

## ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه فرهنگیان بر اساس مدل شکاف کیفیت خدمات: پردیس‌های استان قم

اکبر هدایتی<sup>۱</sup>، احمدرضایی<sup>۲</sup>، علیرضا رضایی آنگلی<sup>۳</sup>، مصطفی هدایتی<sup>۴</sup>

### چکیده

هدف این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه فرهنگیان بر اساس مدل شکاف کیفیت خدمات در پردیس‌های استان قم بود. به این منظور از بین دانشجو-معلمان پردیس پسرانه آیت الله طالقانی و پردیس دخترانه حضرت معصومه قم به حجم ۹۶۷ نفر، به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبتی و با استفاده از فرمول کوکران، نمونه‌ای به حجم ۲۷۵ نفر (۱۸۲ پسر و ۹۳ دختر) انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه سروکوآل متناسب با بافت دانشگاهی استفاده شد و داده‌ها در دو زمینه ادراک و انتظارات بدست آمد. داده‌های گردآوری شده با استفاده از  $t$  تک نمونه‌ای و  $t$  وابسته تجزیه و تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد که در ادراک و انتظارات دانشجو-معلمان از کیفیت خدمات، به جز بعد اطمینان، بقیه ابعاد بیشتر از حد متوسط است. همچنین بررسی شکاف بین ادراک و انتظارات نشان داد که بین ابعاد پاسخگویی و تضمین و هم‌مدلی شکاف معناداری بین ادراک و انتظارات وجود ندارد اما در ابعاد ملموسات و اطمینان، بین انتظارات و ادراک دانشجو-معلمان شکاف منفی معناداری وجود دارد.

**کلیدواژه‌ها:** کیفیت، خدمات آموزشی، دانشگاه فرهنگیان، مدل شکاف کیفیت خدمات.

<sup>۱</sup> دکتری برنامه‌ریزی درسی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران، نویسنده مسئول، [hedayati.a@ut.ac.ir](mailto:hedayati.a@ut.ac.ir).

<sup>۲</sup> دانشجوی دکتری سنجش و اندازه‌گیری؛ دانشگاه علامه طباطبائی. تهران، ایران.

<sup>۳</sup> عضو هیات علمی دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران.

<sup>۴</sup> دانشجوی کارشناسی آموزش ابتدایی دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران.

دریافت: ۹۷/۹/۱۳ پذیرش: ۹۷/۱۰/۲

## مقدمه

بهبود کیفیت در دنیای رقابتی امروز، به عنوان یکی از فرصت‌های پیش روی سازمان‌ها در جهت بقا محسوب می‌شود. در این راستا بسیاری از سازمان‌های پیشرو به اهمیت نقش مشتری در بهره‌وری کسب و کار خود پی برده‌اند. بر این اساس مشتری محوری اصلی است که به طور روزمره در سازمان‌ها بدان توجه می‌شود، به گونه‌ای که هر روزه بر تعداد شرکت‌هایی که رضایت مشتری را به عنوان شاخص اصلی عملکرد خود انتخاب کرده‌اند، افزوده می‌شود (شفیعی و میرغفوری، ۱۳۸۷). اهمیت این موضوع تا آنجاست که دیگر خدمات بخش کوچکی از اقتصاد به شمار نمی‌رود، بلکه به عنوان قلب ارزش آفرینی در اقتصاد مطرح است (سهرابی و بختیاری، ۲۰۰۷). اغلب مبحث کیفیت خدمات به عنوان تابعی از ادراک و انتظارات مشتریان مورد بحث قرار گرفته است. رضایت مشتری با مشخص کردن ادراک مشتری از کیفیت و انتظارات او تعیین شده است (سیادت، ۲۰۰۸). وانگ (۲۰۰۴) کیفیت خدمات را عبارت از قضاوت افراد از «فاصله بین انتظارات خود با درک خود از خدمات دریافت شده» می‌داند. پاراسورامان، زیتامل و بری<sup>۱</sup> نیز به عنوان اولین کسانی که در جهت تدوین روش‌های ارزیابی کیفیت خدمات شناخته شده‌اند، کیفیت خدمات را سنجش میزان اختلاف موجود بین انتظارات و ادراک مشتریان از خدمات دریافتی تعریف کرده‌اند (پاراسورامان، زیتامل و بری، ۱۹۸۵).

