

## ارائه یک چهارچوب مفهومی برای سنجش کیفیت در دانشگاه

دکتر محمدعطایی<sup>۱</sup>

دکتر مرتضی موسی خانی<sup>۲</sup>

داود حق خواه<sup>۳</sup>

رقیه حسن زاده<sup>۴</sup>

### چکیده:

مطالعه صورت گرفته با هدف کلی شناخت مشکلات خدمات آموزشی و رفاهی به دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین با رویکرد به مدل‌های مشتری مدار انجام گرفته است. پژوهش حاضر بر اساس مدل تغییر یافته SERVQUAL که بر شش بعد اصلی کیفیت خدمات آموزشی و امکانات رفاهی دانشجویی ارائه شده، استوار است. در این پژوهش شش فرضیه مطرح گردید، که سه فرضیه صحیح رد گردید و فرضیات مخالف مبتنی بر وجود شکاف و معنی‌دار بودن مورد توجه قرار گرفت. روش تحقیق این پژوهش از نوع پیمایشی و مدل مورد بررسی مدل ترکیبی بوده است. تعداد نمونه این پژوهش دویست و نود و شش نفر بود که از فرمول مورگان به تعیین حجم نمونه پرداخته و به صورت طبقه‌ای و تصادفی در چهار دانشکده از دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین توزیع گردید. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه و مصاحبه می‌باشد که بر اساس طیف هفت گزینه‌ای در شناخت وضع موجود و ادراکات مورد توجه قرار گرفته است و از روشهای آمار استنباطی

---

<sup>1</sup> دانشجوی دکتری مدیریت دولتی واحد علوم و تحقیقات و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی قزوین  
<sup>2</sup> دانشیار دانشکده مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی قزوین  
<sup>3</sup> دانشجوی دکترا دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، عضو هیأت علمی دانشاه میانه. [davoud\\_haghkhah@yahoo.com](mailto:davoud_haghkhah@yahoo.com)  
<sup>4</sup> دانشجوی دکترا دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، عضو هیأت علمی دانشاه میانه.

ارائه یک چهارچوب مفهومی برای سنجش کیفیت... شامل: آزمون فریدمن، آزمون کروسکال - والیس، آزمون ویل کاکسون، برحسب ضرورت با توجه به فرضیات و مسائل تحقیق به کار گرفته شده است.

## کلید واژه‌ها:

دانشگاه، کیفیت آموزش، دانشجویان، مدل servqual.

## مقدمه:

مدیریت کیفیت از دیرباز در حوزه‌های مختلف مطرح بوده و سابقه آن به 3000 سال قبل از میلاد، به بابل و مصر قدیم برمی‌گردد و در سده میانه تاریخ همواره کیفیت محصول در مبادلات تجاری مطرح بوده است (اصغرپور، 1381) ولی اولین بار به صورت نظامند و در جهت مشتری‌گرایی و توسعه و بهبود محصول توسط ادوارد دمینگ مورد بررسی و تحقیق قرار گرفت (کزازی، 1378) و در تطور تاریخ و به کارگیری کیفیت در ابعاد مختلف نیازهای اجتماعی نگرش به کیفیت در امر آموزش نیز در عرصه‌های بهبود و توسعه آموزش عالی به عنوان بستر توسعه در اکثر کشورها از دهه 1990 به بعد مورد تأکید واقع گشته است.

آموزش عالی در یک گستره جهانی در یک بستر پویا در حال تغییر شکل به سوی کیفیت آموزشی برتر بوده است و نقش اطلاعات و انقلاب آموزشی در عرصه‌های مختلف جهانی، باعث شده (هال 2006) که جوامع برای پاسخ به نیاز خود در دهه اخیر به دنبال کیفیت آموزش عالی باشند تا بتوانند باعث بهبود ارزش‌ها و افزایش فعالیت‌هایی توسعه‌ای خود گردند (کی‌وسکیک 2004) توجه به کیفیت آموزش عالی به منظور هدر نرفتن نیروهای عظیم انسانی، منابع مادی و مالی لازم و هماهنگی بین توسعه نظام‌های آموزشی و کارایی آن امری ضروری است. از سوی دیگر، اصلاح ساختار، شیوه‌ها و اهداف آموزش عالی بدون در نظر گرفتن و همراه ساختن آن با کیفیت، یک سری اصلاحات ظاهری است و دگرگونی بنیادی را به دنبال نخواهد داشت. (نوه ابراهیم،

1385) آموزش مناسب در دانشگاه‌ها می‌تواند اثرات مهمی بر فرآیند اجتماعی سازی و دانش‌پذیری در ابعاد مختلف در محیط داخلی و در نهایت بر تمام جامعه داشته باشد (تافتی، 1995) هدف متعالی هر نظام آموزشی کیفیت برتر می‌باشد و عدم تحقق این مهم باعث هدر رفتن بازده سرمایه‌گذاری در آموزش عالی و بخصوص افت تحصیلی می‌گردد کیفیت آموزش عالی مهمترین عامل رشد و توسعه منابع انسانی (اولیاء اسپیونل، 1994) و مهمترین ارزش در توسعه و رضایتمندی ذینفعان دانشگاه (کی‌تان و کیک، 2004) می‌باشد که می‌تواند آموزش عالی را در راستای دستیابی به اهداف یاری نمایند.

