

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ بر اساس مدل سروکوآل از دیدگاه دانشجویان

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات اندازه گیری و ارزشیابی آموزشی، دوره 5، شماره 11 (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

نویسندگان:

زهرا حیدری - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت و برنامه ریزی آموزش عالی گروه علوم تربیتی دانشکده علوم انسانی، دانشگاه علم و فرهنگ

رضا محمدی - استادیار مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ بر اساس مدل سروکوآل از دیدگاه دانشجویان انجام شد. روش پژوهش از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر روش جمع آوری اطلاعات از نوع توصیفی پیمایشی بود. جامعه آماری، همه دانشجویان دانشگاه علم و فرهنگ به تعداد ۵۷۰۱ نفر در نظر گرفته شد. برآورد حجم نمونه بر اساس جدول مورگان ۳۶۱ نفر بود ولی در نهایت به دلیل استقبال دانشجویان ۳۹۴ نفر وارد تحلیل شدند. روش نمونه گیری هم به شیوه طبقه ای نسبتی با توجه به حجم دانشکده های موجود و مقاطع تحصیلی کارشناسی ناپیوسته، کارشناسی و کارشناسی ارشد انجام شد. در مقطع دکتری به دلیل تعداد اندک دانشجویان نسبت به مقاطع دیگر سرشماری صورت گرفت. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. میزان پایایی پرسشنامه با توجه به ضریب آلفای کرونباخ ۸۶/۰ به دست آمد. نتایج نشان داد: انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در سطح زیاد و ادراک در سطح کم است. همچنین، در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی کیفیت وجود داشت که بیش ترین میانگین شکاف کیفیت در بعد ملموسات (۹۵۹۶/۱-) و پس از آن به ترتیب در ابعاد همدلی (۶۴۷۸/۱-)، تضمین (۶۲۸۷/۱-)، پاسخگویی (۶۰۷۲/۱-) و اطمینان (۵۹۶۱/۱-) بود. در بین متغیرهای جمعیت شناختی تنها بین ادراک دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه تفاوت معنی داری مشاهده شد.

کلمات کلیدی:

ارزیابی کیفیت، خدمات آموزشی، مدل سروکوآل، دانشگاه علم و فرهنگ

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1437338>