خدمات آموزشی، به ویژه خدماتی که در دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی ارائه می‌شوند، نقش اساسی در توسعه یافتگی جوامع دارند. بنابراین توجه به ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی مسئله‌ای ضروری به شمار می‌رود. نگاهی به روند تحولات جاری نظام آموزش عالی، حاکی از آن است که آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگناهای مالی، به حفظ و بهبود کیفیت بپردازد (قلاوندی، بهشتی‌راد و قلعه‌ای، ۱۳۹۱). در این راستا، ارزیابی کیفیت خدمات از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقاء کیفیت در دانشگاه‌ها محسوب می‌شود. در نظام دانشگاهی، یکی از عناصری که در رابطه با کیفیت خدمات آموزشی تاثیر و تاثر دارد، دانشجو است. به زعم یو<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) دانشجو مهمترین مشتری نظام آموزش عالی محسوب می‌شود. به عبارت دیگر در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، ادراک و انتظارات دانشجویان غیرقابل چشم‌پوشی است. در این بین یکی از حوزه‌های بسیار مهم در نظام آموزش عالی هر کشوری، تربیت معلم است. تربیت معلم نقشی حیاتی در اصلاح و تقویت نظام آموزشی کشورهای مختلف دارد (دلشاد و اقبال<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰)؛ از این رو کیفیت خدمات آموزشی عاملی تعیین‌کننده در فرایند تحصیل دانشجو-معلمان به شمار می‌رود. هرچند که در دو دهه اخیر افزایش چشم‌گیری در بعد کمی آموزش عالی را شاهد بوده‌ایم که این امر در نظام تربیت معلم نیز صادق است، اما افزایش میزان ثبت نام دلیلی بر کیفیت آموزش عالی نیست، بلکه اداره صحیح، حفظ کردن و رضایتمندی دانشجویان نیز از وظایف اصلی دانشگاه‌هاست (صادقی، ۱۳۹۲). مطالعات نشان می‌دهند که بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی وجود دارد و مراکز آموزش عالی نتوانسته‌اند انتظارات

<sup>۱</sup> Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L

<sup>۲</sup> Yeo, R. K

<sup>۳</sup> Dilshad, M., & Iqbal, H.

دانشجویان را برآورده نمایند که این امر موجب کاهش انگیزه و نارضایتی دانشجویان می گردد (قلاوندی، بهشتی راد و قلعه‌ای، ۱۳۹۱؛ صادقی، ۱۳۹۲).

همان‌طور که اشاره شد، ارزیابی کیفیت خدمات، به عنوان گام ابتدایی و اساسی در تدوین برنامه های کیفیت مطرح است. به همین دلیل در جهت ارزیابی کیفیت خدمات، مدل های متعددی از قبیل سروکوآل<sup>۱</sup> و سروپرف<sup>۲</sup> ارائه شده اند. جستاری در ادبیات این موضوع نشان می دهد که مدل سروکوآل از جمله قوی ترین و پرکاربردترین مدل ها برای ارزیابی کیفیت خدمات به شمار می رود که توسط پاراسورامان و همکارانش ارائه شده است. در مدل سروکوآل رضایت مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده سنجیده می شود و همچنین شکافی که بین انتظارات مشتری از خدمات ارائه شده و ادراک آنان از خدمات وجود دارد، تعیین می شود. به عقیده پاراسورامان به کمک این مدل چارچوبی ارائه می شود که کلیه ابعاد کیفیت خدمت را در بر می گیرد (پاراسورامان، زیتامل و بری، ۱۹۸۵). مدل سروکوآل پنج بعد مختلف را مورد بررسی قرار می دهد که عبارتند از بعد ملموسات<sup>۳</sup>، بعد اطمینان<sup>۴</sup>، بعد پاسخگویی<sup>۵</sup>، بعد تضمین<sup>۶</sup> و بعد همدلی<sup>۷</sup>. بعد ملموسات وجود تسهیلات و تجهیزات، ظاهر فیزیکی کارکنان و وسایل ارتباطی را شامل می شود. بعد اطمینان عبارت است از توانایی ارائه خدمات وعده داده شده بطور دقیق و مطمئن. بعد پاسخگویی شامل میل و رغبت کارکنان برای کمک به مشتریان و فراهم کردن فوری خدمات است. بعد تضمین، شایستگی و دانش کارکنان و توانایی آنها برای ایجاد اطمینان است. بعد همدلی نیز عبارت از دقت و توجه و درک از سوی افراد سازمان به مشتریان و تلاش در جهت قانع کردن آنهاست (دانلی، کر، ریمر و شیو، ۲۰۰۶).