در هر نظام دانشگاهی که از کیفیت آموزش صحبت می‌شود، مدیران و کارکنان باید به ارزشیابی و ارزش گذاری برنامه‌ها و پس از تشخیص چالش‌ها و فرصت‌های آموزشی به طرح و اجرای برنامه‌های جدید بپردازند (سیف، 76، 1382) بدین منظور برای سنجش کیفیت آموزشی در سال‌های اخیر مدل‌های مختلفی مطرح شده ولی هنوز تفاهم بر روی مفاهیم کیفیت به خصوص کیفیت برتر آموزشی وجود ندارد (اوری وهیلسف، 1994) در اکثر مدل‌های مورد توجه همان مدل‌های عمومی سنجش کیفیت خدمات در بخش‌های دیگر می‌باشند ولی از بین این روش‌ها برای طبقه‌بندی کیفیت یکی از رویکردهای مطرح شده مهم اشاره به دیدگاه ذینفعان دارد که بر اساس این نظریه سازمان می‌تواند با یک رویکرد تعاملی با توجه به پتانسیل خود به تفاوت‌های کیفی خود پرداخته و در ارتباط مجدد با محیط به نظرات ذینفعان توجه نماید (واتی، 2006). به عبارت دیگر در صورت نبود استانداردهای مشخص، کیفیت به وسیله میزان تحقق اهداف تصریح شده ذینفعان و ذیربطان آموزشی سنجیده می‌شود. مسئولان دانشگاهی، مدیران گروه‌های آموزشی، دانشجویان، قانون گذاران آموزش عالی و اعضای هیئت علمی خود قضاوت می‌کنند که آموزش، پژوهش و خدمات نظام مورد نظر تا چه اندازه با معیارها و اهداف تصریح شده همخوانی دارند. این اهداف بیشتر سطح بینش، نگرش و توانایی‌های کسب شده دانش‌آموختگان را مد نظر قرار داده است و می‌توان

ارائه یک چهارچوب مفهومی برای سنجش کیفیت...  
ارزش افزوده نظام آموزشی را از آن طریق به دست آورد (مک جین و بوردن،  
1995)

بر اساس این رویکرد مدل‌های مختلفی برای توسعه خدمات شکل گرفته  
که اکثر آنها نیز در حوزه‌های مختلف از جمله سنجش کیفیت آموزش کاربرد  
دارند. در اکثر این مدل‌ها با توجه به نوع و ماهیت نیاز مورد توجه و بررسی  
قرار گرفته‌اند و در مواردی این مدل‌ها کاملاً مشابه بوده و فقط از رویکردهای  
مختلف به آن نگریسته شده است.

