

چشم‌انداز مدیریت دولتی

شماره ۲۲ - تابستان ۱۳۹۴

صص ۱۷۲ - ۱۵۷

## ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی با استفاده از ابزار سروکوال

جعفر توکلی\*، حسن ذوالفقاری\*\*

### چکیده

یکی از مدل‌های پرکاربرد در ارزیابی کیفیت خدمات، سروکوال است که در پنج بعد: محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی به مقایسه انتظار و ادراک مشتری از خدمت ارائه شده می‌پردازد. پژوهش حاضر با استفاده از مدل یادشده به ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی در «دانشگاه رازی کرمانشاه» پرداخته است. جامعه آماری شامل ۴۰۰ نفر از دانشجویان جغرافیا بوده و حجم نمونه پژوهش ۲۱۰ نفر برآورد شده است. نتایج گویای شکاف زیاد و معنادار بین انتظار و ادراک پاسخگویان در همه ابعاد بالا است. آزمون همبستگی نشان می‌دهد که بین «سال ورودی دانشجویان» و کیفیت محسوسات، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، همدلی و درنهایت کیفیت کلی خدمات رابطه منفی و معنادار وجود دارد؛ همچنین بین «سکونت در خوابگاه» و کیفیت محسوسات و نیز «دوره تحصیلی» و کیفیت پاسخگویی رابطه منفی و معنادار مشاهده شده است.

**کلیدواژه‌ها:** کیفیت خدمات؛ رضایت مشتری؛ خدمات آموزشی؛ خدمات دانشگاهی؛ سروکوال.

---

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۱۱/۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۹/۷.

\* استادیار، دانشگاه رازی کرمانشاه (نویسنده مسئول).

E-mail: J.Tavakkoli@gmail.com

\*\* دانشیار، دانشگاه رازی کرمانشاه.

## ۱. مقدمه

بررسی کیفیت خدمات در ابعاد مختلف آموزشی، پژوهشی و رفاهی در یک مؤسسه آموزشی و پژوهشی و شناسایی نقاط قوت و ضعف کیفیت و کمیت خدمات گوناگون می‌تواند مدیران و برنامه‌ریزان را در راستای نیل به اهداف، اجرایی کردن برنامه‌ها و رفع ضعف‌ها و کاستی‌ها یاری کند. از آنجاکه تحقق هدف مهم ارتقاء کیفیت خدمات در یک سازمان بدون توجه به نظرها و انتظارات مراجعان یا مشتریان امکان‌پذیر نیست، باید از ابزارهای مناسبی برای پی‌بردن به دیدگاه مراجعان و مشتریان سازمان بهره گرفت. یکی از ابزارهای مناسب و کارآمد در این زمینه ابزار «سروکوال» است. پژوهش‌های پاراسورامان<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۸۸) به شکل‌گیری این ابزار منجر شد که ترکیبی از واژه‌های کیفیت خدمت<sup>۲</sup> است و میزان فاصله و شکاف بین انتظارات<sup>۳</sup> و ادراکات<sup>۴</sup> مشتریان را نسبت به خدمات ارائه شده می‌سنجد (Randheer et al, 2011).

یکی از اهداف «دانشگاه رازی کرمانشاه» و به تبع گروه جغرافیا بهبود و ارتقاء خدمات دانشگاهی در راستای نیل به رضایت دانشجویان، پیشرفت تحصیلی و توسعه کیفیت آموزش عالی است. این گروه در سال ۱۳۷۲ تأسیس شد و سالها است که در زمینه تربیت نیروهای متخصص تلاش می‌کند. زمینه اصلی طرح مسئله که اهمیت و ضرورت انجام پژوهش حاضر را ایجاب کرد، مواجهه گروه آموزشی جغرافیا با کاهش نشاط، شادابی و نیز افت تحصیلی در میان دانشجویان گروه بوده است. از آنجاکه این گروه در «دانشگاه رازی» در بهبود کیفیت خدمات، پیشگام بوده و نیز ارائه‌دهنده طرح خودارزیابی مستمر است، در جستجوی شناسایی علل و عوامل مسئله برآمد. در بررسی‌های مقدماتی از طریق مصاحبه با تعدادی از دانشجویان، مشخص شد که علاوه بر نارضایتی دانشجویان از برخی عملکردهای گروه آموزشی (جغرافیا)، نارسایی در ارائه سایر خدمات دانشگاهی نیز در بروز مشکلات یادشده مؤثر بوده است؛ از اینرو با توجه به اینکه گروه هدف بررسی، دانشجویان این رشته بودند، سعی شد کیفیت خدمات دانشگاهی در مورد آنها مورد ارزیابی قرار گیرد تا از رهگذر شناسایی نقاط قوت و ضعف در جهت ارتقا و بهبود کیفیت خدمات دانشگاهی و برنامه‌ریزی در این مسیر گامی برداشته شود. در راستای تحقق این هدف از ابزار «سروکوال» برای تعیین شکاف‌های موجود در کیفیت خدمات استفاده شد. با توجه به مزیت‌های این ابزار، شناسایی شکاف‌های موجود بین خدمات ارائه‌شده و انتظارات دانشجویان جغرافیا میسر شده و پژوهشگران را به راهکارهای بهبود کیفیت خدمات دانشگاهی و برنامه‌ریزی در جهت ارتقای کیفیت آموزش عالی برای گروه هدف رهنمون می‌سازد؛ همچنین پی‌گیری هدف اصلی پژوهش، ارتباط بین ویژگی‌های فردی و تحصیلی پاسخگویان با انتظار آنها از

1. Parasuraman

2. Servqual: Service Quality

3. Expectations

4. Perceptions

کیفیت خدمات ارائه شده نیز بررسی خواهد شد.

## ۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

سازمان‌ها و مؤسسه‌های تأمین کننده خدمات به منظور جلب رضایت بیشتر مشتری و بهبود کیفیت خدمات خود نیازمند دریافت بازخور از سوی مشتریان و استفاده کنندگان از خدمات سازمان هستند؛ در این راستا مدل‌ها و ابزارهای متعددی به کار گرفته شده‌اند که یکی از پرکاربردترین آنها ابزار «سروکوال» است که به اندازه‌گیری شکاف و فاصله بین خدمات موردانتظار و خدمات ارائه شده و درک شده توسط مشتری می‌پردازد. به اعتقاد پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۸)، انتظارات مشتریان عمدتاً بر اساس نیازهای شخصی آنان، تجربه گذشته آنها از فراهم کنندگان خدمات، اظهارنظر دیگران و ارتباطات خارجی تعیین می‌شود (Parasuraman et al, 1988).

ابزار «سروکوال»، کیفیت خدمات یک سازمان را از ابعاد پنج‌گانه زیر مورد بررسی قرار می‌دهد:

۱. عوامل محسوس<sup>۱</sup> که جنبه‌های فیزیکی و تجهیزاتی سازمان ارائه‌دهنده خدمات را ارزیابی می‌کند؛

۲. قابلیت اعتماد<sup>۲</sup> که توانایی سازمان را در ارائه خدمات به شکل صحیح و در مدت زمان تعیین شده می‌سنجد.

۳. پاسخگویی<sup>۳</sup> که تمایل عناصر سازمان را برای کمک به مشتریان و ارائه هر چه سریع‌تر خدمات به آنها ارزیابی می‌کند؛

۴. اطمینان یا تضمین<sup>۴</sup> که دانش، ادب و توانایی کارکنان در ایجاد اطمینان خاطر در مشتریان را می‌سنجد؛

۵. همدلی<sup>۵</sup> که میزان اهمیت دادن به مشتریان و طرز رفتار فردی کارکنان با مراجعان را می‌سنجد.

به‌طور خلاصه عملکرد مدل «سروکوال» بر پایه این استوار است که از مشتریان خواسته می‌شود ابتدا مؤلفه‌ها را به لحاظ انتظارات خود از خدمات، رتبه‌بندی کنند و سپس از آنها تقاضا می‌شود که ادراکات خود از عملکرد واقعی موردنظر یا خدمت دریافت شده را به لحاظ همان ویژگی‌ها رتبه‌بندی کنند. این دو دسته از رتبه‌بندی‌ها با یکدیگر مقایسه می‌شوند و اگر عملکرد ادراک شده از حد انتظارات مشتریان پایین‌تر باشد، نشان‌دهنده ضعیف بودن کیفیت خدمات و یا وجود شکاف بین این دو است و برعکس اگر میزان عملکرد ادراک شده بالاتر از انتظارات مشتری باشد نشان‌دهنده

---

1. Tangibles  
2. Reliability  
3. Responsiveness  
4. Assurance  
5. Empathy

بالا بودن کیفیت خدمت یا نبود شکاف بین این دو است (Parasuraman et al, 1988). انتقادات زیادی به ابزار «سروکوال» وارد شده است. از جمله اینکه «سروکوال» می‌تواند فقط برای سنجش میزان رضایت مشتریان از خدمات شرکت‌ها و سازمان‌ها مورد استفاده قرار بگیرد؛ درحالی‌که برای سنجش میزان رضایت مشتریان از محصولات، استفاده چندانی نمی‌تواند داشته باشد (ملکی و دارابی، ۱۳۸۷). گودریچ و رمزی (۲۰۱۱)، معتقدند که مشکل عملی «سروکوال» بی‌ثباتی ابعاد و عوامل مورد بررسی با توجه به گوناگونی خدمات و زمینه‌های مورد مطالعه است (Goodrich & Ramsey, 2011). کنگ و برادلی (۲۰۰۲)، بر این باورند که در بسیاری مواقع انتظارات مشتریان آرمان‌گرایانه است و این مسئله موجب تشدید شکاف بین انتظار و ادراک از خدمت می‌شود؛ از این رو در تعدیل مدل «سروکوال» ارزیابی خدمات را در سه سطح آرمانی، قابل قبول و ادراک شده پیشنهاد می‌کنند (Kang & Bradley, 2002). به رغم انتقاداتی از این قبیل، مدل «سروکوال» توانسته است جای پای خود را در مطالعات مربوط به سنجش میزان رضایت‌مندی مراجعان به سازمان‌های خدمات‌رسان، محکم کند. به گونه‌ای که امروزه از این ابزار به‌طور گسترده برای ارزیابی کیفیت خدمات گوناگون استفاده می‌شود. در ادامه به چند مورد از این پژوهش‌ها اشاره شده است.

به‌کارگیری مدل «سروکوال» برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات آزمایشگاه‌های دانشگاهی در دو مطالعه متوالی به فاصله دو سال با تمرکز بر عواملی نظیر: کارمندان، خدمات و مهارت‌گرایی نشان‌دهنده شکاف اندک بین انتظارات و ادراکات دانشجویان بوده و رضایت دانشجویان با سنوات تحصیلی بیشتر نسبت به دانشجویان تازه‌وارد کمتر بوده است (Hughey et al, 2003). فتری و همکاران (۲۰۰۸) در بررسی کیفیت خدمات و رضایت‌مندی دانشجویان در دو مؤسسه آموزش عالی خصوصی مالزی بر اساس روش بررسی کیفیت خدمات پاراسورامان، نتیجه گرفتند که بهبود کیفیت خدمات در بعد همدمی و اطمینان ضروری است (Fitri et al, 2008). پژوهش چری (۲۰۱۲) در ۵ دانشگاه دولتی کشور آلبانی در مورد میزان رضایت دانشجویان بر اساس مدل تغییر شکل یافته کیفیت خدمات پاراسورامان، نشان داد که ابزار «سروکوال» در بررسی میزان خدمات ارائه شده در ۵ حوزه مختلف و تعیین میزان رضایت دانشجویان از این خدمات مناسب است (Cerry, 2012).