بنا به ویژگی های مدل سروکوآل از قبیل امکان تطابق ابعاد آن با انواع مراکز خدماتی، روایی و اعتبار مطلوب آن در مقایسه ادراک و انتظار مشتریان، توانایی مقایسه دوباره امتیازهای مدل، اهمیت نسبی ابعاد پنج گانه آن در ادراک کیفیت خدمات و همچنین سهولت استفاده آن، در دهه های اخیر ارزیابی کیفیت خدمات در حوزه های مختلفی اغلب به واسطه این مدل صورت گرفته است. استفاده از این مدل در ارزیابی کیفیت خدمات در زمینه های مختلفی همچون بانکداری، خدمات بورس، خدمات اطلاع رسانی، خدمات بهداشتی، کشتیرانی، نگهداری ساختمان مورد توجه پژوهشگران بوده است (آرامبولا و هال، ۲۰۰۶) که در موارد بسیاری حوزه آموزش عالی را نیز در بر می گیرد (یونگ، مترکو، مهر، شوآرتز و لین، ۲۰۰۹؛ بارنس<sup>۸</sup>، ۲۰۰۷). در ادامه به نتایج برخی پژوهش ها که با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی

<sup>۱</sup> SERVQUAL

<sup>۲</sup> Servperf

<sup>۳</sup> Tangibles

<sup>۴</sup> Reliability

<sup>۵</sup> Responsiveness

<sup>۶</sup> Assurance

<sup>۷</sup> Empathy

<sup>۸</sup> Donnelly, M., Kerr, N. J., Rimmer, R., & Shiu, E.

<sup>۹</sup> Young, G. J., Meterko, M. M., Mohr, D., Shwartz, M., & Lin,

<sup>۱۰</sup> Barnes, B.

با استفاده از مدل سروکوال صورت گرفته است پرداخته می شود. برادلی<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) در پژوهش با استفاده از مدل سروکوال به تعیین ادراک و انتظارات دانشجویان چینی پرداخته است. نتایج این پژوهش نشان می دهد که در کلیه ابعاد خدمات، شکاف منفی وجود دارد. یودو، باگچی و کریس<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) در ارزیابی کیفیت یادگیری الکترونیکی در دانشگاه با استفاده از مدل سروکوال گزارش کرده اند که به جز بعد اعتبار، بقیه ابعاد در سطح مطلوبی قرار داشته و در کیفیت یادگیری الکترونیکی تاثیر معنادار دارند. عنایتی نوین فر، یوسفی افراشته، صیامی و جواهری دانشمند (۱۳۹۰) در مطالعه خود که با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوال انجام شده است، گزارش کرده اند که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در همه ابعاد مدل، منفی است و بیشترین شکاف مربوط به بعد همدلی است. ابوالقاسم گرگی، طباطبایی، اکبری، سرخوش و خراسانی (۱۳۹۲) در پژوهش خود به بررسی شکاف کیفیت خدمات در مجتمع آموزشی درماني امام خميني (ره) پرداخته اند و در یافته های خود گزارش کرده اند که در تمامی ابعاد کیفیت مدل سروکوال، شکاف منفی بین انتظارات و ادراک وجود داشت. همچنین بین متغیرهای جمعیت شناختی به استثنای مقاطع تحصیلی در جنسیت، گروه تحصیلی و دانشکده محل تحصیل دانشجویان تفاوت معناداری مشاهده نشده است. همچنین نجفی، خراسانی، محمدی و گلوی (۱۳۹۳) در پژوهش مشابهی که در دانشگاه شهید بهشتی صورت گرفته است گزارش کرده اند که در تمام ابعاد کیفیت شکاف منفی وجود داشت و بیشترین میانگین شکاف نیز در بعد پاسخگویی بود. نتایج پژوهش آرامبولا و هال (۲۰۰۶) نیز نتایج مشابهی به دست داده است. ایشان گزارش می کنند که در دانشگاهی در استرالیا در کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی در تمامی ابعاد وجود دارد. پژوهش خانچیل<sup>۳</sup> (۲۰۱۴) نیز نتایج مشابهی را نشان می دهد. نتایج پژوهش فروپن، سیپل و کرباچ<sup>۴</sup> (۲۰۱۳) نشان می دهد که انتظارات دانشجویان در یکی از دانشگاه های امریکا در سه بعد همدلی، تضمین و پاسخگویی برآورده شده و شکاف موجود مثبت است. یافته های پژوهش جویی و بن احمد<sup>۵</sup> (۲۰۱۶) در دانشگاه های خصوصی مالزی نیز نشان داد که در ابعاد همدلی و اعتماد بین انتظارات دانشجویان و ادراک آنها شکاف منفی وجود دارد اما در دیگر ابعاد شکاف مثبت است.

