

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی پردیس دانشکده های فنی دانشگاه تهران براساس مدل سروکوال

محل انتشار:

فصلنامه پژوهشنامه تربیتی، دوره 11، شماره 47 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

زهرا شاه امیری - دانشگاه تهران

محمد رضا کرمی - دانشگاه تهران

محمد اصلاحی - دانشگاه علامه طباطبایی

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی پردیس دانشکده های فنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی براساس مدل سروکوال است. در این مطالعه با استفاده از روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی، تعداد ۳۴۶ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی به روش نمونه گیری طبقه ای متناسب با حجم انتخاب شدند. برای جمع-آوری داده ها از پرسشنامه استاندارد سروکوال شامل ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات آموزشی استفاده شده است. داده های پژوهش پس از جمع آوری براساس سوالات پژوهش و با استفاده از آزمون تی مستقل، تی وابسته و تحلیل واریانس یک راهه تجزیه و تحلیل شدند. یافته های پژوهش حاکی از آن است که بین عوامل محسوس، قابلیت اطمینان، پاسخ گویی، تضمین و همدلی ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان تفاوت معناداری وجود دارد. انتظارات دانشجویان فراتر از درک آن ها از وضعیت موجود است و در هیچ یک از ابعاد کیفیت خدمات، انتظارات آن-ها برآورده نشده است. همچنین بین متغیرهای جمعیت شناختی دانشجویان، تفاوت معناداری مشاهده نگردید.

کلمات کلیدی:

ارزیابی، کیفیت خدمات، مدل سروکوال، دانشجویان تحصیلات تکمیلی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1659892>

