

عنوان مقاله:

سنجش کیفیت خدمات در موسسات آموزشی بر مبنای مدل سروکوال

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات منابع انسانی، دوره 7، شماره 23 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسنده:

سعید جعفری نیا - استادیار دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه تردیدی نیست که رمز بقا و پیشرفت سازمان های خدماتی، ارایه خدمات با کیفیت برتر است: در این راستا سنجش کیفیت خدمات اهمیت انکارناپذیری دارد. هدف از پژوهش حاضر سنجش کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان دانشگاه جامع علمی کاربردی بانک ملت بر مبنای مدل سروکوال است. در این پژوهش به منظور سنجش و بهبود کیفیت خدمات از پرسشنامه استاندارد سروکوال با انجام اصلاحات مورد نیاز و پس از تایید روایی و پایایی آن برای فضای آموزشی استفاده شد. این پژوهش حاضر بر اساس هدف کاربردی و بر اساس نحوه گردآوری داده ها توصیفی و از نوع پیمایشی می باشد. که در آن، از روایی سازه و آلفای کرونباخ برای تاثیر روایی و پایایی ابزار سنجش استفاده شده. جامعه آماری در تحقیق حاضر دانشجویان دانشگاه جامع علمی کاربردی بانک ملت به تعداد 122 نفر می باشد. روش نمونه گیری تصادفی ساده و حجم نمونه 39 نفر برآورد شده. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار spsswin و از آزمون های تجزیه و تحلیل واریانس فریدمن، ویلکاکسون و کولموگروف اسمیرونوف استفاده شد. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که در همه ابعاد کیفیت خدمات بین انتظارات و ادراکات دانشجویان شکاف معناداری وجود دارد. بیشترین شکاف به ابعاد همدلی و پاسخگویی و کم ترین شکاف به قابلیت اعتماد مربوط می شود. همچنین از نظر دانشجویان قابلیت اعتماد، عوامل ملموس، تضمین، همدلی و پاسخگویی به ترتیب دارای اولویت اول تا پنجم می باشند. بعد از تجزیه و تحلیل و بررسی داده ها پیشنهادهایی برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی ارایه گردید.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، سروکوال، انتظارات، ادراکات، ابعاد کیفیت، کیفیت خدمات آموزشی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/795349>