با وجود اینکه پژوهش های چندی در داخل و خارج از ایران در حوزه کیفیت خدمات در آموزش عالی صورت گرفته است، اما بررسی پیشینه پژوهش، مطالعه ای که کیفیت آموزش را در نظام تربیت معلم مدنظر قرار داده باشد به دست نمی دهد. به عبارت دیگر این نظام تربیتی مهم کشور از این منظر مورد غفلت پژوهشگران واقع شده است. این در حالی است که دیدگاه دانشجویان دانشگاه تربیت معلم، به عنوان بخش مهم و موثری در نظام آموزش عالی کشور می تواند اقدامی در جهت شناسایی شکاف های موجود در خدمات تربیت معلم به شمار آید و به تبع آن گامی به سوی تدوین برنامه های کیفیت خدمات در این دانشگاه به شمار رود. از این رو در این پژوهش در صدد آن هستیم تا با عنایت

<sup>۱</sup> Bradley, R

<sup>۲</sup> Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J

<sup>۳</sup> Khanchitpol, Y

<sup>۴</sup> Foropon, C.; Seiple, R. & Kerbache, L

<sup>۵</sup> Chui, T. B., & bin Ahmad, M

به مدل سروکوال به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه فرهنگیان (پرديس‌های استان قم) بپردازيم. اين پژوهش در صدد پاسخگویی به سوالات زیر است:

- ۱- ادراک دانشجو-معلمان مراکز تربیت معلم قم از کیفیت خدمات آموزشی چگونه است؟
- ۲- انتظارات دانشجو-معلمان مراکز تربیت معلم قم از کیفیت خدمات آموزشی چگونه است؟
- ۳- آیا بین ادراک و انتظارات دانشجو-معلمان مراکز تربیت معلم قم از کیفیت خدمات آموزشی تفاوت وجود دارد؟

### روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها جزء پژوهش‌های توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری عبارت بود از کلیه دانشجو-معلمان دانشگاه فرهنگیان استان قم (پرديس پسرانه آیت‌الله طالقانی (ره) و پرديس دخترانه حضرت معصومه (س)؛ N: ۹۶۷) که در سال تحصیلی ۱۳۹۶-۹۷ مشغول به تحصیل بودند. روش نمونه‌گیری مورد استفاده عبارت از روش تصادفی طبقه‌ای نسبتی بود. حجم نمونه لازم با استفاده از فرمول کوکران ۲۷۵ نفر (۱۸۲ پسر و ۹۳ دختر) به دست آمد. همچنین از بین نمونه انتخاب شده، ۹۹ نفر در رشته علوم تربیتی (آموزش ابتدایی)، ۹۳ نفر در رشته الهیات، ۸۳ نفر در رشته آموزش عربی بودند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه سروکوال استفاده شد. این پرسشنامه توسط عنایتی نوین‌فر و همکاران (۱۳۹۰) برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در بافت دانشگاه بر اساس طیف لیکرت هفت درجه‌ای (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) طراحی و استفاده شده است و دارای ۳۰ گویه می‌باشد. پرسشنامه مذکور در واقع ادراک و انتظارات دانشجویان را در رابطه با کیفیت خدمات آموزشی و در پنج بعد ملموسات (گویه‌های ۱ تا ۶)، اطمینان (گویه‌های ۷ تا ۱۲)، پاسخگویی (گویه‌های ۱۳ تا ۱۸)، تضمین (گویه‌های ۱۹ تا ۲۴) و همدلی (گویه‌های ۲۵ تا ۳۰) مورد ارزیابی قرار می‌دهد. پایایی کلی این ابزار در پژوهش عنایتی نوین‌فر و همکاران (۱۳۹۱) تایید شده و مقدار آن ۰/۷۹ گزارش شده است. همچنین هم‌نژاد و هم‌نژاد (۱۳۹۳) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را ۰/۹۱ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر نیز با استفاده از آلفای کرانباخ پایایی هر یک از ابعاد پرسشنامه به ترتیب برای ابعاد ملموسات، اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی، ۰/۶۶، ۰/۷۹، ۰/۶۸، ۰/۷۶ و ۰/۷۹ و ضریب پایایی کل ابزار ۰/۹۲ بدست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از t تک نمونه‌ای و t وابسته استفاده شد.

