

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دید دانشجویان؛ مدل سروکوال مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت با رویکرد علوم پژوهشی نوین (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

نفیسه رستگار - کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد

سعید خیاط مقدم - استادیار، عضو هیات علمی گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد

خلاصه مقاله:

در قرن بیست و یکم دغدغه ارزیابی و مدیریت کیفیت آموزش عالی در اغلب کشور های جهان ازجمله دغدغه های اصلی نظامهای آموزش عالی میباشد و این نظام در صورتی از عهده وظایف خود بر میآید که از نظر کیفیت آموزشی در وضعیت مطلوبی باشد. آموزش مناسب و رضایتمندی دانشجویان منجر به ارتقای سیستم و در نهایت توسعه ی جامعه خواهد گردید. بنابراین پژوهش حاضر به منظور ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد براساس مدل سروکوال انجام شده است. این مطالعه به روش پیمایشی -اکتشافی بر روی دانشجویان مشغول به تحصیل در 11 دانشکده (واحد آموزشی گلبهار، الهیات و معارف اسلامی، پزشکی، پیراپزشکی، تربیت بدنی، حسابداری و مدیریت، حقوق، علوم سیاسی و زبانهای خارجی، علوم پایه، علوم تربیتی، مهندسی و هنر و معماری) دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد در سال تحصیلی 94-95 انجام شد. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه Servequal بوده و حجم نمونه موردبررسی 344 نفر در نظر گرفته شده است. دادههای به دست آمده از طریق آزمونهای علامت و کروسکال والیس موردتجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج به دست آمده نشان دهنده این است که کیفیت خدمات ارائه شده به دانشجویان دردانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد در وضعیت مناسبی قرار دارد ($P=000/0$). (همچنین در میان ابعاد پنجگانه کیفیتخدمات تنها بعد پاسخگویی از وضعیت نامطلوبی برخوردار است ($P=29/0$) و سایر ابعاد از دید دانشجویان مطلوبند. ($P=0/05$))

کلمات کلیدی:

ارزیابی کیفیت، خدمات آموزشی، دانشگاه آزاد مشهد، مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/577009>