جدول 1 بررسی مدل‌های مطرح در کیفیت خدمات براساس رویکرد ذینفعان

| شماره            | انواع مدل‌های کیفیت خدمات                | توسعه دهنده مدل           | ابعاد خدمات  |
|------------------|--|---------------------------|--|
| SO <sub>1</sub>  | مدل کیفیت فنی و کارکردی                  | کرونروز 1985              | 1- کیفیت فنی مبنی بر کیفیت خروجی 2- کیفیت کارکردی در مواجهات 3- تصویر شرکت   |
| SO <sub>2</sub>  | مدل شکاف عملکردی                         | پاراسورامان و دیگران 1985 | شکاف بین انتظارات مشتری و ادراکات مدیریت   |
| SO <sub>3</sub>  | مدل کیفیت خدمات نسبی                     | فارمر 1988                | بر سه بعد 1- قضاوت تخصصی 2- جنبه‌های رفتاری 3- تجهیزات فیزیکی و فرآیندها   |
| SO <sub>4</sub>  | مدل توسعه کیفیت خدمات (مدل شکاف)         | زیتمال و دیگران 1988      | بر تعیین شکاف براساس پنج بعد ملموسات، اعتبار، پاسخگویی، اطمینان و همدردی   |
| SO <sub>5</sub>  | مدل تلقین شده کیفیت خدمات                | بروگویچ و دیگران 1990     | با توجه به ابعاد تبلیغات شامل تصویر شرکت، تأثیرات خارجی و فعالیتهای بازاریابی سنتی   |
| SO <sub>6</sub>  | مدل عملکرد صرف                           | کرونین و تیلور 1992       | ارائه مدل SERVPERF آنها اعتقاد به ادراک عملکرد داشته و واژه عملکرد مورد انتظار در مدل به کار بردند و مدل servequal اصلاح گردید |
| SO <sub>7</sub>  | مدل ارزش ایده‌آل کیفیت خدمات             | متسون 1992                | تکیه بر ایده‌آل‌ها و آرزوها و حداقل قابل قبول مطلوب تکیه دارد و تلاش بر حذف خواسته‌های غیر معقول دارد                          |
| SO <sub>8</sub>  | مدل همترازی IT                           | برکلی و کاپتا 1994        | شامل ابعاد اعتبار، پاسخگویی، شایستگی، دسترسی درک مشتری و رازداری و ارتباطات است  |
| SO <sub>9</sub>  | مدل اثر کلی و صفت خاص                    | دب هولکر 1996             | ترکیب دو مدل انتظارات مشتری و خدمات مبتنی بر مشتری براساس تکنولوژی برتر  |
| IO SO            | مدل کیفیت خدمات دریافت شده رضایت مشتری   | اسبرنگ و مک کوی 1996      | تأثیر انتظارات عملکرد ادراک شده در بین خواسته‌های معقول و خواسته‌های غیر معقول و درک ادراک کلی                                 |
| SO <sub>11</sub> | مدل توصیفی کیفیت خدمات PCP               | فیلیپ و هازلف 1997        | برحسب 3 دسته از صفات جانبی محیط خدمت، صفات مرکزی و صفات محوری  |
| SO <sub>12</sub> | مدل ارزش دریافت شده از کیفیت خرده‌فروشی  | سووینی و دیگران 1998      | تکیه بر ارزش و مقایسه بین سود و خودگذشتگی می‌داند  |
| SO <sub>13</sub> | مدل کیفیت خدمت، ارزش مشتری و رضایت مشتری | اوه 1999                  | بر اساس ارزش مشتری و رضایت مشتری در حوزه خرید پستی مطرح می‌گردد  |
| SO <sub>14</sub> | مدل میانجی و سوابق                       | دب هولکر و دیگران 2000    | عوامل وابسته مرتبط با کیفیت خدمات به سوابق می‌باشد و ارتباط رضایت مشتری با مفاهیم رفتاری دارد                                  |
| SO <sub>15</sub> | مدل کیفیت خدمات داخلی DEA                | سوترویو 2000              | استفاده از مدل تحلیل پوششی داده‌ها و توجه به فرسایش کیفیت خدمات  |
| SO <sub>16</sub> | مدل کیفیت خدمات الکترونیک                | سانتوز 2002               | تکیه بر طراحی مناسب صفحات وب، دسترسی به فن‌آوری جدید و دقت در نگهداری و پشتیبانی   |

بعد از دهه 1980 بر اساس این نظریه‌ها گسترش و اندازه‌گیری و ارزیابی سیستم‌های کیفیت رو به افزایش نهاد و ابزارهای متفاوتی برای

ارائه یک چهارچوب مفهومی برای سنجش کیفیت...  
سنجش ارائه گردید که مهمترین آن مدل *servequal* می باشد که این مدل بر شناخت ارزیابی فردی و گروهی خدمات ارائه شده تکیه دارد و تا سال 1988 برای کاربرد بیشتر به شکل کامل تر ارائه گردید (کولین و تامسون، 2004) و پس از آن به سرعت کاربرد این مدل در حوزه های مختلف کاری گسترش یافت (تانولیک، 2004). در حوزه آموزش نیز این مدل را با توجه به ابعاد مختلف انتظارات دانشجویان می توان به کار برد.

اگر چه مفاهیم کیفیت آموزشی از سال های 1980 مطرح شده (اسریکانتان و دالپر، 2005) ولی به صورت نظامند با رویکردهای مشتری مداری در سال 1992، توسط تیلور و کانیون و هاروی پیشنهاد یک ابزار مفهومی را برای تعیین شکاف انتظارات بر اساس مدل تعیین انتظار کیفیت آموزش را ارائه می دهند (هیوسی 2006) در این جهت گیری انتظارات ادراک شده مهمترین عامل اثرگذار بر کیفیت خدمات به مشتریان و رضایت آنها مطرح شده و از طرفی مبنای مناسبی برای تصمیم گیری به وجود می آورد (پاکدل و هارود، 2005) اندرسون در سال 1995 به کاربرد مفهوم سازی مجدد انتظار مشتری در آموزش عالی در چهارچوب یک مدل می پردازد (کارانا و اوینگ، 2000) که می تواند هدف های متفاوتی را مورد سنجش قرار دهد (بیجی، 2003) این مدل دارای 22 شاخصه و پنج بعد برای شناخت نیازهای مشتری بوده که در همه محیطها از جمله حوزه آموزش اثرگذار می باشد که در این پژوهش سعی گردید در یک مطالعه موردی به بررسی و توسعه مدل *servequal* برای سنجش کیفیت آموزش عالی در ایران مورد استفاده قرار گیرد و با توجه به عنصر اصلی نقش مدیران گروه و عناصر مدیریت آموزشی از عناصر ملموس تفکیک شده به عنوان یک راهبرد در جهت سنجش نگرش دانشجویان مطرح و به مدل مربوط اضافه گردد.