لگسویچ (۲۰۰۹)، کمبود خدمات آموزشی در دانشکده حقوق «دانشگاه اوسیک<sup>۱</sup> کرواسی» را بر اساس پرسشنامه استاندارد سروکوال، از دیدگاه دانشجویان مورد مطالعه قرار داد. یافته‌های وی نشان داد که در تمام ابعاد، مقادیر منفی خدمات‌رسانی ملاحظه می‌شود و به این معنا است که میزان انتظارات دانشجویان در تمام موارد از میزان خدمات ارائه شده بالاتر است (Legcevic, 2009). کوک و همکاران (۲۰۱۰)، کیفیت خدمات ارائه شده در تعدادی از مؤسسه‌های آموزشی

1. Faculty of Law Osijek

مالزی را با نمونه‌ای ۴۵۸ نفری از دانشجویان مطالعه کردند. آنها دریافتند که مسئولیت‌پذیری مدرسان، فعالیت‌های فوق‌برنامه و تفریحات مناسب و کارهای پژوهشی موجبات رضایت بیشتر دانشجویان از خدمات ارائه‌شده را در این مؤسسه‌ها فراهم می‌آورد (Kwek et al, 2010).

آرامیولا و هال (۲۰۰۶)، از یک ابزار تغییریافته و مناسب «سروکوال» برای بررسی میزان رضایت‌مندی دانشجویان کشورهای چین، هند، اندونزی و تایلند در دانشگاه ویکتوریای استرالیا استفاده کردند. آنها نتیجه گرفتند، نگرش و دیدگاه دانشجویان و به تبع آن رضایت‌مندی آنها از خدمات مختلف آموزشی، پژوهشی و رفاهی دانشگاه با ملیت و سطح برخورداری آنها در کشورهای خود رابطه معنی‌داری دارد. همچنین نشان دادند که سروکوال می‌تواند ابزار مناسبی برای مدیریت بهتر مؤسسه‌های آموزشی در اختیار مسئولان قرار دهد (Arambewela & Hall, 2006).

بررسی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان پیراپزشکی «دانشگاه علوم پزشکی تهران» نشان‌دهنده آن است که ابزار «سروکوال» به‌خوبی توانسته شکاف‌های موجود بین خدمات ارائه‌شده و رضایت‌مندی دانشجویان را به نمایش بگذارد. انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود است و در هیچ‌کدام از ابعاد خدمت، انتظارات آنها برآورده نشده است؛ بنابراین در راستای بهبود کیفیت خدمات آموزشی، کلیه ابعاد به‌ویژه بعد همدلی باید در اولویت قرار گیرد (توفیقی و همکاران، ۱۳۹۰). علیرضایی و امینی (۱۳۸۸) در بررسی کیفیت خدمات آموزشی در صنعت نفت، میزان رضایت‌مندی و انتظارات دانشجویان دوره‌های آموزشی مطالعات مرکز بین‌المللی انرژی را بررسی کرده‌اند. نتایج بررسی آنها گویای آن است که دانشجویان در مجموع بُعد فیزیکی را به انتظارات خود نزدیک یافته‌اند؛ در حالی که بُعد پاسخگویی با انتظارات آنها فاصله زیادی داشته است؛ همچنین ارزیابی کیفیت خدمات در «دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آبادکتول» با بهره‌گیری از ابزار «سروکوال» گویای آن است که شکاف قابل‌توجهی بین خدمات مختلف آموزشی و رفاهی ارائه‌شده از طرف دانشگاه و ادراک دانشجویان وجود دارد (گرگی و همکاران، ۱۳۸۷). فروغی ابری و همکاران (۲۰۱۱)، با بهره‌گیری از مدل «سروکوال» به ارزیابی کیفیت آموزش در «دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان» پرداخته و به این نتیجه رسیدند که بیش‌ترین تفاوت معنادار بین انتظارات و وضعیت موجود خدمات آموزشی ارائه‌شده در بُعد پاسخگویی بوده است؛ همچنین ابعاد همدلی، اطمینان، محسوسات و قابلیت اعتماد نیز از نظر معناداری شکاف موجود در درجات بعدی اهمیت قرار داشتند.

### فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: بین وضعیت مورد انتظار و وضعیت موجود خدمات ارائه‌شده توسط دانشگاه تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین وضعیت تحصیلی دانشجویان و رضایت آنها از خدمات دانشگاهی رابطه معناداری وجود دارد.

### ۳. روش شناسی

پژوهش حاضر به لحاظ روش توصیفی-تحلیلی است و از آنجاکه به بررسی موردشناسانه دانشجویان رشته جغرافیا «دانشگاه رازی» می‌پردازد، در زمره پژوهش‌های موردی به‌شمار می‌رود. در ارتباط با شیوه گردآوری داده‌ها از دو روش اسنادی و میدانی بهره‌گیری شده است. جامعه آماری پژوهش شامل ۴۰۰ نفر از دانشجویان گروه جغرافیای «دانشگاه رازی کرمانشاه» است که بر اساس فرمول کوکران<sup>۱</sup> حجم نمونه‌ای برابر ۲۱۰ نفر از میان آنان به روش تصادفی ساده<sup>۲</sup> انتخاب شده است. ابزار اصلی جمع‌آوری داده‌های میدانی پژوهش، پرسشنامه تغییر یافته «سروکوال» است که بر پایه پیشینه پژوهش و مطالعات مقدماتی پژوهشگران در زمینه هماهنگ کردن پرسشنامه اصلی «سروکوال» با شرایط و مقتضیات خدمات دانشگاهی تنظیم شده است؛ بنابراین از نظر نوع و تعداد مقوله‌های موردبررسی تغییرات و تعدیل‌هایی در پرسشنامه «سروکوال» اعمال شده است. بر این مبنای انتظارات و ادراکات پاسخگویان از خدمات «دانشگاه رازی» در ابعاد پنج‌گانه محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی ارزیابی شده است. پرسشنامه علاوه بر چند سؤال مربوط به ویژگی‌های عمومی پاسخگویان، حاوی ۳۰ مقوله است که در دو بخش اهمیت و رضایت (انتظار و ادراک) مورد پرسش قرار گرفت. در تنظیم گویه‌ها از طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. برای تحلیل پایایی پرسشنامه پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار به‌دست‌آمده این ضریب برای ابعاد پنج‌گانه بررسی یعنی محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی به ترتیب برابر ۰/۸۱، ۰/۷۵۷، ۰/۷۴۶، ۰/۷۶۳ و ۰/۷۶۷ بوده و نشان‌دهنده پایایی مطلوب ابزار است؛ همچنین علاوه بر این که مقیاس «سروکوال» یک ابزار استاندارد بوده و بدین لحاظ دارای روایی بالایی است، برای تأیید روایی پرسشنامه استفاده شده در این پژوهش از نظرهای صاحب‌نظران موضوعی استفاده شده و اصلاحات لازم اعمال شده است. در تحلیل کیفیت خدمات دانشگاهی و تعیین شکاف و فاصله بین ادراکات و انتظارات پاسخگویان در هر یک از ابعاد موردبررسی از روش نمره‌دهی به هر یک از گویه‌های طیف لیکرت استفاده شده است. بر این اساس میانگین نمرات هر یک از سؤال‌های پرسشنامه، رقمی بین ۱ تا ۵ است. به همین ترتیب میانگین ابعاد پنج‌گانه نیز محاسبه شده و سرانجام فاصله و اختلاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از خدمات دانشگاهی به‌دست آمد.

