

## کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان و طراحی مدل سروکوال

مرتضی ولی اله پور<sup>۱</sup>، وحید فلاح<sup>۲</sup>

۱. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل، بابل، ایران

۲. استاد راهنمای پژوهش، مراکز آموزش عالی شهرستان بابل

### چکیده

خدمات جزء لاینفک زندگی امروز به شمار می‌رود. تمامی صنایع مستقل از اینکه در چه کسب و کاری فعالیت دارند، با مفهوم خدمت سر و کار دارند. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی-پیمایشی است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات شامل یک پرسشنامه بی‌نام جهت سنجش و ارزیابی سوالات تحقیق می‌باشد. پرسشنامه در یک مرحله در بین دانشجویان توزیع شد و براساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت تنظیم گردیده است. جامعه آماری این تحقیق شامل دانشجویان مراکز آموزش عالی شهرستان بابل است. حجم نمونه مورد نظر در مجموع ۱۹۲ نفر می‌باشد. براساس نتایج تحقیق به طور کلی میزان تأثیرگذاری متفاوت ابعاد پنج‌گانه بر کیفیت خدمات آموزشی با توجه به نظرات دانشجویان نمایان شده است. و یافته‌ها به طور خلاصه نشانگر این است که تمامی ابعاد پنج‌گانه اثرات معناداری بر بعد کیفیت خدمات آموزشی داشته‌اند.

**کلید واژه‌ها:** صنعت دانشگاه، کیفیت خدمات آموزشی، مدل سروکوال

هم زمان با نهادینه شدن نقش و اهمیت تعلیم و تربیت در توسعه جوامع و بالندگی نسل جوان و نوجوان، تلاش‌های بسیاری برای قانونمند کردن این فرایند خطیر آغاز شد و تعلیم و تربیت به انشعابات متعددی تقسیم گردید (فلاح و همکاران). آنچه برای سازمان‌ها مهم است بهترین شیوه خدمت‌رسانی به مشتری می‌باشد. سازمان‌ها براساس یک مینا و یک استاندارد متعارف بین‌المللی هر چند وقت یکبار کیفیت خدمات خویش را مورد سنجش قرار می‌دهند. ارائه محصولات مختلف از سوی سازمان‌ها (خدمات سازمانی) و در نهایت کسب سهم بیشتر از بازار رقابت، بیانگر این اهمیت است. بنابراین به منظور شناخت نقاط قوت و ضعف و ارتقای سطح عملکرد و آگاهی از تصویر ذهنی سازمان نزد مشتری سنجش خدمات از مهم‌ترین اولویت‌های سازمان‌ها است.

خدمات آموزشی به‌ویژه خدماتی که از طریق دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ارائه می‌شود، از مهم‌ترین حوزه‌های خدماتی در هر جامعه است که از نقشی بی‌بدیل در توسعه‌یافتگی جوامع برخوردار است. بنابراین، توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی به طور مستمر، امری ضروری به نظر می‌رسد. به علاوه، توسعه روزافزون مراکز آموزشی در جوامع دانش‌محور، بیانگر ضرورت طراحی ابزاری کارآمد برای ارزیابی و تحلیل کیفیت عملکرد مؤسسات آموزشی است. این امر در نظام آموزشی کشور ایران به ویژه با توجه به چشم‌انداز درازمدت آن برای تبدیل شدن به سرآمد کشورهای منطقه در حوزه تحقیق و توسعه حائز اهمیت است. آموزش عالی معرف نوعی از سرمایه‌داری بر منابع انسانی است که می‌تواند موجبات ارتقای دانش، مهارت‌ها و نگرش‌های مورد نیاز کارکنان سازمان‌ها اعم از فنی، حرفه‌ای و مدیریتی را فراهم سازد. بنابراین پیشرفت جوامع وابستگی انکارناپذیری به سطح آموزش و تحصیلات و گسترش کمی و کیفی نظام آموزشی و به ویژه نظام آموزش عالی دارد. از این رو هر اندازه که آموزش عالی در اشکال دولتی و خصوصی آن بتواند در سطوح گسترده‌تر و ژرفای عمیق‌تری از جامعه نفوذ کند، دامنه تأثیرات آن در اجتماع چشم‌گیرتر خواهد بود. خدمات آموزشی، به ویژه خدماتی که از طریق دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ارائه می‌شود، از مهم‌ترین حوزه‌های خدماتی در هر جامعه است. زیرا یکی از مقدمات توسعه همه جانبه کشور پویایی و توانایی دانشگاه در انجام دادن امور مربوط به خود است. بنابراین توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی به طور مستمر امری ضروری به نظر می‌رسد (همتی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۳).

