

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه فرهنگیان بر اساس مدل شکاف کیفیت خدمات: پردیس های استان قم

اکبر هدایتی¹، احمد رضایی²، علیرضا رضایی آبگلی³، مصطفی هدایتی⁴

پذیرش: 97/10/2

دریافت: 97/9/13

چکیده

هدف این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه فرهنگیان بر اساس مدل شکاف کیفیت خدمات در پردیس های استان قم بود. به این منظور از بین دانشجو-معلمان پردیس پسرانه آیت الله طالقانی و پردیس دخترانه حضرت معصومه قم به حجم 967 نفر، به روش نمونه گیری طبقه ای نسبتی و با استفاده از فرمول کوکران، نمونه ای به حجم 275 نفر (182 پسر و 93 دختر) انتخاب شدند. برای گردآوری داده ها از پرسش نامه سروکوآل متناسب با بافت دانشگاهی استفاده شد و داده ها در دو زمینه ادراک و انتظارات به دست آمد. داده های گردآوری شده با استفاده از t تک نمونه ای و t وابسته تجزیه و تحلیل شد. یافته ها 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 پاسخ گویی و تضمین و همدلی 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.

کلیدواژه ها: کیفیت، خدمات آموزشی، دانشگاه فرهنگیان، مدل شکاف کیفیت خدمات.

1. دکترای برنامه ریزی درسی دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران، نویسنده مسؤل، hedayati.a@ut.ac.ir.
2. دانشجوی دکتری سنجش و اندازه گیری؛ دانشگاه علامه طباطبایی. تهران، ایران.
3. عضو هیئت علمی دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران.
4. دانشجوی کارشناسی آموزش ابتدایی دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران.

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 کسب‌وکار خود پی برده‌اند. بر این اساس مشتری‌محوری 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، 1387). اهمیت این موضوع تا آنجاست که دیگر خدمات، بخش کوچکی از اقتصاد به شمار نمی‌رود، بلکه به عنوان قلب ارزش‌آفرینی در اقتصاد مطرح است (سهرابی و بختیاری، 2007). 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، 2008). وانگ (2004) کیفیت خدمات را عبارت از قضاوت افراد از «فاصله بین انتظارات خود با درک خود از خدمات دریافت شده» می‌داند. پاراسورامان، زیتامل و بری¹ 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، 1985).

خدمات آموزشی، به‌ویژه خدماتی که در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ارائه می‌شوند، نقش اساسی در توسعه‌یافتگی جوامع دارند. بنابراین توجه به ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی مسأله‌ای 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 پردازد (قلاوندی، بهشتی‌راد و قلعه‌ای، 1391). 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 تأثیر و تأثر دارد، دانشجو است. به زعم یو² (2008) 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

1. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L

2. Yeo, R. K

آموزش عالی هر کشوری، تربیت معلم است. تربیت معلم نقشی حیاتی در اصلاح و تقویت نظام آموزشی کشورهای مختلف دارد (دلشاد و اقبال¹، 2010)؛ از این رو، کیفیت خدمات آموزشی عاملی تعیین کننده 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، 1392). مطالعات نشان می‌دهند که بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی وجود دارد و مراکز آموزش عالی نتوانسته‌اند انتظارات دانشجویان را برآورده نمایند که این امر موجب کاهش انگیزه و نارضایتی دانشجویان می‌گردد (قلاوندی، بهشتی‌راد و قلعه‌ای، 1391؛ صادقی، 1392).

همان‌طور که اشاره شد، ارزیابی کیفیت خدمات، به عنوان گام ابتدایی و اساسی در تدوین برنامه‌های کیفیت مطرح است. به همین دلیل در جهت ارزیابی کیفیت خدمات، مدل‌های متعددی از قبیل سروکوآل² و سروپرف³ ارائه شده‌اند. جستاری در ادبیات این موضوع نشان می‌دهد که مدل سروکوآل از جمله قوی‌ترین و پرکاربردترین مدل‌ها برای ارزیابی کیفیت خدمات به شمار می‌رود که توسط پاراسورامان و همکارانش ارائه شده است. در مدل سروکوآل رضایت مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده سنجیده می‌شود و همچنین شکافی که بین انتظارات مشتری از خدمات ارائه شده و ادراک آنان از خدمات وجود دارد، تعیین می‌شود. به عقیده پاراسورامان به کمک این مدل چارچوبی ارائه می‌شود که کلیه ابعاد کیفیت خدمت را در بر می‌گیرد (پاراسورامان، زیتامل و بری، 1985). مدل سروکوآل پنج بعد مختلف را مورد بررسی قرار می‌دهد که عبارتند از بعد ملموسات⁴، بعد اطمینان⁵، بعد پاسخ‌گویی⁶، بعد تضمین⁷ و بعد همدلی⁸. بعد ملموسات وجود تسهیلات و تجهیزات، ظاهر فیزیکی کارکنان و وسایل ارتباطی را شامل می‌شود. بعد اطمینان عبارت است از توانایی ارائه خدمات وعده داده شده به‌طور دقیق و مطمئن. بعد پاسخ‌گویی شامل میل و رغبت کارکنان برای کمک