در راستای آزمون فرضیه‌های پژوهش و بررسی اینکه آیا فاصله و اختلاف بین ادراکات و انتظارات پاسخگویان در ابعاد محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی از نظر آماری معنادار است یا صرفاً در اثر تصادف یا مداخله سایر عوامل بروز کرده است از آزمون

1. Cochran  
2. Simple Random Sampling

ویلکاکسون استفاده شده است؛ همچنین برای ارزیابی ارتباط بین کیفیت خدمات و ویژگی‌های عمومی پاسخگویان از ضریب همبستگی اسپیرمن بهره‌گیری شده است.

#### ۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

نتایج بررسی نشان‌دهنده آن است که از ۲۱۰ نفر دانشجویان شرکت‌کننده در فرآیند پژوهش از بُعد سال ورودی به دانشگاه ۷۱ درصد ورودی سال‌های ۱۳۸۸ و ۱۳۸۹ بوده و تنها ۵/۷ درصد ورودی ۱۳۸۶ و پیش از آن بوده‌اند؛ همچنین از نظر گرایش تحصیلی حدود ۶۳ درصد پاسخگویان در گرایش ژئومورفولوژی و ۳۷ درصد در گرایش اقلیم‌شناسی اشتغال به تحصیل داشته‌اند. حدود ۹۵ درصد پاسخگویان در مقطع کارشناسی و تنها ۵ درصد در مقطع کارشناسی ارشد قرار داشتند؛ علاوه بر این حدود ۷۳ درصد دانشجویان در دوره روزانه مشغول به تحصیل بوده و از نظر سکونت در خوابگاه حدود ۵۹ درصد آنان ساکن خوابگاه بوده‌اند (جدول ۱).

جدول ۱. توزیع پاسخگویان بر حسب ویژگی‌های عمومی (n = ۲۱۰)

توزیع شرح	فراوانی	درصد	
ورودی	۱۳۸۶ و قبل از آن	۱۲	۵/۷
	۱۳۸۷	۴۹	۲۳/۳
	۱۳۸۸	۶۵	۳۱
	۱۳۸۹	۸۴	۴۰
گرایش	ژئومورفولوژی	۱۳۲	۶۲/۹
	اقلیم‌شناسی	۷۸	۳۷/۱
مقطع	کارشناسی	۱۹۹	۹۴/۸
	کارشناسی ارشد	۱۱	۵/۲
دوره	روزانه	۱۵۳	۷۲/۹
	شبانه	۵۶	۲۶/۷
سکونت	دارای خوابگاه	۱۲۳	۵۸/۶
	فاقد خوابگاه	۸۷	۴۱/۴

بررسی میانگین‌های اهمیت و رضایت در هریک از ابعاد مقیاس «سروکوال» گویای شکاف زیاد بین انتظار و ادراک پاسخگویان از خدمات دانشگاهی ارائه شده است؛ به‌گونه‌ای که اختلاف کیفیت به‌دست‌آمده در بُعد محسوسات برابر ۱/۳- در بُعد قابلیت اعتماد، ۱/۵۵- در بُعد اطمینان، ۱/۲- در بُعد پاسخگویی، ۱/۴۵- و در بُعد همدلی، ۱/۲۵- است؛ همچنین اختلاف کیفیت کلی به‌دست‌آمده، ۱/۳۵- است. در بین گویه‌ها نیز بیش‌ترین شکاف در مورد برنامه‌ریزی امتحانات و برگزاری سفرهای علمی مشاهده می‌شود که به ترتیب ۲/۱۴- و ۲/۱۸- است. کم‌ترین شکاف در

مورد سالم‌بودن در و پنجره و میز و صندلی و نظافت کلاس‌ها برابر ۰/۴۴- است که تا حد زیادی به نوسازبودن ساختمان دانشکده بازمی‌گردد (جدول ۲).

جدول ۲. میانگین امتیازهای اهمیت و رضایت (n=۲۱۰)