لذا مطالعه و بررسی هر چه بیشتر در این زمینه ضروری به نظر می‌رسد و نیاز است تا ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی را بشناسیم. آموزش عالی به دلیل جایگاه وسیع آن در جامعه، یکی از مهم‌ترین بخش‌های خدماتی کشور است. از آنجا که ارائه خدمات به طور گسترده می‌تواند تأثیر بسیاری روی این صنعت داشته است. خدمت مجموعه ای آشکار و پنهان از منافع و مزایایی است که با استفاده از کالاهای تسهیل گر پشتیبان به وجود می‌آید (لاولاک<sup>۱</sup>، ترجمه فروزنده، ۱۳۸۶). تعریف کلی کیفیت عبارت از مشخصات محصول یا خدمت است که قادر به برآوردن نیازهای صریح دانشجویان است (زاهدی، ۱۳۹۰). صاحب نظران مختلف برای اندازه گیری ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات تلاش بسیاری کردند. یکی از مدل‌های توسعه یافته در اندازه گیری کمی کیفیت خدمات متعلق به زیتامل و همکارانش (۲۰۰۲) است. در سال ۱۹۸۸ زیتامل، پاراسورامان و لئونارد بری<sup>۲</sup> با استفاده از پنج مؤلفه کیفیت خدمات، ابزاری رابه وجود آورده‌اند که با استفاده از آن می‌توان کیفیت خدمات را از نظر مشتری ارزیابی کرد. این ابزار در کیفیت با نام سروکوال<sup>۳</sup> معروف گردیده است. در مدل اصلی پاراسورامان و همکارانش (۱۹۸۵) ده ملاک را شناسایی کردند که دانشجویان به کمک آنها کیفیت خدمات را ارزیابی می‌کنند: قابلیت اعتماد، قابلیت پاسخگویی، شایستگی، دسترسی، ملاحظه، ارتباطات، قابلیت پذیرش، امنیت، درک مشتری و ملموسات. پاراسورامان و همکارانش (۱۹۸۸) پس از یک تجزیه و تحلیل عملی برای تعیین روابط متقابل میان این ابعاد، سه مورد از ده مورد اصلی یعنی موارد ملموس، قابلیت اعتماد و قابلیت پاسخگویی را بدون تغییر باقی گذاشتند و هفت مورد باقی مانده به دو بعد کلی‌تر دسته‌بندی شدند که آنها را اطمینان و همدلی نامیدند. بنابراین طبقه‌بندی نهایی در زمینه ابعاد کیفیت خدمات به شرح زیر بدست آمد.

۱- ملموسات: شکل ظاهری تسهیلات، تجهیزات، پرسنل و ابزار ارتباطی.

۲- قابلیت اعتماد: توانایی انجام خدمات وعده داده شده به شکلی قابل اطمینان و دقیق.

۳- پاسخگویی: تمایل به کمک به دانشجویان و ارائه خدمات به آنها.

۴- اطمینان: آگاهی و ادب کارکنان و توانایی آنها برای ایجاد اطمینان و اعتماد.

۵- همدلی: دلسوزی و توجه فردی سازمان به دانشجویانش.