### یافته‌ها

در ادامه، یافته‌های پژوهش به ترتیب سوال‌های پژوهش آمده است:

- ۱- ادراک دانشجو-معلمان مراکز تربیت معلم قم از کیفیت خدمات آموزشی چگونه است؟

در جدول (۱) تعداد نمونه، میانگین، انحراف معیار، مقدار  $t$  تک نمونه‌ای و سطح معناداری داده‌ها آمده است. بر اساس مندرجات جدول، به جز بعد اطمینان، باقی ابعاد تفاوت معناداری از میانگین نظری جامعه (۴) دارند و لذا با اطمینان بیش از ۰/۹۵ می‌توان نتیجه گرفت که ادراک دانشجو-معلمان از کیفیت خدمات آموزشی بیشتر از حد متوسط است.

جدول (۱) آماره‌های توصیفی و استنباطی  $t$  تک نمونه‌ای ادراک دانشجو-معلمان بر اساس ابعاد پنجگانه مدل شکاف کیفیت خدمات

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	$t$	درجه آزادی	معناداری
ملموسات	۲۷۵	۳,۷۶۳۶	۱,۲۰۳۶۶	-۳,۲۵۶	۲۷۴	.۰۰۱
اطمینان	۲۷۵	۳,۹۷۵۵	۱,۰۵۹۸۴	-۰,۳۸۴	۲۷۴	.۷۰۱
پاسخگویی	۲۷۵	۴,۳۵۱۵	۱,۱۷۹۰۶	۴,۹۴۴	۲۷۴	.۰۰۰
تضمین	۲۷۵	۴,۷۶۹۷	۱,۰۴۵۷۴	۱۲,۲۰۶	۲۷۴	.۰۰۰
همدلی	۲۷۵	۴,۵۳۰۹	۱,۵۱۳۴۴	۵,۸۱۷	۲۷۴	.۰۰۰

۲-انتظارات دانشجو-معلمان مراکز تربیت معلم قم از کیفیت خدمات آموزشی چگونه است؟

در جدول (۲) تعداد نمونه، میانگین، انحراف معیار، مقدار  $t$  تک نمونه‌ای و سطح معناداری داده‌ها آمده است. بر اساس مندرجات جدول، به جز بعد اطمینان، باقی ابعاد تفاوت معناداری از میانگین نظری جامعه (۴) دارند و لذا با اطمینان بیش از ۰/۹۵ می‌توان نتیجه گرفت که انتظارات دانشجو-معلمان از کیفیت خدمات آموزشی بیشتر از حد متوسط است.

جدول (۲) آماره‌های توصیفی و استنباطی  $t$  تک نمونه‌ای انتظارات دانشجو-معلمان بر اساس ابعاد پنجگانه مدل شکاف کیفیت خدمات

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	$t$	درجه آزادی	معناداری
ملموسات	۲۷۵	۴,۵۴۵۵	۱,۳۳۵۴۸	۶,۷۷۳	۲۷۴	.۰۰۰
اطمینان	۲۷۵	۴,۰۹۸۲	۱,۱۹۰۵۲	۱,۳۶۸	۲۷۴	.۱۷۳
پاسخگویی	۲۷۵	۴,۴۴۹۷	۱,۰۹۷۵۳	۶,۷۹۵	۲۷۴	.۰۰۰
تضمین	۲۷۵	۴,۷۶۳۶	۱,۲۳۹۱۸	۱۰,۲۱۹	۲۷۴	.۰۰۰
همدلی	۲۷۵	۴,۳۷۰۹	۱,۵۶۴۵۱	۳,۹۳۱	۲۷۴	.۰۰۰

۳- آیا بین ادراک و انتظار دانشجو-معلمان مراکز تربیت معلم قم از کیفیت خدمات آموزشی تفاوت وجود دارد؟

بر اساس مندرجات جدول (۳) بین ابعاد پاسخگویی و تضمین و همدلی شکاف معناداری بین انتظارات و ادراک وجود ندارد. اما با اطمینان بیش از ۰/۹۵، در ابعاد ملموسات و اطمینان بین انتظارات و ادراک دانشجو-معلمان شکاف منفی معناداری وجود دارد و انتظارات دانشجو-معلمان بیش از ادراک آنها است.