اختلاف کیفیت	میانگین رضایت	میانگین اهمیت	ابعاد مورد بررسی
-۱/۳	۲/۹۴	۴/۲۴	محسوسات
-۰/۹۲	۳/۳۴	۴/۲۶	سیستم‌های سرمایش، گرمایش و روشنایی کلاس‌های درس
-۰/۴۴	۳/۷۸	۴/۲۲	سالم‌بودن درها، پنجره‌ها، میز و صندلی، نظافت کلاس‌ها و غیره
-۱/۵۶	۳/۱۱	۴/۶۷	وجود کارگاه‌ها و آزمایشگاه‌های مجهز کارتوگرافی و غیره
-۱/۴۵	۳/۱۶	۴/۶۱	وجود رایانه و نرم‌افزارهای رایانه‌ای لازم
-۱/۲۸	۳/۳۵	۴/۶۳	وجود سایت اینترنت و کتابخانه مجهز
-۰/۷۹	۳/۲۷	۴/۰۶	تعداد دانشجو در هر کلاس
-۱/۲۵	۲/۵۸	۳/۸۳	تعداد دانشجویان در اتاق‌های خوابگاه‌ها
-۱/۶۷	۲/۱۰	۳/۷۷	امکانات رفاهی خوابگاه‌ها (تلویزیون، یخچال، رایانه و غیره)
-۱/۸	۲/۲۸	۴/۰۸	فضاهای ورزشی و امکانات سرگرمی
-۲/۰۱	۲/۴۶	۴/۴۷	کیفیت غذا در سلف‌سرویس‌ها و غذاخوری‌ها
-۱/۲۴	۲/۷۴	۳/۹۸	کمیت غذا در سلف‌سرویس‌ها و غذاخوری‌ها
-۱/۲۲	۳/۰۶	۴/۲۸	مناسب‌بودن فضای سلف‌سرویس‌ها از نظر بهداشت و آرامش‌بخشی
-۱/۵۵	۲/۷۴	۴/۲۹	قابلیت اعتماد
-۱/۸۸	۲/۷۱	۴/۵۹	کیفیت برنامه‌ریزی درسی و برنامه‌های هفتگی
-۲/۱۴	۲/۵۵	۴/۶۹	برنامه‌ریزی امتحانات (زمان‌بندی امتحانات و غیره)
-۰/۹۴	۳/۳۴	۴/۱۸	رعایت سرفصل دروس توسط استادان
-۰/۹۵	۲/۸۱	۳/۷۶	حجم و کیفیت تحقیقات کلاسی تعیین شده توسط استادان
-۱/۳۳	۲/۸۶	۴/۱۹	ارزشیابی دروس توسط اساتید (آزمون میان‌ترم و سؤال‌های کلاسی)
-۱/۴۳	۲/۹۹	۴/۴۲	به‌روزرسانی مطالب و استفاده از تجهیزات کمک آموزشی و غیره
-۲/۱۸	۲/۳۴	۴/۵۲	برگزاری سفرهای علمی
-۱/۵۵	۲/۴۴	۳/۹۹	برگزاری همایش‌ها و سخنرانی‌های علمی

از آنجاکه ارقام جدول ۲ به صورت میانگین بیان شده و این شاخص کارآیی مطلوبی در بیان پراکندگی داده‌ها نداشته و نمی‌تواند شکاف بین اهمیت و رضایت از هر یک از ابعاد یادشده را به خوبی نشان دهد برای درک بهتر اختلاف بین انتظار و ادراک پاسخگویان از شاخص میانه استفاده شده است. بر این مبنا میانه ۳۰ مقوله پرسشگری شده از بُعد اهمیت و رضایت پاسخگویان در چارچوب نمودار ۱، گویای آن است که در بیشتر موارد شکاف بین

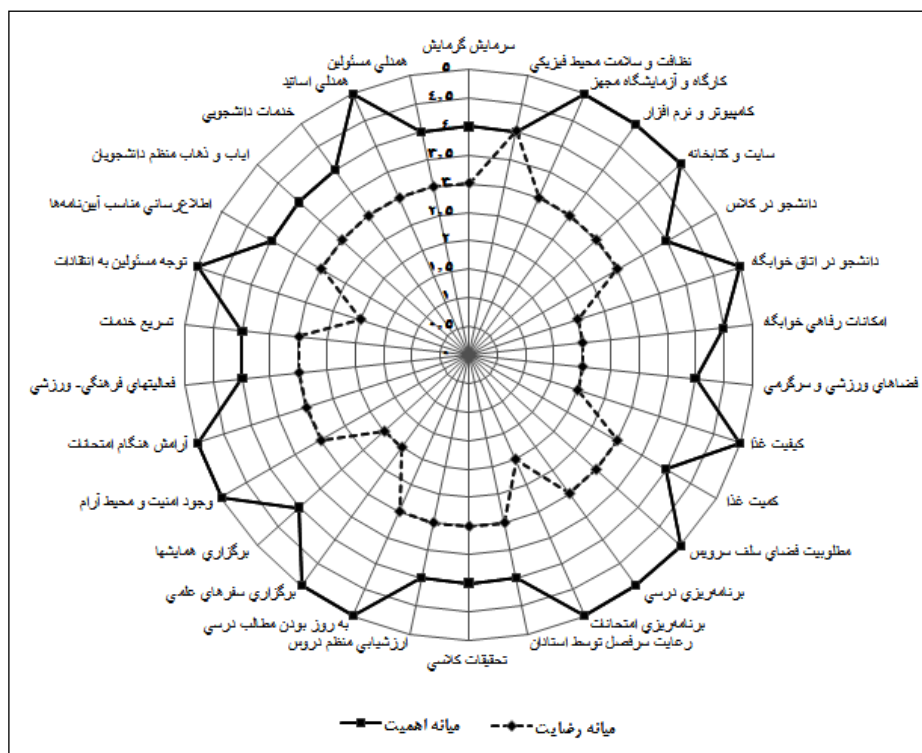


اهمیت و رضایت جامعه موردبررسی از خدمات ارائه‌شده بسیار زیاد است.

