

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی با استفاده از ابزار سروکوال

محل انتشار:

فصلنامه چشم انداز مدیریت دولتی، دوره 6، شماره 2 (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

جعفر توکلی - دانشگاه رازی کرمانشاه.

حسن ذوالفقاری - دانشگاه رازی کرمانشاه.

خلاصه مقاله:

چکیده یکی از مدل‌های پرکاربرد در ارزیابی کیفیت خدمات، سروکوال است که در پنج بعد: محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی به مقایسه انتظار و ادراک مشتری از خدمت ارائه شده می‌پردازد. پژوهش حاضر با استفاده از مدل یادشده به ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی در «دانشگاه رازی کرمانشاه» پرداخته است. جامعه آماری شامل ۴۰۰ نفر از دانشجویان جغرافیا بوده و حجم نمونه پژوهش ۲۱۰ نفر برآورد شده است. نتایج گویای شکاف زیاد و معنا دار بین انتظار و ادراک پاسخگویان در همه ابعاد بالا است. آزمون همبستگی نشان می‌دهد که بین «سال ورودی دانشجویان» و کیفیت محسوسات، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، همدلی و درنهایت کیفیت کلی خدمات رابطه منفی و معنادار وجود دارد؛ همچنین بین «سکونت در خوابگاه» و کیفیت محسوسات و نیز «دوره تحصیلی» و کیفیت پاسخگویی رابطه منفی و معنادار مشاهده شده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت مشتری، خدمات آموزشی، خدمات دانشگاهی، سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1288508>