### تبیین ابعاد مدل پژوهش

ابعاد فیزیکی (ظواهر): این شاخص دربرگیرنده کلیه تجهیزات، تسهیلات، فضای عمومی سازمان، ظاهر کارکنان و نهایتاً مجراهای ارتباطی می‌شود. به نظر می‌رسد، قابلیت اطمینان (محتوا): توانایی ارائه خدمتی که به مشتری وعده داده شده است. قابلیت اطمینان معیاری از توانایی جهت تامین انتظارات است. و معنای دیگر قابلیت اطمینان عمل کردن به تعهدات اولیه و محتوای ارائه شده توسط خدمت‌رسان است. یعنی اگر سازمان خدماتی، وعده‌هایی در زمینه خدمات به مشتریان می‌دهد می‌بایستی به آن عمل نماید. مسئولیت‌پذیری (پاسخ‌گویی): تمایل به کمک کردن به مشتری و ارائه خدمت به موقع. این بعد از کیفیت خدمات بر روی داشتن حساسیت از طرف کارکنان نسبت به انجام خدمت، هشیار بودن در قبال درخواست‌های مشتریان، تأکید دارد. در واقع معیار تعریف مسئولیت پذیری مدت زمانی است که مشتری دریافت کننده خدمت می‌بایست منتظر بماند. با در نظر گرفتن حساس بودن محصول خدماتی و نیز حضور مستقیم مشتری در این خط تولید پر واضح است که هر چه این مدت زمان کوتاه‌تر باشد رضایت بیشتری را در مشتری ایجاد می‌کند. ابطنی و مرات نیا تعییری عمل گرایانه از کیفیت، میزان رضایت مشتری را به عنوان عامل مهم تایید کننده سطح کیفی خدمات، توصیه می‌کنند (ابطنی و همکاران، ۱۳۸۷). ریسک درک شده (تضمین): این شاخص نشان دهنده میزان توانایی و شایستگی پرسنل سازمان در انتقال حس اعتماد و اطمینان و ریسک درک شده، نسبت به انجام خدمات به مشتری است. در صنایع خدماتی درجه اهمیت بالایی قرار دارد. نظیر خدمات درمانی، خدمات حقوقی و ... این بعد از کیفیت بسیار مهم است. به نظر می‌رسد این شاخص سروکوال به تحقیقات صورت گرفته توسط لی و توربان<sup>۴</sup> در چارچوب کیفیت خدمات نزدیک است، که:

در تحقیقات صورت گرفته توسط لی و توربان در حوزه قابلیت اعتماد، دیدگاهی وجود دارد به آسیب پذیری به عنوان هسته مرکزی در مفهوم اعتماد توجه شده است. در این معنا اعتماد، تضمین به آسیب‌پذیر بودن معنا شده است، و زمانی فرد در موقعیت آسیب پذیری قرار می‌گیرد که ریسکی را پذیرفته باشد. اعتماد شامل قبول آسیب‌پذیری توسط اعتماد کننده می‌باشد. به عبارت بهتر اعتماد تنها زمانی تبلور پیدا می‌کند که محیط نامطمئن و پرخطر بوده و اعتماد کننده حاضر به آسیب‌پذیر کردن خودش و یا به عبارت بهتر پذیرفتن ریسک باشد. از نظر پاولو<sup>۵</sup> (۲۰۰۳) ریسک درک شده به معنی عقاید یک شخص در خصوص احتمال به دست آوردن و یا از دست دادن چیزی می‌باشد. لذا هنگامی که ریسک وجود دارد، وجود اعتماد ضروری است (لی، توربان و همکاران، ۲۰۰۱).

<sup>1</sup> Lovelock

<sup>2</sup> Parasuraman A., Zeithaml V.A. & Berry L.L.

<sup>3</sup> Service Quality

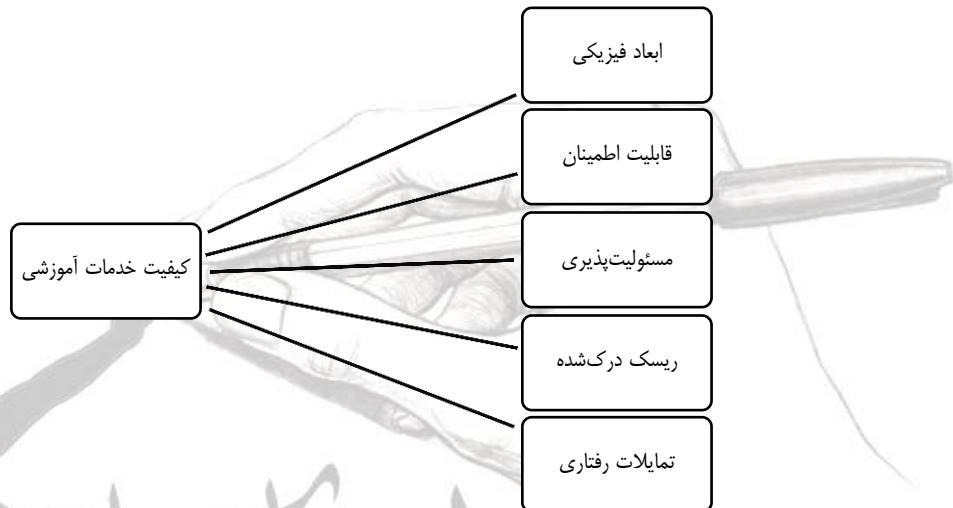
<sup>4</sup> Lee M., Turban, E.

<sup>5</sup> Pavlou P. A.