ادامه جدول ۲. میانگین امتیازهای اهمیت و رضایت (n=210)

ابعاد موردبررسی	میانگین اهمیت	میانگین رضایت	اختلاف کیفیت
<b>اطمینان</b>	۴/۲۶	۳/۰۶	-۱/۲
وجود امنیت و محیط آرام	۴/۴۳	۳/۴۴	-۰/۹۹
تأمین فضای آرام هنگام برگزاری امتحانات	۴/۴۸	۳/۱	-۱/۳۸
فعالیت‌های فرهنگی، ورزشی	۳/۸۷	۲/۶۳	-۱/۲۴
<b>پاسخگویی</b>	۴/۲۴	۲/۷۹	-۱/۴۵
تسریع در ارائه خدمات (آموزشی، رفاهی و غیره)	۴/۲۵	۲/۷	-۱/۵۵
توجه مسئولان به انتقادات و پیشنهادهای دانشجویان	۴/۴۵	۲/۵۷	-۱/۸۸
اطلاع‌رسانی به‌نگام آیین‌نامه‌ها، مقررات و غیره	۴/۲۱	۲/۹۱	-۱/۳
ایاب‌و‌ذهاب به‌موقع و منظم دانشجویان	۴/۱۶	۳/۰۳	-۱/۱۳
خدمات دانشجویی (وام، اردوی فرهنگی، مسابقات و غیره)	۴/۱۴	۲/۷۳	-۱/۴۱
<b>همدلی</b>	۴/۲۶	۳/۰۱	-۱/۲۵
همدلی و دلسوزی مسئولان و کارکنان	۴/۱۸	۲/۸۵	-۱/۳۳
همدلی و دلسوزی استادان	۴/۳۳	۳/۱۶	-۱/۱۷
<b>امتیاز کل</b>	۴/۲۶	۲/۹۱	-۱/۳۵

برای مثال شاخص میانه در بُعد محسوسات نشان‌دهنده نبود شکاف بین اهمیت و رضایت پاسخگویان از «شرایط فیزیکی و نظافت کلاس‌های درس» است (اختلاف میانه‌ها=صفر). درمقابل شکاف بین رضایت و اهمیت در مورد «تعداد دانشجویان در اطاق‌های خوابگاه» برابر ۳ بوده و نشان‌دهنده کیفیت نامطلوب خدمات خوابگاهی به‌ویژه محدودیت خوابگاه به‌ازای دانشجو است؛ همچنین درحالی‌که شکاف موجود در مورد «کمیت غذا» در سلف‌سرویس ناچیز است (اختلاف میانه‌ها=۱)؛ اما این فاصله در مورد «کیفیت غذا» برابر ۳ بوده و گویای نارضایتی پاسخگویان از کیفیت تغذیه است.



شکل ۱. شکاف وضعیت موجود و وضعیت مورد انتظار کیفیت خدمات از نگاه دانشجویان

در بُعد قابلیت اعتماد نیز بیش‌ترین شکاف در زمینه «برنامه‌ریزی امتحانات» و «سفرهای علمی» مشاهده می‌شود و مقدار اختلاف بین میان‌ه‌ها برابر ۳ است؛ اما در ارتباط با مقوله‌هایی چون «رعایت سرفصل دروس توسط اساتید»، «پژوهش‌های کلاسی» و «ارزشیابی منظم دروس» شکاف زیادی بین ادراک و انتظار پاسخگویان مشاهده نمی‌شود (اختلاف میان‌ه‌ها=۱). در بُعد اطمینان بیش‌ترین شکاف بین اهمیت و رضایت در مورد «آرامش هنگام امتحانات» وجود دارد و اختلاف میان‌ه‌ها برابر ۲ است. از بُعد پاسخگویی نیز بیش‌ترین شکاف بین انتظار و ادراک دانشجویان گویای کم‌توجهی مسئولان به انتقادات آنها است (اختلاف میان‌ه‌ها=۳)؛ اما در سایر موارد فاصله چندان زیاد نیست. در بُعد همدلی نیز پاسخگویان رضایت بیشتری از مسئولان در مقایسه با اساتید داشته‌اند (اختلاف میان‌ه‌ها به ترتیب ۲ و ۱).

آماره‌های توصیفی مورد استفاده، نشان‌دهنده وجود فاصله و شکاف بین انتظار و ادراک دانشجویان از خدمات ارائه‌شده توسط دانشگاه و به عبارتی پایین بودن کیفیت این خدمات از دید آنها است. برای ارزیابی فرضیه اول و معناداری شکاف‌ها و اطمینان از اینکه فاصله بین انتظار و ادراک پاسخگویان در ابعاد پنج‌گانه مورد بررسی نتیجه تصادف یا دخالت سایر عوامل نیست از

آزمون ناپارامتری ویلکاکسون بهره‌گیری شده است. نتیجه آزمون گویای آن است که در کیفیت کلی خدمات ارائه‌شده و همچنین در ابعاد محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی تفاوت بین انتظار و ادراک پاسخگویان در سطح ۹۹ درصد معنادار است (جدول ۳).

جدول ۳. آزمون معناداری اختلاف بین انتظار و ادراک پاسخگویان از ابعاد کیفیت خدمات

ابعاد کیفیت خدمات	مقدار Z	سطح معناداری
محسوسات	-۱۲/۳۱۸	۰/۰۰۰
قابلیت اعتماد	-۱۱/۶۳۸	۰/۰۰۰
اطمینان	-۱۱/۰۳۹	۰/۰۰۰
پاسخگویی	-۱۱/۴۳۰	۰/۰۰۰
همدلی	-۱۰/۴۳۷	۰/۰۰۰
کیفیت کلی خدمات	-۱۰/۸۵۷	۰/۰۰۰