بر این اساس سوالات اصلی پژوهش به شرح ذیل است:

آیا تفاوت معناداری بین ادراکات دانشجویان و خدمات ارائه شده به آنها وجود دارد؟

-با توجه به نگرش دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، بیشترین شکاف از منظر دانشجویان با توجه به ابعاد عملکردی چه می‌باشد؟

### روش:

در به کارگیری متدولوژی تحقیق و کاربردی کردن مدل تحلیلی سعی گردید شش بعد اصلی و ماهیت تعاریف آن در حوزه آموزش عالی مجدداً تعریف گردد و بعد عناصر آموزشی از عناصر ملموس با توجه به کاربرد آن اضافه و مدل *servequal* برای سنجش و تعیین شکاف نظرات مشتریان مورد بررسی قرار گرفت.

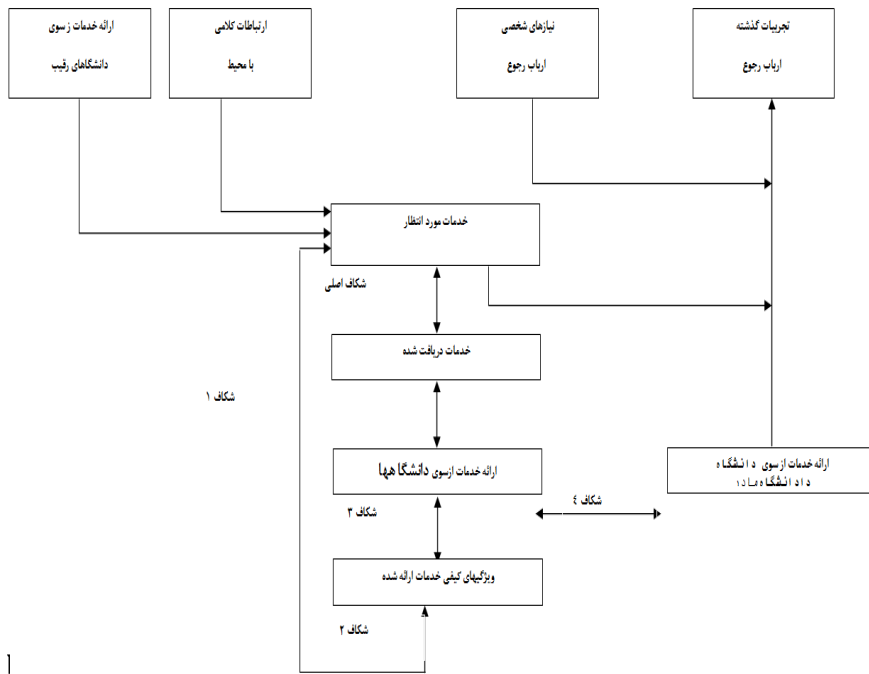
جدول (2) ابعاد و مؤلفه‌های مدل اصلاح شده servequal در آموزش عالی

| شاخصه‌های تعریفی در مدل | ابعاد  |
|-------------------------|--|
| عناصر ملموس             | 1- تکنیکها و ابزارهای جدید آموزشی  |
|                         | 2- مکان آموزشی مناسب و خدمات در دسترس  |
|                         | 3- پرسنل مناسب و آموزش دیده در حوزه خدمات رسانی  |
|                         | 4- کانال‌ها و فرآیندهای ارتباطی مناسب و کلیه عناصری که باعث ارائه خدمات مناسب می‌شوند      |
| اعتماد                  | 5- عمل به تعهدی که دانشگاه در امر آموزش داشته است  |
|                         | 6- پذیرش صادقانه مشکلات حوزه آموزشی و گرفتن پیشنهادات                                      |
|                         | 7- ایجاد خدمات مستمر مناسب در تمام حوزه‌ها   |
|                         | 8- پافشاری بر استعدادهای و نه بر اشتباهات با توجه به اسناد و مدارک                         |
| پاسخگویی                | 10- اطلاع‌رسانی شفاف و صادقانه برای شرایط خدمات آموزشی به تفکیک جزئیات و شفافیت قوانین     |
|                         | 11- کارکنان در تمام حوزه‌ها همواره در حال کمک به دانشجویان باشند                           |
|                         | 12- کارکنان وقت کافی برای پاسخگویی به دانشجویان و سؤالات آنها در کارهای خود باید قرار دهند |
|                         | 13- کارکنان به سرعت و دقت خدمات برای دانشجویان عرضه کنند                                   |
|                         | 14- رفتار کارکنان به گونه‌ای باشد که حس اطمینان را در دانشجویان به وجود آورد               |
|                         | 15- دانشجویان در پاسخ به نیازهای خود احساس آرامش نمایند                                    |
| ایجاد اطمینان           | 16- کارکنان در حوزه خود دانش لازم را برای ارائه خدمات در همه ابعاد به دست آورند            |
|                         | 17- هر کارمندی به تنهایی در برابر هر دانشجو مسئول است.                                     |
|                         | 19- در کار خود انعطاف لازم را جهت دانشجویان مختلف داشته باشد                               |
| همدلی                   | 20- ارائه پیشنهادات مشتریان در جهت اطلاع‌رسانی و مشارکت                                    |
|                         | 21- بهترین راهها برای نزدیکی به دانشجویان انتخاب شود                                       |
|                         | 22- کارکنان آموزش نیازهای مشتریان را درک نمایند  |
|                         | 23- عملکرد مدیران گروهها و معاونت آموزشی دانشکده‌ها در حضور به موقع                        |
| عناصر مدیریت آموزشی     | 24- نحوه برنامه‌ریزی آموزشی  |
|                         | 25- نحوه برگزاری آزمونها و امتحانات  |
|                         | 26- نحوه تدریس دروس  |
|                         |  |