جدول (۳) آماره توصیفی و استنباطی t وابسته و شکاف بین ادراک و انتظارات دانشجو-معلمان بر اساس ابعاد پنجگانه مدل شکاف کیفیت

متغیر	ابعاد	میانگین	انحراف معیار	t	درجه آزادی	معناداری
ملموسات	انتظارات	۴,۵۴۵۵	۱,۳۳۵۴۸	۹,۴۹۳	۲۷۴	.۰۰۰
	ادراک	۳,۷۶۳۶	۱,۲۰۳۶۶			
اطمینان	انتظارات	۴,۰۹۸۲	۱,۱۹۰۵۲	۲,۹۴۰	۲۷۴	.۰۰۴
	ادراک	۳,۹۷۵۵	۱,۰۵۰۸۴			
پاسخگویی	انتظارات	۴,۴۴۹۷	۱,۰۹۷۵۳	۱,۵۴۰	۲۷۴	.۱۲۵
	ادراک	۴,۳۵۱۵	۱,۱۷۹۰۶			
تضمین	انتظارات	۴,۷۶۳۶	۱,۲۳۹۱۸	-۰.۱۱۴	۲۷۴	.۹۰۹
	ادراک	۴,۷۶۹۷	۱,۰۴۵۷۴			
همدلی	انتظارات	۴,۳۷۰۹	۱,۵۶۴۵۱	۱,۶۱۴	۲۷۴	.۱۰۸
	ادراک	۴,۵۳۰۹	۱,۵۱۳۴۴			

### بحث و نتیجه گیری

هدف این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه فرهنگیان بر اساس مدل شکاف کیفیت خدمات در پردیس‌های استان قم بود. یافته‌ها نشان داد که در ادراک و انتظارات دانشجو-معلمان از کیفیت، به جز بعد اطمینان، باقی ابعاد تفاوت معناداری از میانگین نظری جامعه دارند و ادراک و انتظارات دانشجو-معلمان از کیفیت خدمات آموزشی بیشتر از حد متوسط است. همچنین یافته‌ها نشان داد که بین ابعاد پاسخگویی و تضمین و همدلی شکاف معناداری بین انتظارات و ادراک وجود ندارد. این یافته با پژوهش یودو، باگچی و کیرس<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) همسو است. ایشان گزارش کرده‌اند که ابعاد ملموسات، پاسخگویی، همدلی و تضمین شکاف معناداری بین انتظارات و ادراک وجود ندارد.

<sup>۱</sup> Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J

این یافته همچنین کاملاً مطابق با یافته فروین، سیپل و کرباچ<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) است. پژوهش وی نشان داد که انتظارات دانشجویان در یکی از دانشگاه های امریکا در سه بعد همدلی، تضمین و پاسخگویی برآورده شده و در این ابعاد شکاف منفی وجود ندارد. در راستای این یافته، پژوهش چویی و بن احمد<sup>۲</sup> (۲۰۱۶) در دانشگاه های خصوصی مالزی نیز نشان داد که در ابعاد همدلی و اطمینان بین انتظارات دانشجویان و ادراک آنها شکاف منفی وجود دارد اما در ابعاد ملموسات و پاسخگویی و تضمین شکاف مثبت است.

یافته های این پژوهش همچنین نشان داد که در ابعاد ملموسات و اطمینان بین انتظارات و ادراک دانشجو-معلمان شکاف منفی معناداری وجود دارد و انتظارات دانشجو-معلمان بیش از ادراک آنها است. این یافته با پژوهش های برادلی<sup>۳</sup> (۲۰۰۶)، عنایتی نوین فر و دیگران (۱۳۹۱)، ابوالقاسم گرچی، طباطبایی، اکبری، سرخوش و خراسانی (۱۳۹۲)، نجفی و دیگران (۱۳۹۳)، نتایج پژوهش آرامبولا و هال (۲۰۰۶)، پژوهش خانچیل<sup>۴</sup> (۲۰۱۴) و همچنین با بخشی از یافته های نتایج پژوهش فروین، سیپل و کرباچ<sup>۵</sup> (۲۰۱۳) و چویی و بن احمد<sup>۶</sup> (۲۰۱۶) همسو بوده و با بخشی از یافته های باگچی و کریس<sup>۷</sup> (۲۰۱۱) ناهمسو است.