1. Dilshad, M., & Iqbal, H.

2. SERVQUAL

3. Servperf

4. Tangibles

5. Reliability

6. Responsiveness

7. Assurance

8. Empathy

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 آنها (دانلی، کر، ریمر و شیو¹، 2006).

بنا به ویژگی‌های مدل سروکوال 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 پنج‌گانه آن در ادراک کیفیت خدمات و همچنین سهولت استفاده آن، در دهه‌های اخیر ارزیابی کیفیت خدمات در حوزه‌های مختلفی اغلب به واسطه این مدل صورت گرفته است. استفاده از این مدل در ارزیابی کیفیت خدمات در زمینه‌های مختلفی همچون بانکداری، خدمات بورس، خدمات اطلاع‌رسانی، خدمات بهداشتی، کشتیرانی، نگهداری ساختمان مورد توجه پژوهشگران بوده است (آرامبولا و هال، 2006) که در موارد بسیاری حوزه آموزش عالی را نیز در بر می‌گیرد (یونگ، مترکو، مهر، شوآرتز و لین²، 2009؛ بارنس³، 2007). در ادامه به نتایج برخی پژوهش‌ها که با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوال صورت گرفته است، پرداخته می‌شود. برادلی⁴ (2006) در پژوهش با استفاده از مدل سروکوال به تعیین ادراک و انتظارات دانشجویان چینی پرداخته است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که در کلیه ابعاد خدمات، شکاف منفی وجود دارد. یودو، باگچی و کریس⁵ (2011) در ارزیابی کیفیت یادگیری الکترونیکی در دانشگاه با استفاده از مدل سروکوال گزارش کرده‌اند که به جز بعد اعتبار، بقیه ابعاد در سطح مطلوبی قرار داشته و در کیفیت یادگیری الکترونیکی تأثیر معناداری دارند. عنایتی نوین‌فر، یوسفی افراشته، صیامی و جواهری دانشمند (1390) در مطالعه خود که با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوال انجام شده است، گزارش کرده‌اند که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در همه ابعاد مدل، منفی است و بیشترین شکاف مربوط به بعد همدلی است. ابوالقاسم گرجی، طباطبایی، اکبری، سرخوش و خراسانی (1392) در پژوهش خود به بررسی شکاف کیفیت خدمات در مجتمع آموزشی درمانی امام خمینی (ره) پرداخته‌اند و در یافته‌های خود گزارش کرده‌اند که در تمامی ابعاد کیفیت مدل سروکوال، شکاف منفی

1. Donnelly, M., Kerr, N. J., Rimmer, R., & Shiu, E.
2. Young, G. J., Meterko, M. M., Mohr, D., Shwartz, M., & Lin,
3. Barnes, B.
4. Bradley, R
5. Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J

بین انتظارات و ادراک وجود داشت. همچنین بین متغیرهای جمعیت‌شناختی به استثنای مقاطع تحصیلی در جنسیت، گروه تحصیلی و دانشکده محل تحصیل دانشجویان تفاوت معناداری مشاهده نشده است. همچنین نجفی، خراسانی، محمدی و گلوی (1393) در پژوهش مشابهی که در دانشگاه شهید بهشتی صورت گرفته است گزارش کرده‌اند که در تمام ابعاد کیفیت، شکاف منفی وجود داشت و بیشترین میانگین شکاف نیز در بعد پاسخ‌گویی بود. نتایج پژوهش آرامبولا و هال (2006) نیز نتایج مشابهی به دست داده است. ایشان گزارش می‌کنند که در دانشگاهی در استرالیا در کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی در تمامی ابعاد وجود دارد. پژوهش خانچیل¹ (2014) نیز نتایج مشابهی را نشان می‌دهد. نتایج پژوهش فروپن، سیپل و کرباچ² (2013) نشان می‌دهد که انتظارات دانشجویان در یکی از دانشگاه‌های امریکا در سه بعد همدلی، تضمین و پاسخ‌گویی برآورده شده و شکاف موجود مثبت است. یافته‌های پژوهش چویی و بن‌احمد³ (2016) در دانشگاه‌های 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 این که پژوهش‌های چندی در داخل و خارج از ایران در حوزه کیفیت خدمات در آموزش عالی صورت گرفته است، اما بررسی پیشینه پژوهش، مطالعه‌ای که کیفیت آموزش را در نظام تربیت معلم مد نظر قرار داده باشد به دست نمی‌دهد. 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 مؤثری در نظام آموزش عالی کشور می‌تواند اقدامی در جهت شناسایی شکاف‌های موجود در خدمات تربیت معلم به شمار آید و به تبع آن گامی به سوی تدوین برنامه‌های کیفیت خدمات در این دانشگاه به شمار رود. از این رو در این پژوهش در صدد آن هستیم تا با عنایت به مدل سروکوآل به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه فرهنگیان (پرديس‌های استان قم) بپردازیم. این پژوهش در صدد پاسخ‌گویی به سؤالات زیر است:

- 1- ادراک دانشجو-معلمان مراکز تربیت معلم قم از کیفیت خدمات آموزشی چگونه است؟
- 2- انتظارات دانشجو-معلمان مراکز تربیت معلم قم از کیفیت خدمات آموزشی چگونه است؟

1. Khanchitpol, Y
2. Foropon, C.; Seiple, R. & Kerbache, L
3. Chui, T. B., & bin Ahmad, M

3- 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 (پردیس پسرانه آیت‌الله طالقانی (ره) و پردیس دخترانه حضرت معصومه (س)؛ N:967) که در سال تحصیلی 97-1396 مشغول به تحصیل بودند. روش نمونه‌گیری مورد استفاده عبارت از روش تصادفی طبقه‌ای نسبتی بود. حجم نمونه لازم با استفاده از فرمول کوکران 275 نفر (182 پسر و 93 دختر) به دست آمد. همچنین از نمونه انتخاب شده، 99 نفر در رشته علوم تربیتی (آموزش ابتدایی)، 93 نفر در رشته الهیات، 83 نفر در رشته آموزش عربی بودند. برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه سروکوال استفاده شد. این پرسش‌نامه توسط عنایتی نوین‌فر و همکاران (1390) برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در بافت دانشگاه بر اساس طیف لیکرت هفت درجه‌ای (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) طراحی و استفاده شده و دارای 30 گویه است. پرسش‌نامه مذکور در واقع ادراک و انتظارات دانشجویان را در رابطه با کیفیت خدمات آموزشی و در پنج بعد ملموسات (گویه‌های 1 تا 6)، اطمینان (گویه‌های 7 تا 12)، پاسخ‌گویی (گویه‌های 13 تا 18)، تضمین (گویه‌های 19 تا 24) و همدلی (گویه‌های 25 تا 30) مورد ارزیابی قرار می‌دهد. پایایی کلی این ابزار در پژوهش عنایتی نوین‌فر و همکاران (1391)، تأیید و مقدار آن 0/79 گزارش شده است. همچنین هم‌متی نژاد و هم‌متی نژاد (1393) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسش‌نامه را 0/91 گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر نیز با استفاده از آلفای کرونباخ پایایی هر یک از ابعاد پرسش‌نامه به ترتیب برای ابعاد ملموسات، اطمینان، پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی، 0/66، 0/79، 0/68، 0/76 و 0/79 و ضریب پایایی کل ابزار 0/92 به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از t تک نمونه‌ای و t وابسته استفاده شد.

یافته‌ها

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

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

در جدول (1) 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 (4) دارند و لذا با اطمینان بیش از 0/95 می‌توان نتیجه گرفت که ادراک دانشجو-معلمان از کیفیت خدمات آموزشی بیشتر از حد متوسط است.

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

در جدول (2) 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 (4) دارند و لذا با اطمینان بیش از 0/95 می‌توان نتیجه گرفت که انتظارات دانشجو-معلمان از کیفیت خدمات آموزشی بیشتر از حد متوسط است.