تمایلات رفتاری (همدلی): توجه خاص به مشتری، این شاخص به این معنی است که برخوردی که با هر مشتری می شود متناسب با خلق و خو و به طور کلی ویژگی های شخصیتی وی باشد، به گونه ای که مشتریان بپذیرند که برای سازمان خدماتی که به آن مراجعه کرده اند مهم بوده و سازمان آن ها را درک نموده است. به نظر می رسد این شاخص سروکوال به تحقیقات صورت گرفته توسط ژانگ و پری باتوک در چارچوب کیفیت خدمات نزدیک است، که:

ژانگ و پری باتوک نشان دادند که تمایلات رفتاری ممکن است رفتار را پیش بینی کند یعنی ساختارهای کیفیت خدمات مشتری مرتبط با تمایلات رفتاری هستند (لاندروم، ژانگ و پری باتوک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱).

با نگاه در ادبیات نظری پژوهش مدل عوامل تعیین کننده کیفیت خدمات آموزشی به صورت ذیل نمایان است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

براساس مدل نظری فرضیه های پژوهش به شرح زیر می باشد:

- ۱- ابعاد فیزیکی در کیفیت خدمات آموزشی مؤثر است.
- ۲- قابلیت اطمینان در کیفیت خدمات آموزشی مؤثر است.
- ۳- مسئولیت پذیری در کیفیت خدمات آموزشی مؤثر است.
- ۴- ریسک درک شده در کیفیت خدمات آموزشی مؤثر است.
- ۵- تمایلات رفتاری در کیفیت خدمات آموزشی مؤثر است.

## روش

چون پژوهشگر علاقه مند است عوامل تأثیرگذار بر کیفیت خدمات آموزشی را مورد مطالعه قرار دهد بنابراین روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی می باشد. در این پژوهش، عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات آموزشی در قالب پنج فرضیه طبقه بندی شده است. همچنین محقق به منظور اجرای پژوهش، علاوه بر مطالعه نظریات و الگوهای موجود عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات آموزشی به نظرسنجی از دانشجویان دانشگاه، با استفاده از پرسش نامه ها پرداخت. در این پژوهش جهت جمع آوری اطلاعات مورد نیاز از روش میدانی استفاده شده است. ابزار جمع آوری اطلاعات شامل یک پرسشنامه بی نام جهت سنجش و ارزیابی سوالات تحقیق می باشد. پرسشنامه در یک مرحله در بین دانشجویان توزیع شد و براساس طیف پنج درجه ای لیکرت تنظیم گردیده است. استین و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) آمار یک ابزار برای جمع آوری، محاسبه و نمایش مجموعه ای از داده ها است که با توجه به ویژگی های از پیش تعیین شده طبقه بندی شده اند. این ویژگی های از پیش تعیین شده به سوی ابزار به کار گرفته شده تمایل نشان می دهد. و داده ها را تحت تأثیر قرار می دهند، همان ها که قبل از انتخاب بستگی به فرایند تصمیم گیری ذهنی دارند. آمار ممکن است مفید باشد، اما نیاز به تاییدش داریم که آن هدف مورد انتظار نیست. صرفاً هدف در یک چارچوب است که بصورت ذهنی ساخته شده است، و می تواند به ما بگوید آنچه

<sup>1</sup> Landrum, Zhang & Prybutok

<sup>2</sup> Steyn et al, 2011

که ما آن را مجبوریم بیان نماییم و آنچه که ما می‌خواهیم گوش فرا دهیم. آمار فرایند انتخاب داده است به عبارتی داده‌های تاثیرگذار را گزارش می‌دهد، داده‌ها را تفسیر و ارائه می‌کند و در نهایت، نتایج آماری می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد برای توجیه درستی هر موقعیتی (ولی اله پور، ۱۳۹۳). جامعه آماری عبارت است از تعدادی عناصر مطلوب مورد نظر که حداقل دارای یک صفت مشخصه باشند (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). صفت مشخصه، صفتی است که بین همه عناصر جامعه آماری مشترک و متمایز کننده جامعه آماری از سایر جوامع باشد (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۲). نمونه‌برداری، فرایند گزینش و انتخاب تعداد محدودی از اعضای جامعه است (اوماسکاران، ۱۳۹۰). جامعه آماری تحقیق شامل دانشجویان مراکز آموزش عالی شهرستان بابل است. با توجه به اینکه دانشجویان مراکز آموزش عالی شهرستان بابل، جامعه آماری این تحقیق را تشکیل می‌دادند، از طریق فرمول محاسباتی حجم جامعه نامحدود، نمونه مورد نظر تعیین گردید. حجم نمونه مورد نظر ۱۹۲ نفر می‌باشد. جهت تحلیل توصیفی داده‌ها از نرم‌افزار آماری SPSS استفاده شده است. در این تحقیق آمار توصیفی برای ارائه ویژگی‌ها و خصوصیات جامعه مورد مطالعه و آمار استنباطی برای تحلیل و توضیح یافته‌های تحقیق به کار گرفته شده است. جهت بررسی صحت فرضیه‌ها و ارزیابی مدل از LISREL v8.8 استفاده شده است. در این پژوهش جهت روایی‌سنجی ابزار آزمون، محتوای پرسشنامه که براساس مبانی نظری تنظیم و برای افزایش روایی پرسشنامه از نظر اساتید متخصص راهنما و مشاور استفاده شد و به منظور سنجش پایایی پرسشنامه ضریب آلفای کرونباخ<sup>۱</sup> از طریق نرم‌افزار SPSS محاسبه شد که برای این پرسشنامه ضریب آلفای کرونباخ برابر با مقدار ۷۳.۴٪ می‌باشد که ضریب نسبتاً خوبی بوده و نشان‌دهنده پایابودن پرسشنامه برای کاربرد موردنظر و ارزیابی متغیرها می‌باشد.

