

عنوان مقاله:

نقدی بر کاربرد مدل سروکوال در ارزیابی خدمات آموزشی دانشگاهی: مورد دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر دانشگاه شهید بهشتی سال 1388-89

محل انتشار:

پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

سکینه زاهدی - دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

زمینه و هدف: ارزیابی خدمات یکی از دغدغه های موسسات آموزشی به منظور بهبود کیفیت خدمات است. با تعیین شکاف بین وضع مطلوب و موجود می توان به این بهبود دست یافت. این مطالعه با هدف اجرا و نقد مدل سروکوال در ارزیابی خدمات آموزشی در بین دانشجویان دانشکده فنی و مهندسی دانشگاه شهید بهشتی در سال 1389 انجام گرفت. روش کار: در این مطالعه 248 نفر از دانشجویان دانشکده فنی و مهندسی شرکت کردند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه مبتنی بر ابزار سرو کوال بود و دانشجویان وضع مطلوب و موجود را در 5 بعد ملموس، اعتماد، پاسخگویی، تضمین و همدلی تعیین نمودند و شکاف با تفاضل نمرات موجود از مطلوب به دست آمد. یافته ها: در هر 5 بعد کیفیت خدمات، شکاف منفی وجود داشت و نشان دهنده برآورده نشدن انتظارات دانشجویان است. بیشترین میانگین شکاف کیفیت خدمات مربوط به بعد همدلی (6 -) و کمترین نمره متعلق به بعد اعتماد (4/387-) است. میانگین خدمات در بعد ملموس (5.213-)، اعتماد (4.387-)، پاسخگویی (5.504-)، تضمین (5.657-) و همدلی (6-) است. و در تمام ابعاد بین وضع موجود و مطلوب تفاوت معنی داری مشاهده گردید ($p=0/0001$) و دانشجویان مذکر در ابعاد تضمین و همدلی کیفیت خدمات را از نظر وضع موجود بهتر ارزیابی کردند. نتیجه گیری: با توجه به وجود شکاف در همه ابعاد پیشنهاد می شود تا مسئولین و مدیران با ایجاد کانال های رسمی و غیر رسمی با دانشجویان و کاهش سطوح سلسله مراتبی در کاهش و یا حذف شکاف اقدام کنند. از سوی دیگر برگزاری آموزش های لازم برای آشنا ساختن کارکنان و اساتید با خصوصیات خدمات و نحوه درست پاسخگویی و ارتباط با دانشجو و ارزیابی عملکرد و بهبود گروه های کاری و جو سازمانی در راستای ایجاد احساس مسئولیت بیشتر در اعضا لازم است و در برآورده نمودن انتظارات دانشجویان موثر خواهد بود. هر چند این مدل در موسسات آموزشی کاربرد فراوانی دارد اما به دلیل ماهیت آموزش و گستردگی مشتریان و پیچیده بودن امر یاددهی - یادگیری و روشن نبودن ماموریت و به تبع آن قابل اندازه گیری نبودن کیفیت، سروکوال ابزار کامل و مناسبی در ارزیابی به حساب نمی آید.

کلمات کلیدی:

شکاف، کیفیت خدمات، انتظارات، ادراک، دانشجو

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/187992>

