

عنوان مقاله:

انطباق و کاربرد مدل راهبردی سروکوال در آموزش عالی به منظور بررسی شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از وضعیت کیفیت خدمات آموزشی

محل انتشار:

همایش ملی مدیریت و آموزش (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسنده:

حسن قلاوندی - دانشیار و عضو هیات علمی دانشگاه ارومیه

خلاصه مقاله:

آموزش عالی در کشورهای در حال توسعه با مشکلات جدی کیفیت مواجه است. به منظور تغییر این سناریو و بهبود آن لازم است سرمایه گذاری هایی در سیستم های کیفیت و ابزارهای آن صورت گیرد. مدل سروکوالیکی از این گزینه هاست. مدل سروکوال از مدل های معتبر و متداول سنجش کیفیت خدمات است که در آناز ابزار پرسشنامه استاندارد شده استفاده می شود. این مدل برای اندازه گیری و سنجش تفاوت بین آنچه مشتریان احساس می کنند که باید دریافت کنند و آنچه که به طور واقعی دریافت می کنند مورد استفاده قرار می گیرد. هدف از این بررسی کاربرد مقیاس سروکوال در بخش آموزش عالی به منظور بررسی شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از وضعیت کیفیت خدمات و ارائه راه حل حاصل از کاربرد آن در میاندانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه ارومیه است. روش تحقیق حاضر با توجه به ماهیت این تحقیقتوصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری مورد نظر شامل کلیه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه ارومیه است که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای متناسب با حجم 200 نفر به عنوان نمونه انتخاب شده است، برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. در سطح آمار توصیفی میانگین و انحراف استاندارد مورد استفاده قرار گرفت و در سطح آمار استنباطی از آزمون t و تحلیل واریانس یک راهه استفاده شد. تجزیه و تحلیل فرضیه های پژوهش نشان داد که بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بعد فیزیکی (3/33-) و بعد از آن به ترتیب در ابعاد همدلی (2/9-)، قابلیت اطمینان (2/1-)، تضمین (1/95-) مشاهده شد و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد پاسخ گویی (1/17-) بود. همچنین به غیر از مقطع تحصیلی، بین متغیرهای دموگرافیک جنسیت و دانشکده محل تحصیل دانشجویان با کیفیت خدمات تفاوت معنی داری مشاهده نشد. بنابراین عملکرد خدمات آموزشی ارائه شده توسط دانشگاه نتوانسته است انتظارات دانشجویان را تامین نماید و در راستای بهبود کیفیت خدمات آموزشی، کلیه ابعاد به ویژه بعد فیزیکی باید در اولویت قرار گیرد.

کلمات کلیدی:

سروکوال، کیفیت خدمات، انتظارات، ادراکات، دانشگاه ارومیه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/366003>