## نتایج

چنانچه محاسبه مقادیر و شاخص‌های آماری با استفاده از سرشماری تمامی عناصر آن انجام می‌گیرد آن را آمار توصیفی گویند (آذر و همکاران، ۱۳۹۱).

جدول ۱. آمار توصیفی

جنسیت		دانشگاه‌ها	
مرد	زنان	فراوانی	درصد
۸۴	۱۰۸	۱۰۱	۵۲.۶
۴۳.۸	۵۶.۲	۹۱	۴۷.۴
کل	کل	کل	کل
۱۹۲	۱۹۲	۱۹۲	۱۰۰

تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش بر حسب جنسیت و فعالیت دانشگاه نشان می‌دهد ۴۳.۸ درصد پاسخگویان، مرد و ۵۶.۲ درصد زن بوده‌اند. ضمن آن که ۵۲.۶ درصد دانشجویان سازمان دولتی و ۴۷.۴ درصد دانشجویان سازمان خصوصی می‌باشند.

همچنین در جدول ۲ می‌توان تفاوت ابعاد را در دو حالت مختلف دولتی و خصوصی که پرسشنامه‌ها را به طور جداگانه پرکرده‌اند مشاهده کرد (۱).

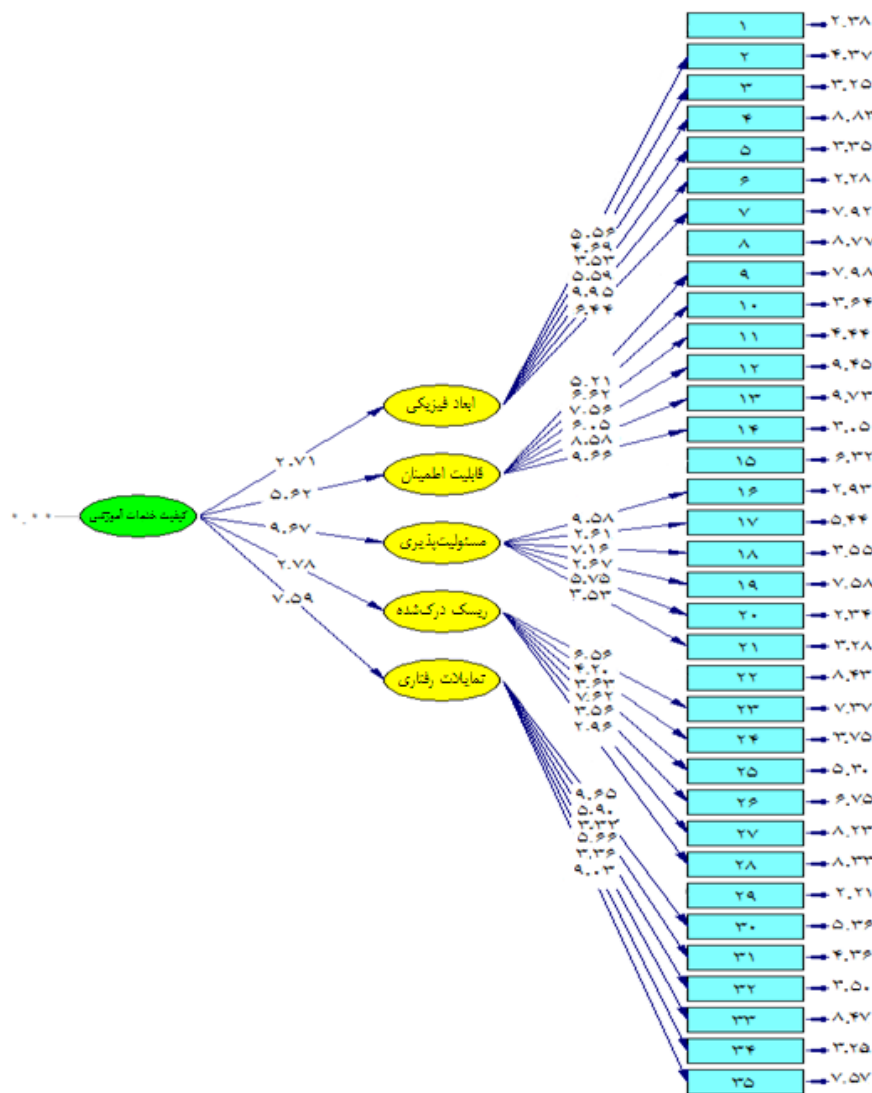
جدول ۲. مقایسه‌ای توصیفی میان ابعاد پنج‌گانه به تفکیک پاسخ‌گویی دانشجویان دانشگاه‌های خصوصی و دولتی