در راستای آزمون فرضیه دوم و بررسی تأثیر ویژگی‌ها و شرایط تحصیلی دانشجویان در ارزیابی آنها از کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط دانشگاه، از طریق برقراری ضریب همبستگی اسپیرمن ارتباط بین خصوصیات یادشده با ابعاد گوناگون کیفیت خدمات مورد آزمون قرار گرفت. بر این اساس بین «کیفیت محسوسات» و «سال ورودی دانشجویان» در سطح ۹۵ درصد رابطه منفی و معنادار مشاهده می‌شود؛ به این معنا که دانشجویان ورودی قدیمی‌تر و یا دارای سنوات تحصیلی بیشتر رضایت کمتری از کیفیت خدمات ارائه‌شده در بعد محسوسات داشته‌اند؛ همچنین بین «کیفیت محسوسات» و «سکونت در خوابگاه» در سطح اطمینان ۹۹ درصد رابطه منفی و معنادار وجود دارد؛ به بیان دیگر رضایت دانشجویان ساکن خوابگاه از کیفیت خدمات در بعد یادشده نسبت به دانشجویان فاقد خوابگاه کمتر بوده است. همبستگی بین «کیفیت قابلیت اعتماد»، «کیفیت پاسخگویی» و «سال ورودی دانشجویان» نیز گویای آن است که بین دو متغیر رابطه منفی و معنادار در سطح اطمینان ۹۹ و ۹۵ درصد وجود دارد. به بیان ساده‌تر رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه‌شده در ابعاد قابلیت اعتماد و پاسخگویی با افزایش سنوات تحصیلی کمتر بوده است. همچنین بین «کیفیت پاسخگویی» و «دوره تحصیلی» دانشجویان در سطح اطمینان ۹۵ درصد ارتباط منفی و معنادار مشاهده می‌شود که به معنای رضایت کمتر دانشجویان دوره شبانه در مقایسه با دوره روزانه از کیفیت خدمات ارائه‌شده در بُعد پاسخگویی است. همبستگی بین «کیفیت همدلی» با «سال ورودی دانشجویان» نیز نشان‌دهنده وجود ارتباط منفی و معنادار بین دو متغیر در سطح اطمینان ۹۵ درصد است و نشان می‌دهد رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه‌شده در بُعد همدلی، تحت تأثیر سنوات تحصیلی آنها کاهش می‌یابد.

جدول ۴. همبستگی متغیرهای عمومی جامعه مورد بررسی با ابعاد کیفیت خدمات

رتبه	متغیر اول	متغیر دوم	ضریب همبستگی	سطح معناداری
۱	کیفیت محسوسات	سال ورودی دانشجویان	-۰/۱۷۱	۰/۰۱۳
۲	کیفیت محسوسات	سکونت در خوابگاه	-۰/۲۰۰	۰/۰۰۴
۳	کیفیت قابلیت اعتماد	سال ورودی دانشجویان	-۰/۲۲۵	۰/۰۰۲
۴	کیفیت پاسخگویی	سال ورودی دانشجویان	-۰/۱۸۵	۰/۰۱۰
۵	کیفیت پاسخگویی	دوره تحصیلی	-۰/۱۶۲	۰/۰۲۵
۶	کیفیت همدلی	سال ورودی دانشجویان	-۰/۱۶۰	۰/۰۲۲
۷	کیفیت کلی خدمات	سال ورودی دانشجویان	-۰/۲۰۵	۰/۰۰۹

همبستگی برقرار شده بین «کیفیت کلی خدمات» و متغیر «سال ورودی دانشجویان» نشان‌دهنده وجود رابطه منفی و معنادار در سطح اطمینان ۹۹ درصد است؛ به این معنا که رضایت جامعه مورد بررسی از کیفیت خدمات ارائه شده با افزایش سنوات تحصیلی کاهش می‌یابد؛ بنابراین شاید بتوان ادعا کرد، رضایت از کیفیت خدمات دانشگاهی تا حد زیادی از سنوات تحصیلی تاثیر پذیرفته است. در این رابطه لازم به توضیح است که به دلیل محدودیت برخی از خدمات نظیر خوابگاه، سنوات استفاده از آنها برای دانشجویان محدود بوده و بدین لحاظ بر رضایت آنها از کیفیت خدمات تأثیر گذاشته است.

#### ۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی در مورد دانشجویان جغرافیای «دانشگاه رازی کرمانشاه» نشان‌دهنده شکاف و فاصله زیاد بین کیفیت کلی خدمات ارائه شده و انتظارات گروه هدف است. این شکاف در همه ابعاد پنج‌گانه مقیاس سروکوال قابل مشاهده است. در بُعد محسوسات اختلاف بین اهمیت و رضایت پاسخگویان معنادار بوده و در مواردی چون «تعداد دانشجویان در اتاق‌های خوابگاه» و «کیفیت غذا» بارز است. در بُعد قابلیت اعتماد نیز اختلاف بین انتظار و رضایت افراد مورد بررسی، معنادار است و در این رابطه مواردی نظیر: «برنامه‌ریزی امتحانات» و «سفرهای علمی» بیش‌ترین شکاف را نشان می‌دهند. در بُعد اطمینان ضمن وجود اختلاف معنادار بین دو سطح انتظار و ادراک، شکاف در مقوله «آرامش هنگام امتحانات» درخور توجه بوده است؛ همچنین در بُعد پاسخگویی علاوه بر تأیید شکاف موجود، کم‌توجهی به انتقادات از سوی مسئولان بیش‌ترین فاصله را بین دو سطح بررسی نشان می‌دهد. در بُعد همدلی نیز ضمن اثبات معناداری شکاف بین انتظار و ادراک پاسخگویان، رضایت از همدلی اساتید کمتر از مسئولان بوده

است.

بررسی حاضر در مقایسه با یافته‌های لگسویچ (۲۰۰۹)، توفیقی و همکاران (۱۳۹۰)، گرجی و همکاران (۱۳۸۹) و فروغی ابری و همکاران (۲۰۱۱) به نتایج مشابهی رسیده است؛ به گونه‌ای که در همه موارد یادشده شکاف و اختلاف بین تمام ابعاد پنج‌گانه زیاد و معنادار گزارش شده است؛ درحالی‌که در پژوهش علیرضایی و امینی (۱۳۸۸) بیش‌ترین اختلاف در بُعد پاسخگویی مشاهده شده و بُعد فیزیکی با انتظارات پاسخگویان مطابقت داشته است؛ همچنین با پژوهش فتری و همکاران (۲۰۱۱) تنها در ابعاد اطمینان و همدلی انطباق دارد. در مقابل پژوهش هاگلی و همکاران (۲۰۰۳) گویای شکاف اندک بین انتظارات و ادراکات دانشجویان است.