جدول 1- 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	275	3/7636	1/20366	-3/256	274	0/001
اطمینان	275	3/9755	1/05984	-0/384	274	0/701
پاسخ‌گویی	275	4/3515	1/17906	4/944	274	0/000
تضمین	275	4/7697	1/04574	12/206	274	0/000
همدلی	275	4/5309	1/51344	5/817	274	0/000

جدول 2- 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	275	4/5455	1/33548	6/773	274	0/000
اطمینان	275	4/0982	1/19052	1/368	274	0/173
پاسخ‌گویی	275	4/4497	1/09753	6/795	274	0/000
تضمین	275	4/7636	1/23918	10/219	274	0/000
همدلی	275	4/3709	1/56451	3/931	274	0/000

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

بر اساس مندرجات جدول (3) بین ابعاد پاسخ‌گویی و تضمین و همدلی شکاف معناداری بین انتظارات و ادراک وجود ندارد. اما با اطمینان بیش از 0/95، 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 3- 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	4/5455	1/33548	9/493	274	0/000
	ادراک	3/7636	1/20366			
اطمینان	انتظارات	4/0982	1/19052	2/940	274	0/004
	ادراک	3/9755	1/05084			
پاسخ‌گویی	انتظارات	4/4497	1/09753	1/540	274	0/125
	ادراک	4/3515	1/17906			
تضمین	انتظارات	4/7636	1/23918	-0/114	274	0/909
	ادراک	4/7697	1/04574			
همدلی	انتظارات	4/3709	1/56451	1/614	274	0/108
	ادراک	4/5309	1/51344			

بحث و نتیجه‌گیری

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 کریس (2011) همسو است. ایشان گزارش کرده‌اند که در ابعاد ملموسات، پاسخ‌گویی، همدلی و تضمین شکاف معناداری بین انتظارات و ادراک وجود ندارد. این یافته همچنین

کاملاً مطابق با یافته فروین، سیپل و کرباج (2013) است. پژوهش وی نشان داد که انتظارات دانشجویان در یکی از دانشگاه‌های آمریکا در سه بعد همدلی، تضمین و پاسخ‌گویی برآورده شده و در این ابعاد شکاف منفی وجود ندارد. در راستای این یافته، پژوهش چویی و بن‌احمد (2016) در دانشگاه‌های 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.

یافته‌های 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 پژوهش‌های برادلی (2006)، عنایتی نوین‌فر و دیگران (1391)، ابوالقاسم گرجی، طباطبایی، اکبری، سرخوش و خراسانی (1392)، نجفی و دیگران (1393)، نتایج پژوهش آرامبولا و هال (2006)، پژوهش خانچیل (2014) و همچنین با بخشی از یافته‌های نتایج پژوهش فروین، سیپل و کرباج (2013) و چویی و بن‌احمد (2016) همسو بوده و با بخشی از یافته‌های باگچی و کریس (2011) ناهمسو است.

اگرچه نتایج این پژوهش با برخی پژوهش‌های خارجی مبنی بر نبود شکاف منفی بین ادراک و انتظارات دانشجویان در برخی ابعاد همسویی دارد، اما در قریب به اتفاق پژوهشگران داخلی، بین کلیه ابعاد کیفیت خدمات وجود شکاف منفی را گزارش کرده‌اند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد 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 می‌توانند با مدیریت ارتباط برقرار کرده و نظرها، پیشنهادها و انتقادهای خود را درباره 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 خواسته‌های آنها حساسیت نشان می‌دهند.

نتایج این پژوهش در بعد تضمین بیانگر این است که پردیس‌های 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، پرسش‌ها و انتقادات دانشجو-معلمان، پیش‌بینی 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 خواسته‌های مورد انتظار دانشجویان را برآورده کند. در بعد اطمینان نیز دانشگاه ارائه خدمات به موقع و تلاش و اشتیاقی کامل که در جهت حل مشکلات دانشجویان باشد، نتوانسته است 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 به‌کارگیری نیروهای توانمند، برای مدرسان و به‌ویژه برای کارکنان بخش خدمات پردیس‌های مذکور دوره‌هایی در زمینه روش‌های مؤثر ارائه خدمات برگزار شود؛ چرا که کیفیت خدمات تا حد بسیار زیادی به توانمندی‌ها و مهارت‌های ارائه‌دهندگان 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 برنامه‌ریزی و اولیت‌بندی تخصیص منابع و به تبع آن بهبود کیفیت خدمات آموزشی بهره‌گیرند. 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 نظرهای استادان، مدرسان و کارکنان نیز استفاده کنند.