در مدل *servequal* در عنصر خدمات کیفی ارائه شده نقش‌های رقابتی و نوع تبلیغات دیده نشده که در مدل اصلاحی *servequal* نوع ارتباط و تعیین و شکاف ارائه شده و ارتباطات به صورت کلی نیز در نظر گرفته شده است.

همان طور که در شکل (1) مشاهده می‌نمایید از بعد نگرش ذینفعان و بر اساس وضع مطلوب ترسیم شده و وضع موجود ادراک شده شکاف‌هایی در امر درک کیفیت به وجود می‌آید که این شکاف‌ها بر نگرش افراد و برداشت آنها از کیفیت اثرگذار است



شکل (3) مدل تکمیلی *servequal*

همان طور که در شکل 3 ملاحظه می‌کنید که در این مدل مقایسه خدمات و ایجاد شکاف در یک مرحله اصلی و 4 مرحله فرعی شکل می‌گیرد. برای سنجش کیفی موضوع در پرسشنامه استاندارد این مدل با توجه به بعد اصلی اضافه شده شاخصه‌های اثرگذار مربوطه اصلاح و نقش اثرگذاری رقیب نیز

رأه، یک چهارچوب مفهومی برای سنجش کیفیت... مورد توجه قرار گرفت. از نظر روش تحقیق با توجه به ماهیت توصیفی آن جزء روش‌های پژوهش پیمایشی از نوع مقطعی می‌باشد که در راستای توسعه یک سیستم این پژوهش شکل گرفته است.

جامعه آماری، حجم نمونه روش نمونه‌گیری: جامعه مزبور تحقیق حاضر کلیه دانشجویان شاغل به تحصیل در دانشگاه آزاد اسلامی قزوین که حداقل دو ترم از تحصیل آنها گذشته باشد که به طور کلی این دانشجویان بالغ بر 12160 نفر گردیده‌اند که در دانشکده مدیریت و حسابداری، صنایع و مکانیک، عمران و معماری و فنآوری مشغول به تحصیل می‌باشند. برای انتخاب حجم نمونه از فرمول مورگان استفاده گردید که حجم نمونه آن بالغ بر 296 نفر می‌باشد.

برای تخصیص حجم نمونه به تفکیک دانشکده‌ها ضریب حجم نمونه متناسب انتخاب و در طبقات به تخصیص حجم نمونه به صورت تصادفی اقدام گردید.

اعتبار و پایایی تحقیق: برای سنجش اعتبار به محتوای تحقیق تکیه گشته است، بدین منظور پس از تدوین پرسشنامه توسط گروه تحقیق این پرسشنامه برای ده نفر از اساتید خبره که شامل معاونت‌های دانشکده‌ها و مدیران گروه بوده‌اند، ارسال گردید و نظرات آنها در باب نوع مؤلفه‌ها و شاخص‌های تعریف شده اخذ گردید. برای سنجش پایایی در یک طرح پایلوت با نمونه 25 نفر در دو دانشکده به صورت تصادفی پرسشنامه مزبور توزیع گردید که پس از جمع‌آوری نتایج و تحلیل آن ضریب آلفای کرونباخ  $\alpha = 0/8576$  تعیین گردید.

## یافته‌ها:

در این تحقیق پس از جمع‌آوری نتایج با کمک نرم‌افزار spss با رویکرد به آمار توصیفی و استنباطی به تحلیل نتایج پرداختیم که در هر مرحله با توجه به نوع ضرورت تحقیق از آزمون‌های مختلف استفاده گردید. در پاسخ به سوال اول پژوهش، همانطور که در جدول 3 ملاحظه می‌نمایید شاخص‌ها و نوع پاسخگویی پاسخگویان به تعیین شکاف پرداخته که با توجه به میانگین سطح شکاف 5. 36 می‌باشد. دانشگاه در دو بعد پاسخگویی، همدلی و مواد درسی دارای شکاف عملکردی می‌باشد که باید در برنامه‌ریزی خود به این مهم توجه نموده و به اصلاح و بررسی شاخص‌های این ابعاد بپردازد.