آزمون همبستگی برقرارشده گویای وجود رابطه منفی و معنادار بین «سال ورودی دانشجویان» و کیفیت محسوسات، قابلیت اعتماد، پاسخ‌گویی، همدلی و درنهایت کیفیت کلی خدمات است که نشان‌دهنده اهمیت این عامل در قضاوت دانشجویان موردبررسی است؛ بدین معنا که با افزایش سنوات تحصیل رضایت از کیفیت خدمات دانشگاه کاهش می‌یابد که یافته هاگلی و همکاران (۲۰۰۳) را تأیید می‌کند؛ به‌علاوه بین «سکونت در خوابگاه» و کیفیت محسوسات و نیز «دوره تحصیلی» و کیفیت پاسخگویی رابطه منفی و معنادار مشاهده شده است؛ بنابراین از آنجاکه هدف پژوهش آگاهی از کیفیت خدمات دانشگاه به‌منظور ارتقاء رضایت‌مندی دانشجویان و درنهایت بهبود کیفیت تحصیل است، با تکیه بر یافته‌ها، موارد زیر به‌عنوان راهکار ارائه می‌شود:

۱. با توجه به ضرورت بهبود مستمر کیفیت خدمات دانشگاهی پیشنهاد می‌شود هر ساله در دانشگاه‌های کشور ارزیابی‌های مشابهی از کیفیت خدمات صورت گیرد؛
۲. در بُعد محسوسات برنامه‌ریزی و اقدام در جهت کاهش شکاف و بهبود کیفیت خدمات به‌ویژه در مواردی نظیر افزایش امکانات خوابگاهی و بهبود کیفیت تغذیه دانشجویان می‌تواند در ارتقاء آسایش و بهبود کیفیت تحصیلی مؤثر باشد؛
۳. در بُعد قابلیت اعتماد ضمن توجه به بهبود همه موارد، توجه ویژه به برنامه‌ریزی و زمان‌بندی مطلوب‌تر امتحانات می‌تواند به کاهش اضطراب‌ها و نگرانی‌های دانشجویان کمک کند؛ همچنین افزایش کمیت و کیفیت سفرهای علمی در تأمین رضایت و ارتقاء علمی گروه هدف مؤثر است؛
۴. از بُعد اطمینان افزایش اقدامات و تمهیدات لازم در جهت ایجاد محیطی آرام و نشاط‌آفرین به‌ویژه دقت بیشتر در فراهم کردن فضای آرام و بدون تنش هنگام امتحانات می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات کمک شایانی کند؛
۵. از بُعد پاسخگویی پیشنهاد می‌شود ضمن حرکت در زمینه بهبود همه شاخص‌ها، توجه و برخورد منطقی با انتقادات و پیشنهادهای دانشجویان در دستور کار قرار گیرد.

ع. در بُعد همدلی، ایجاد زمینه‌های درک و تفاهم متقابل بین دانشجویان، مسئولان و اساتید دانشگاه و انجام دلسوزانه وظایف می‌تواند در بهبود کیفیت خدمات و رضایت گروه هدف مؤثر باشد.

## منابع

۱. توفیقی، شهرام؛ صادقی‌فر، جمیل؛ محمدزاده، پژمان؛ افشاری، سعیده؛ فروزانفر، فائزه؛ تقوی، سید محمود (۱۳۹۰). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان؛ مدل سروکوآل. *فصلنامه راهبردهای آموزش*، ۴(۲۱) ۱-۲۶.
۲. علیرضایی، ابوتراب؛ امینی امین (۱۳۸۸). سروکوآل و فرآیند تحلیل سلسه‌مراتبی ابزارهای مناسب برای سنجش و اولویت‌بندی کیفیت خدمات آموزشی در صنعت نفت. *مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت*، ۳(۹) ۱۵۹-۱۸۰.
۳. گرجی، محمد باقر؛ صیامی، سحر؛ نورایی، فرهاد (۱۳۸۷). بررسی مقایسه‌ای وضعیت کیفیت خدمات در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول. *تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی*، ۱(۴) ۳۳-۴۲.
۴. ملکی، آناهیتا؛ دارابی، ماهان (۱۳۸۷). روش‌های مختلف اندازه‌گیری رضایت مشتری. *مجله مهندسی خودرو و صنایع وابسته*، ۱(۳) ۲۷-۳۰.
5. Arambewela, R., & Hall, J. (2006). A Comparative Analysis of International Education Satisfaction Using Servqual. *Journal of Services Research*, 6, Special Issue, 141-163.
6. Cerry, S. (2012). Assessing the Quality of Higher Education Services Using a Modified Servqual Scale. *Annales Universitatis Apulensis series Oeconomica*, 14(2), 664-679.
7. Fitri, A. H, Ilias, H., Abd Rahman, A. & AbdRazak, M.Z. (2008). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions, *International journal of business Research*, 1(3), 163-175.
8. ForoughiAbari. A.A, Yarmohammadian M.H. & Esteki, M. (2011). Assessment of quality of education a non-governmental university via SERVQUAL model. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 15, 2299-2304, retrieved from www.sciencedirect.com
9. Goodrich.K & Ramsey, R. (2011). Are consumers with disabilities receiving the services they need?, *Journal of Retailing and Consumer Services*, retrieved from www.elsevier.com/locate/jretconser
10. Hughey, D., Chawla, S., & Kahn, Z. (2003). Measuring the quality of university computer labs using SERVQUAL: A longitudinal study, *Quality Management Journal*, 10 (3), 33-44.
11. Kang. H & Bradley, G. (2002). Measuring the performance of IT services: An assessment of SERVQUAL. *International Journal of Accounting Information Systems*, 3, 151-164, retrieved from www.sciencedirect.com
12. Kwek, C.L., Lau, T.C. & Tan, H.P. (2010). Education Quality Processes Model and its Influence on Students Perceived Service Quality. *International Journal of Business and Management*, 5(8), 154-165.
13. Legcevic, J. (2009). Quality Gap in Educational Services in Viewpoints on Students. *Ekonomskamisaoipraksa / Economic Thought and Practice*, 18(2), 279-298.
14. Parasuraman, A., Zeithamel, V.A & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple scale for measuring consumers perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
15. Randheer, K., AL-Motawa, A. A. & Vijay, P.J. (2011) Measuring

Commuters' Perception on Service Quality Using SERVQUAL in Public Transportation. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 21- 34.