأت علمی و... به دلیل ماهیت مدل سروکوال مدنظر نبوده است.
 - ۲- در این تحقیق از بین مشتریان متنوع خدمات مراکز دانشگاهی نظیر دانشجویان، کارمندان دانشگاه، اعضاء هیئت علمی، والدین دانشجویان و مشتریان دیگر تنها دانشجویان دانشگاه در طرح پژوهش هدف قرار گرفته اند.
 - ۳- از آنجاییکه نتایج این پژوهش فقط منعکس کننده برداشت دانشجویان از خدمات مورد اشاره در مدل سروکوال است، بمنظور برداشت دقیقی از برآیند کلیه خدمات ارائه شده در مراکز دانشگاهی توصیه می‌شود تا در سایر خدمات، مدل‌های مناسب با توجه به انتظارات هر گروه از مشتریان طراحی و اجرا شود.
 - ۴- از آنجاییکه سطح خدمات در هر دانشگاهی ممکن است به علت تنوع رشته تحصیلی یا تعداد دانشجو و قدمت دانشگاه و نیروی انسانی که در آن مشغول فعالیت می‌باشند و فضای فیزیکی و امکانات آموزشی مورد استفاده متفاوت و قابل تعمیم به یکدیگر نباشد، لذا به مدیران و برنامه‌ریزان هر دانشگاه توصیه می‌شود با انجام چنین پژوهشهایی ضمن شناخت بیشتر با نقاط ضعف و مثبت خدمات ارائه شده، اولین گام را جهت تدوین برنامه ارتقای کیفیت بردارند.

¹ - Quality Function Deployment



سیاسگزاری

محققان از همکاری ریاست محترم دانشگاه پیام نور فسا و کارکنان دانشگاه، اساتید و دانشجویان عزیزی که ما را در انجام این پژوهش یاری نمودند، قدردانی می نمایند. همچنین صمیمانه از نظرات اصلاحی داوران و دبیر محترم پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی تشکر و قدردانی می شود.

منابع

- [۱] کاوسی سید محمد رضا، سقایی عباس، روشهای اندازه گیری رضایت مشتری، تهران، انتشارات سبزان، ۱۳۸۴.
- [2] Hayes B.E, Measuring Customer Satisfaction (Development and Use of Questionnaires), Publisher: ASQ Quality, 2 Sub Edition, 1997
- [3] Asubonteng, P, McCleary K.J, "SERVEQUAL Revisited: A Critical Review Of Service Quality", The Journal of Services Marketing, Vol. 10, No. 6, pp. 62-81, 1996.
- [4] Aldridge S, Rowley J, "Measuring Customer Satisfaction in Higher Education", Quality Assurance in Education, Vol. 6, No. 4, pp. 197-204, 1998.
- [5] Hanushek, Eric A, Lavy Victor, Hitomi Kohro, "Do Students Care about School Quality? Determinants of Dropout Behavior in Developing Countries", Journal of Human Capital, Vol. 2, No. 1, pp. 69-105, 2008.
- [6] Book, Arthur C, Jan I, Ondrich, "Service Level, or Empire : Which is the Objective of the Nonprofit Arts Firm?", Journal of Cultural Economics, Vol. 31, No. 2, pp. 129- 42, 2007.
- [7] Canic M.J, McCarthy P.M, Service Quality and Higher Education Do Mix, Quality Progress, September, pp. 41-46, 2000.
- [8] Galloway, Les, "Quality Perceptions of Internal and External Customers: A Case Study in Educational Administration", The TQM Magazine, Vol. 10, No. 1, pp. 20-26, 1998.
- [۹] کبریایی علی، رودباری مسعود، رخشانی نژاد مالک، میرلطیفی پرویز رضا، "ارزیابی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنان"، مجله طبیب شرق، سال هفتم، شماره دوم، ۱۳۸۴.
- [۱۰] آقا ملایی تیمور، زارع شهرام، عابدینی صدیقه، "شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان"، مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، دوره سوم، شماره دوم، ۱۳۸۵.
- [۱۱] محمدی علی، وکیلی محمد مسعود، "بررسی رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده و ارتباط آن با کیفیت خدمات در دانشگاه علوم پزشکی زنجان"، مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی، دوره سوم، شماره سوم، ۱۳۸۸.
- [12] SeyedJavadeinl S.R, keimasi Masoud, yazdani H.R, Vares S.H., "Measuring Service Quality in Universities in Iran: UNQUAL versus UNPERF", Iranian Accounting & Auditing Review, Vol. 14, No.47, 2007.
- [13] Hill N, Hand Book of Customer Satisfaction Measurement, Publisher: Gower Technical Press, 3 Edition, 2006.
- [۱۴] سرمد زهره، بازرگان عباس، الهه حجازی، روشهای تحقیق در علوم رفتاری، تهران، انتشارات آگاه، ۱۳۸۱.
- [15] Reynaldo, J. & A. Santos., "Cronbach's Alpha: A Tool For Assessing The Reliability Of Scales", Journal of Extension, Vol. 37, No.2, 1999.
- [16] Parasuraman A, Zeithaml VA, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality", Journal of Retailing, vol. 64, pp. 12-40, 1998.
- [17] Sakthivel P.B, Rajendran G, Raju R, "TQM Implementation and Students' Satisfaction of Academic Performance", The TQM Magazine, Vol. 17, No. 6, pp. 573-589, 2005.
- [18] Gagliano KB, Cote JH, "Customer expectations and perceptions of service quality in apparel specialty stores". Journal of Service Marketing, vol. 8, pp. 60-69, 1994.