جدول (3) نتایج نهایی به دست آمده از مؤلفه‌های SO4

| میانگین<br>شکاف | میانگین<br>انتظارات | میانگین<br>ادراکات | مؤلفه‌ها          |
|-----------------|---------------------|--------------------|-------------------|
| -1/7164         | 5/9882              | 5/2718             | ملموسات           |
| -1/6875         | 6/1935              | 5/4862             | اعتبار            |
| -1/6745         | 6/2185              | 5/5440             | اطمینان           |
| -2/0275         | 6/0892              | 4/0617             | پاسخگویی          |
| -2/0484         | 5/9525              | 3/1003             | همدلی             |
| -2/059          | 6/1993              | 4/1140             | عناصر مواد آموزشی |
| 9/064           | 36/641              | 27/578             | کیفیت کلی خدمات   |

در باب سوال دوم پژوهش که دانشگاه در کدام یک از ابعاد شکاف عملکردی بیشتری دارد فرضیات تعریف شده در پژوهش حاضر بر اساس مدل تحلیلی و روش مقایسه‌ای - رتبه‌ای ویل کاکسون مشخص گردید فرضیات مربوط به ملموسات و اعتبار و اطمینان تایید و بقیه موارد رد گردید و از طرفی مشخص شد که در این پژوهش دانشگاه در هر شش بعد دارای شکاف عملکردی می‌باشد که این شکاف با توجه به اندک بودن در بعضی از ابعاد و تنوع انتظارات در بعضی از مؤلفه‌ها در حد مطلوب می‌باشد ولی در ابعادی که بالاتر از حد میانگین متوسط شکاف قرار می‌گیرد دانشگاه حتماً باید

راه، یک چهارچوب مفهومی برای سنجش کیفیت... برنامه‌ریزی نموده و در جهت کاهش آن اقدامات لازم را معمول گرداند. از طرفی برای شناخت بیشتر از رتبه‌ها شش مؤلفه اصلی از تحلیل واریانس فریدمن استفاده و ابعاد و مؤلفه‌ها مورد مقایسه قرار گرفت از آمار توصیفی نیز جهت توسعه و توصیف مؤلفه در راستای جمع‌بندی نتایج مورد کاربرد قرار گرفته است. همانطور که در جدول (4) ملاحظه می‌نمایید با توجه به تست آزمون فریدمن اعتبار و ملموسات و اطمینان بیشترین تأثیر و همدلی عناصر مواد آموزشی کمترین تأثیر را در نگرش مطلوب دارد

جدول (4) تست فریدمن از مؤلفه‌های اصلی

| Mean | مؤلفه‌های برداشت  |
|------|-------------------|
| 5/29 | ملموسات           |
| 5/10 | اعتبار            |
| 5/94 | اطمینان           |
| 4/63 | پاسخگویی          |
| 4/68 | همدلی             |
| 3/59 | عناصر مواد آموزشی |

و از طرفی نیز نقش ضعیف همدلی و پاسخگویی را با توجه به شاخصه‌های تعریف شده در این مدل در نوع ارتباط با محیط می‌توان جستجو نمود و لازم است دانشگاه در حوزه تحت اختیار خود به اصلاح فرآیندهای ارتباطی و بهبود آن با توجه به عملکرد و بهبود عناصر مواد آموزشی با توجه به عنصر تبلیغات بر اساس پتانسیل‌های مستعد خود بپردازد. از بعد تفاوت معناداری بین نظرات دانشجویان در دانشکده‌ها از آزمون کروسکال و الیس مورد استفاده واقع گردید.

همانطور که در جدول 5 ملاحظه می‌کنید بین دانشکده‌های مختلف از نظر سطح معنی‌داری (5٪) تفاوت قابل ملاحظه‌ای مشاهده می‌گردد که این تفاوت معنادار بین نظرات دانشجویان حتماً در تحلیل و نظرسنجی کیفیت آموزشی باید مورد توجه قرار گیرد.

جدول (5) نتایج آموزن کروسکال و ایس

| رتبه متوسط | N   | SOIP                                   |
|------------|-----|--|
| 139/79     | 89  | دانشکده حسابداری و مدیریت              |
| 111/79     | 95  | دانشکده عمران و معماری                 |
| 139/33     | 52  | دانشکده صنایع و مکانیک                 |
| 138/47     | 60  | دانشکده برق - رایانه و فن آوری اطلاعات |
| —          | 296 | جمع                                    |

در این پژوهش مشخص گردید که بین جنسیت و تحصیلات در نوع نگرش تشخیصی در ابعاد ادراکات دانشجویان در تشخیص نقاط ضعف، تفاوت معناداری وجود دارد که این تفاوت بیشتر در ابعاد اعتبار و همدلی دیده می‌شود و دانشجویان مؤنث نسبت به دانشجویان مذکر در مقایسه، بیشتر به این شکاف تأکید ورزیده‌اند. در باب متغیر سن اثر چندانی بر روی مؤلفه‌ها وجود ندارد.