اگر چه نتایج این پژوهش با برخی پژوهش های خارجی مبنی بر نبود شکاف منفی بین ادراک و انتظارات دانشجویان در برخی ابعاد همسویی دارد اما در قریب به اتفاق پژوهش گران داخلی، بین کلیه ابعاد کیفیت خدمات وجود شکاف منفی را گزارش کرده اند. نتایج این پژوهش نشان می دهد که انتظارات دانشجو-معلمان در ابعاد پاسخگویی و تضمین و همدلی برآورده شده است. در بعد پاسخگویی، نتایج بیانگر این است که دانشجویان به سهولت می توانند با مدیریت ارتباط برقرار کرده و نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را در باره مسائل آموزش به مدیریت انتقال دهند؛ منابع مناسب برای مطالعه دانشجو-معلمان موجود بوده و در دسترس آنها قرار دارد؛ استادان در دسترس دانشجو-معلمان قرار دارند و نسبت به خواسته های آنها حساسیت نشان می دهند.

نتایج این پژوهش در بعد تضمین بیانگر این است که پردیس های مورد مطالعه در عواملی همچون ایجاد حس امنیت و آرامش در دانشجویان و ایجاد اطمینان در آنها موفق بوده است. در بعد همدلی نیز نتایج نشان داد که شکاف منفی بین انتظارات و ادراک دانشجو-معلمان وجود ندارد و دانشگاه توانسته است در مواردی چون آگاهی و حساسیت نسبت به احتیاجات، پرسش ها و انتقادات دانشجو-معلمان، پیش بینی سازوکاری در جهت دریافت نظرات دانشجویان در رابطه با خدمات دانشگاه، انتظارات دانشجو-معلمان را برآورده کند. همانطور که گزارش شد، در این پژوهش در ابعاد ملموسات و اطمینان شکاف منفی وجود دارد. در بعد ملموسات، دانشگاه در مواردی مانند تجهیزات کارآمد و کافی، امکانات و خدمات فیزیکی و ظاهر کارکنان نتوانسته است خواسته های مورد انتظار دانشجویان را برآورده کند. در بعد اطمینان نیز دانشگاه در ارائه خدمات به موقع و تلاش و اشتیاق کامل در جهت حل مشکلات دانشجویان باشد نتوانسته است

<sup>۱</sup> Foropon, C.; Seiple, R. & Kerbache, L

<sup>۲</sup> Chui, T. B., & bin Ahmad, M

<sup>۳</sup> Bradley, R

<sup>۴</sup> Khanchitpol, Y

<sup>۵</sup> Foropon, C.; Seiple, R. & Kerbache, L

<sup>۶</sup> Chui, T. B., & bin Ahmad, M

<sup>۷</sup> Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J



انتظارات دانشجویان را برآورده کند. در همین راستا و در جهت بهبود کیفیت خدمات آموزشی پردیس‌های دانشگاه فرهنگیان در قم پیشنهاد می‌شود که ضمن اهتمام در جهت جذب و بکارگیری نیروهای توانمند، برای مدرسان و به ویژه برای کارکنان بخش خدمات پردیس‌های مذکور دوره‌هایی در زمینه روش‌های موثر ارائه خدمات برگزار شود. چرا که کیفیت خدمات تا حد بسیار زیادی به توانمندی‌ها مهارت‌های ارائه دهنده‌گان خدمات بستگی دارد. به سرپرستان و مدیران پیشنهاد می‌شود که بیش از پیش در جهت تهیه تجهیزات مدرن آموزشی و خدماتی برای مراکز تحت مدیریت خود تلاش کنند. همچنین پیشنهاد می‌شود که سرپرستان و مدیران پردیس‌ها، هر ساله از کیفیت خدمات آموزشی ارزیابی به عمل آورند تا بتوانند از نتایج آن در جهت برنامه ریزی و اولیت‌بندی تخصیص منابع و به تبع آن بهبود کیفیت خدمات آموزشی بهره گیرند. در پایان به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود که برای استفاده از مدل شکاف کیفیت خدمات در بافت دانشگاه، علاوه بر دانشجویان که یکی از ذینفعان کیفیت خدمات آموزشی محسوب می‌شوند، از نظرات استادان، مدرسان و کارکنان نیز استفاده کنند.