منابع

- ابوالقاسم گرجی، حسن و دیگران. (1392). «به‌کارگیری مدل شکاف کیفیت خدمات (سروکوال) در مجتمع آموزشی درمانی امام خمینی (ره)»، مدیریت سلامت، 16 (51)، 7-18.
- صادقی، زینب. (1392). «ارتباط میان خدمات آموزشی ارائه شده و رضایتمندی دانشجویان فنی-مهندسی از نظام آموزش عالی». فصل‌نامه آموزش مهندسی ایران، 59، 25-37.
- عنایتی نوین‌فر، علی و دیگران. (1390). «ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوال». فصل‌نامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، 61، 135-151.
- قلاوندی، حسن؛ رقیه بهشتی‌راد و علی‌رضا قلعه‌ای. (1391). «بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال». فصل‌نامه فرایند مدیریت و توسعه، 24 (3)، 49-66.
- نجفی، رامین و دیگران. (1393). «ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال». فصل‌نامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، 4 (6)، 11-27.

- همتی نژاد، زهرا و مهرعلی همتی نژاد. (1393). «ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی گیلان بر اساس مدل سروکوآل». *مطالعات مبانی مدیریت ورزشی*، 1 (3)، 11-28.
- Arambewela, R. & Hall, J. (2006). A Comparative Analysis of International Education Satisfaction Using Servqual. *Services Research by Institute for International Management and Technology*, 6, 141-163.
- Barnes, B. R. (2007). Analysing service quality: the case of post-graduate Chinese students. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(3), 313-331.
- Bradley, R. B. (2006); Analyzing Service Quality: The Case of Postgraduate Chinese Students. Retrieved from: http://www.leeds.ac.uk/researchProgs/fileadmin/user_upload/documents.
- Chui, T. B., & bin Ahmad, M. S. (2016). Evaluation of Service Quality of Private Higher Education Using Service Improvement Matrix. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 132-140.
- Dilshad, M., & Iqbal, H. M. (2010). Quality indicators in teacher education programmes. *Pakistan Journal of Social Sciences (PJSS)*, 30(2), 401-411.
- Donnelly, M., Kerr, N. J., Rimmer, R., & Shiu, E. M. (2006). Assessing the quality of police services using SERVQUAL. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 29(1), 92-105.
- Foropon, C.; Seiple, R. & Kerbache, L. (2013). Using Servqual to Examine Service Quality in the Classroom: Analyses of Undergraduate and Executive Education Operations Management Courses. *International Journal of Business and Management*, 8(20), 105-116.
- Khanchitpol, Y. (2014). SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. In: *5th World Conference on Educational Sciences- WCES 2013*, 1088 - 1095.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 41-50.
- Shafiee, Meysam and Mirghafoori, Seyed Habibollah (2008); "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. 2, pp. 51-67.
- Siadat Seyed H. (2008). *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 . (2007). *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; 1-18.

- Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J. (2011). Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience. *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1272-1283.
- Yeo, R. K. (2008). Brewing service quality in higher education: Characteristics of ingredients that make up the recipe. *Quality assurance in education*, 16(3), 266-286.
- Young, G. J., Meterko, M. M., Mohr, D., Shwartz, M., & Lin, H. (2009). Congruence in the assessment of service quality between employees and customers: A study of a public health care delivery system. *Journal of Business Research*, 62(11), 1127-1135.

Assessing the Quality of Educational Services at the Farhangian University based on the quality of service gap model: Qom branches

Akbar Hedayati¹, Ahmad rezaie², Alireza Rezaei Abgoli³, Mostafa Hedayati⁴

Abstract

The purpose of this study was to evaluate the quality of educational services of Farhangian University based on the quality gap model in Qom teacher education centers (N: 967). For this purpose, among teacher candidates of the Ayatollah and Hazrat Masoumeh centers by proportional sampling method, and according to the Morgan table, 275 (182 boys and 93 girls) people was selected. Data were collected using SERVQUAL questionnaire adapted to the academic context and the data were obtained in two areas: perceptions and expectations. For data analysis, one-sample t and t-dependent methods were used. The findings showed that in the perceptions and expectations of teachers candidates about the quality of services, except for the Reliability, the rest of the dimensions are more than average. Also, Checking out of the gap between expectations and perceptions showed that there is no significant gap between expectations and perceptions between dimensions of Responsiveness, assurance and Empathy. But there is a significant negative gap between the expectations and perceptions of teacher candidate in the dimensions of Tangibles and Reliability

Keywords: quality, educational services, teacher education, SERVQUAL model.

-
1. Ph.D. in Planning, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran, Corresponding Author, hedayati.a @ ut.ac.ir.
 2. Ph.D. Student in Measurement and Measurement; Allameh Tabataba'i University. Tehran Iran.
 3. Faculty Member of Farhangian University, Tehran, Iran.
 4. Undergraduate Student of Primary Education, Farhangian University, Tehran, Iran.