در این پژوهش همچنین در راستای شناخت مشکلات دانشگاه مشخص گردید که با توجه به ابعاد عملکردی دانشگاه، دارای شکاف‌هایی در خدمت رسانی می‌باشد که دانشگاه می‌تواند در جهت بالا بردن عملکرد خدمات‌رسانی به دانشجویان طرح‌هایی را در جهت بهبود ارائه دهد. و از طرفی در راستای توصیف ابعاد و مؤلفه‌های سؤالات باز عمده‌ترین عامل‌هایی که باعث ایجاد شکاف عملکرد شده‌اند به خصوص در عناصر آموزشی صرف عملکرد مدیران گروه و امکانات آموزشی از جمله کارگاه‌ها و آزمایشگاه و در بعد اطمینان تبلیغات نامناسب در ارتباط با دانشجو بر می‌گردد. که کلیه این موارد در جلساتی با حضور مدیران مربوطه و ریاست دانشگاه مورد بررسی و طرح‌هایی در جهت توسعه آن ارائه گردید در بعد همدلی در بررسی به عمل آمده در نتایج با توجه به شاخص‌های مربوطه مشخص گردید دو عامل اصلی حجم کار زیاد و نبود کانال‌های ارتباطی مناسب باعث ایجاد شکاف گردیده است که پیشنهاد می‌گردد که اصلاح فرآیند و جابه جایی بعضی از پرسنل این شکاف‌ها حداقل گردد و به حد میانگین مطلوب براساس میانگین کلی تعریف

راه، یک چهارچوب مفهومی برای سنجش کیفیت...  
شده کاهش یابد. از طرفی در یافته‌های تحقیق مشخص گردید عدم مراجعه به  
موقع دانشجوی به سیستم آموزشی باعث به وجود آمدن شکاف می‌گردد که  
سیستم را دچار چالش می‌نماید یا به عبارتی دیگر عدم حضور به موقع ارباب  
رجوع باعث اختلال در خدمات رسانی می‌گردد که پیشنهاد گردید با اصلاح  
مکانیزم فرآیند مراجعه دانشجوی به سیستم این شکاف نیز به حد مطلوب نزدیک  
گردد

### بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس نظرات بسیاری از پژوهشگران و سیاستمداران دانشگاهی  
وجود عنصر کیفیت آموزشی می‌تواند تأثیرات شگرفی در عرصه‌های علمی و  
پژوهشی کشورها بگذارد. (هال 2006) (کی واسی 2004) (تافتی 1995) و از  
طرفی می‌تواند به عنوان رکن اساسی توسعه در ایران مورد توجه قرار گرفته  
و به گسترش ابعاد این مهم در سطح جامعه کمک نماید

کیفیت آموزش بر پایه کیفیت تمامی ابعاد و عناصر درونی و برون‌دادهای  
حاصل از تلاش عوامل درونی حاصل می‌شود و توجه به این ابعاد به طور  
مستمر می‌تواند کیفیت را تحقق بخشیده و دانشجویان به عنوان ذینفعان قلمداد  
شوند. بر این اساس سنجش و اجرای طرح‌های نظرسنجی برای شناخت  
تجارب و مشارکت ذینفعان می‌تواند مجموعه دانشگاه را برای دستیابی به  
اهداف متعالی و بالنده خویش یاری نمایند

اکثر محققین از جمله هرسی و بلانچارد 1994. پالمر 2003 و مستون  
1992 و مارتین 2001 معتقدند کیفیت بالا و سنجش اهداف کمی به صورت  
مستمر می‌تواند رضایت و مطلوبیت مشتری را حاصل آورد. در این پژوهش  
نیز مشخص گردید که دانشجویان از این امر خشنود بوده و در فرآیند  
پژوهش همکاری لازم را انجام می‌دادند و در جهت بهبود سیستم مشارکت‌های  
لازم را معمول می‌دارند.