## منابع

- ابوالقاسم گرچی، حسن؛ طباطبایی، سیدمهدی؛ اکبری، امین؛ سرخوش، سمانه و خراسانی، سهیلا. (۱۳۹۲). به کارگیری مدل شکاف کیفیت خدمات (سرو کوآل) در مجتمع آموزشی درمانی امام خمینی (ره)، مدیریت سلامت، ۱۶ (۵۱)، ۷-۱۸.
- صادقی، زینب. (۱۳۹۲). ارتباط میان خدمات آموزشی ارائه شده و رضایتمندی دانشجویان فنی - مهندسی از نظام آموزش عالی. فصلنامه آموزش مهندسی ایران، ۵۹، ۲۵-۳۷.
- عنایتی نوین فر، علی؛ یوسفی افراشته، مجید؛ صیامی، لیلا؛ جواهری دانشمند، محمد. (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سرو کوآل، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، ۶۱، ۱۵۱-۱۳۵.
- قلاوندی، حسن؛ بهشتی راد، رقیه؛ قلعه‌ای، علی رضا. (۱۳۹۱). بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سرو کوآل، فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، ۲۴ (۳)، ۶۶-۴۹.
- نجفی، رامین؛ خراسانی، اباصلت؛ محمدی، رضا و گلوی، میترا. (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سرو کوآل، فصلنامه مطالعات اندازه گیری و ارزشیابی آموزشی، ۴ (۶)، ۲۷-۱۱.
- همتی نژاد، زهرا؛ همتی نژاد، مهر علی. (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی گیلان بر اساس مدل سرو کوآل، مطالعات میانی مدیریت ورزش، ۱ (۳)، ۲۸-۱۱.

- Arambewela, R. & Hall, J. (۲۰۰۶). A Comparative Analysis of International Education Satisfaction Using Servqual. *Services Research by Institute for International Management and Technology*, ۶, ۱۴۱-۱۶۳.
- Barnes, B. R. (۲۰۰۷). Analysing service quality: the case of post-graduate Chinese students. *Total Quality Management & Business Excellence*, ۱۸(۳), ۳۱۳-۳۳۱.
- Bradley, R. B. (۲۰۰۶); Analyzing Service Quality: The Case of Postgraduate Chinese Students. Retrieved from: [http://www.leeds.ac.uk/researchProgs/fileadmin/user\\_upload/documents](http://www.leeds.ac.uk/researchProgs/fileadmin/user_upload/documents).
- Chui, T. B., & bin Ahmad, M. S. (۲۰۱۶). Evaluation of Service Quality of Private Higher Education Using Service Improvement Matrix. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, ۲۲۴, ۱۳۲-۱۴۰.
- Dilshad, M., & Iqbal, H. M. (۲۰۱۰). Quality indicators in teacher education programmes. *Pakistan Journal of Social Sciences (PJSS)*, ۳۰(۲), ۴۰۱-۴۱۱.
- Donnelly, M., Kerr, N. J., Rimmer, R., & Shiu, E. M. (۲۰۰۶). Assessing the quality of police services using SERVQUAL. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, ۲۹(۱), ۹۲-۱۰۵.

- Folopon, C.; Seiple, R. & Kerbache, L. (۲۰۱۳). Using Servqual to Examine Service Quality in the Classroom: Analyses of Undergraduate and Executive Education Operations Management Courses. *International Journal of Business and Management*, ۸(۲۰), ۱۰۵-۱۱۶.
- Khanchitpol, Y. (۲۰۱۴). SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. In: *۸th World Conference on Educational Sciences- WCES ۲۰۱۳*, ۱۰۸۸ - ۱۰۹۵.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (۱۹۸۵). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, ۴۱-۵۰.
- Shafiee, Meysam and Mirghafoori, Seyed Habibollah (۲۰۰۸); "Identify and Rank Factors that in Fluence the Quality of Educational Services in Higher Education (Case Study: Faculty of Management of Yazd University)"; *Journal of Higher Education in Iran*, Vol. ۲, pp. ۵۱-۶۷.
- Siadat Seyed H. (۲۰۰۸). *Measuring Service Quality Using Servqual Model: A Case Study of E-Retailing in Iran*. [Thesis],: Faculty of Computer Science and Information System University Technology. Malaysia.
- Sohrabi R, bakhtiyari H . (۲۰۰۷). *Quality assessment tool for the performance evaluation and analysis of evaluation models of service quality (SERVQUAL)*. Scientific Convention Center, Third National Conference on Management Practice; ۱-۱۸.
- Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J. (۲۰۱۱). Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience. *Computers in Human Behavior*, ۲۷(۳), ۱۲۷۲-۱۲۸۳.
- Yeo, R. K. (۲۰۰۸). Brewing service quality in higher education: Characteristics of ingredients that make up the recipe. *Quality assurance in education*, ۱۶(۳), ۲۶۶-۲۸۶.
- Young, G. J., Meterko, M. M., Mohr, D., Shwartz, M., & Lin, H. (۲۰۰۹). Congruence in the assessment of service quality between employees and customers: A study of a public health care delivery system. *Journal of Business Research*, ۶۲(۱۱), ۱۱۲۷-۱۱۳۵.