

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول براساس مدل سروکوال

محل انتشار:

فصلنامه نوآوری های مدیریت آموزشی، دوره 8، شماره 4 (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسنده:

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول از دیدگاه دانشجویان انجام شد. به روش تصادفی طبقه‌ای تعداد ۳۹۳ نفر از دانشجویان دانشکده‌های مختلف دانشگاه انتخاب شدند. با استفاده از مدل سروکوال داده‌های لازم در دو زمینه ادراک و انتظار گردآوری شد. گردآوری داده‌ها بر مبنای پرسش‌نامه استاندارد سروکوال با پنج عامل تایید شده از طریق تحلیل عاملی انجام شد. نتایج نشان داد که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف کیفیت وجود داشت. بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بعد همدلی (۰/۳۴-۲) و بعد از آن به ترتیب در ابعاد تضمین (۰/۹۵-۱)، پاسخگویی (۰/۸۶-۱) و اطمینان (۰/۶۸-۱) مشاهده شد و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد ملموس (۰/۵۴-۱) بود. همچنین، بین شکاف کیفیت در بعد ملموس با متغیر جنسیت رابطه معنادار آماری مشاهده شد (۰/۰۵ < p). در مجموع، انتظارات دانشجویان از درک آنها از وضعیت موجود بیشتر است و در هیچ کدام از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، انتظارات آنها برآورده نشده است. در راستای بهبود کیفیت خدمات آموزشی، کلیه ابعاد به ویژه بعد همدلی باید در اولویت قرار گیرد.

کلمات کلیدی:

مدل سروکوال، ارزیابی آموزشی، کیفیت آموزش عالی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1488836>