با توجه به این که مدل servqual یک مدل با کاربرد بسیار در عرصه‌های مختلف می‌باشد (تافتی 1995) در سنجش کیفیت آموزشی نیز می‌تواند کاربرد داشته باشد و در این پژوهش نیز این موضوع مورد تأکید قرار گرفته و از طرفی بعدی جدید به نام عناصر آموزشی که با توجه به محتوای آموزش اصلی بود به این مدل اضافه گردید که در این پژوهش دانشگاه در همین بعد نسبت به دیگر ابعاد دچار شکاف بیشتری بوده گرچه برنامه‌ریزی‌های مناسبی در این امر صورت گرفته است از طرفی بعد همدلی که همان احساس آرامش و همراهی می‌باشد که عنصر مهمی در توسعه پایدار کیفیت آموزشی و نوع ارتباطات با دانشجویان قلمداد می‌گردد با توجه به شرایط نگرش جامعه ایران به مباحث پاسخگویی و انتظارات ادراک شده و نبود واقع‌بینی در بررسی نحوه ارتباطات درک شرایط با توجه به مباحث توسعه باید مورد توجه قرار گیرد و سطح توقع را نیز در این امر به عنوان یک متغیر تعدیل کننده مورد بررسی قرار گیرد. مدل servqual به عنوان یک استاندارد در دیدگاه ذینفعان می‌تواند عامل مقایسه بین گروههای آموزشی و حتی دانشگاهها قرار گیرد و رضایت بهبود دانشجویان را به صورت عملکرد کلی بالا برده و این رویکرد انتظارات ادراک شده نیز مهمترین عامل اثرگذار بر کیفیت خدمات و رضایت مشتریان بهبود یابد (پاکدل و هارود 2005).

در کاربرد کیفیت می‌توان به عناصر مشترک در کیفیت در دانشگاه‌های سراسر جهان در خط‌مشی‌های کیفی آنها تأکید بسیار شده ولی باید به این مهم توجه کرد در کشورهای مختلف ویژگی‌ها و مشخصات منحصر به خود دارند و نمی‌توان یک الگوی کیفیت جهانشمول ارائه داد (شعبانی، 1385). ولی مدل servqual یا توجه به اینکه بر ابعاد عملکردی و نگرشی مشتری تأکید می‌کند می‌توان به نیازهای مشتری به عنوان یک مدل پایه‌ای در جهت بهبود و توسعه سیستم مورد توجه قرار گرفته و نیاز دانشجویان برای بالندگی بیشتر دانشگاه تشخیص داده شود.

## کتابنامه:

- اصغر پورسرایي زهرا، (1381)، مدیریت کیفیت از تضمین تا تعالی کسب و کار، مجموعه مقالات کنفرانس بین‌المللی مدیریت کیفیت.
- کزازی ابوالفضل (1378)، مدیریت کنترل کیفیت، چاپ اول تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- سیف، علی اکبر (1382): اندازه‌گیری، سنجش و ارزشیابی آموزشی؛ چاپ یازدهم، تهران: دوران
- شعبانی، بختیار و قلی‌زاده، رضوان (1385) بررسی کیفیت تدریس در دانشگاه فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، سال دوازدهم شماره 39.
- میرزایی، افسانه، (1385)، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، پایان نامه کارشناسی ارشد گوه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی.
- نوه ابراهیم عبد الرحیم، کریمه وجیهی، بررسی رابطه مهارت‌های سه گانه مدیران گروه‌های آموزشی با کیفیت آموزشی، مجله پژوهش و برنامه‌ریزی، بهار 1385 شماره 39.
- Bigne j. e and martinez. c and miquel m. j. (2003), servqual reliability and validity in travel agencies, journal, annals of tourism research vol 30 pp255-262 .
- Barne R Bradley (2007) , analyzing service quality: The case of post-Graduate chinese students, Total quality management Vol 18, No 3 .
- colleen Cook and Thompson Bruce (2006), Reliability and validity of servqual scores used to evaluate perception of library service quality, journal of academic librarianship, Volume 26, Number 4 , p. 245-858 .
- Caruana albert and ewing miclael adramaseshan, (2000), assessment of three- column format servqual: an experimental approach, journal of business research 49, 57-65



- Hall john, vaty (2006) , a comparative analysis of international Education satisfaction using servqual, journal of serviees research volume,
- Hussey K. michel (2006), using the concept of loss: an alternative servqual measure the service Industries journal, Vol 19 , No. 4, pp. 89-101 .
- Kay tan and se kek (2004), service quality in higher eduction using an enhanad servqual Approch, quality in higer education, Vol. 10 , No , 1 .
- Mcginn, N. F. & A. M. Borden(1995): Framing Question, Constructing Answers: Linking Research with Educational Policy for Developing Countries; Camidg, MA: Harvard University Press
- Ori, henry and hulshoff(1994) , developing a quality programme for higer education at the hogesehool Utrecht: adutch case study, European forhigler engineering education, Vol 19 , No 3 .
- Owlia. S mohammad and aspinwall Elaine (1996), quality in higher education asurrey, journals xford, total quality management vol 7, No2 .
- Pakdil fatma and timothy n. harwood (2005), patient satisfaction in a preopervative assessment clinic: an analysis using servqual pimensions, journal total quality management
- Svikatan gitachari and dalrymple john(2005), Implementation of Holistic model for Quality in higher Education, Quality in Education, Vol 11 , No 1
- Tofte Bjorg (1995) , a theoretical model for implementation of total quality leadership in education, Journals oxford, total quality management Vol. 6 vol 16, No 1 , 1530 .
- Wisniewski mik and dimelly mike (1996), measuring service quality in the public sector: the potential for servqual, total quality management, vol7, No 4 .