دولتی			خصوصی			خصوصی و دولتی		
ابعاد پنج‌گانه	میانگین	درصد	ابعاد پنج‌گانه	میانگین	درصد	ابعاد پنج‌گانه	میانگین	درصد
ابعاد فیزیکی	۲.۷۴	۲۹.۵۹	ابعاد فیزیکی	۲.۸۰	۲۱.۴۲	ابعاد فیزیکی	۲.۷۷	۲۱.۳۵
قابلیت اطمینان	۲.۲۷	۱۷.۶۶	قابلیت اطمینان	۲.۳۲	۱۷.۸۰	قابلیت اطمینان	۲.۳۰	۱۷.۷۳
مسئولیت‌پذیری	۲.۷۸	۲۱.۶۰	مسئولیت‌پذیری	۲.۸۳	۲۱.۶۵	مسئولیت‌پذیری	۲.۸۰	۲۱.۶۲
ریسک درک‌شده	۲.۶۵	۲۰.۵۹	ریسک درک‌شده	۲.۷۱	۲۰.۷۳	ریسک درک‌شده	۲.۶۸	۲۰.۶۶
تمایلات رفتاری	۲.۴۳	۱۸.۸۶	تمایلات رفتاری	۲.۴۰	۱۸.۴۰	تمایلات رفتاری	۲.۴۱	۱۸.۶۴
کل	۲.۵۹	۱۰۰	کل	۲.۵۹	۱۰۰	کل	۲.۵۹	۱۰۰

جدول فوق میزان تاثیرگذاری ابعاد پنج‌گانه را بر بعد کیفیت خدمات آموزشی مطابق با نظرات دانشجویان برای دانشگاه‌ها دولتی و خصوصی کاملاً نمایان می‌سازد. همانطور که مشاهده می‌شود با توجه به پاسخ‌گویی دانشجویان برای دانشگاه‌ها بعد مسئولیت‌پذیری با درصد ۲۱.۶۲ مهمترین معیار تشخیص داده شده است و بر اساس درجه‌بندی طیف لیکرت این بعد از دیدگاه دانشجویان برای دانشگاه‌های خصوصی و دولتی اهمیت بیشتری را نسبت به سایر ابعاد پنج‌گانه داراست. درصدهای تاثیرگذاری ابعاد پنج‌گانه در دانشگاه‌ها دولتی و خصوصی بحث برانگیز است. مطابق با نظرات

<sup>1</sup> Cronbach

دانشجویان دانشگاه‌های دولتی و خصوصی ابعاد با میانگین و درصدهای تأثیردهی نزدیک بدست آمده است. همچنین بعد ابعاد فیزیکی بر اساس نظرات دانشجویان دانشگاه‌ها از نظر درجه اهمیت جایگاه دوم را به خود اختصاص داده است و میزان تأثیردهی آن ۲۱.۳۵ درصد می‌باشد. بعد ریسک درک شده با توجه به نظرات دانشجویان دانشگاه‌ها با تأثیردهی ۲۰.۶۶ درصد در بین ابعاد پنجگانه، جایگاه سوم را به خود اختصاص داده است. بعد تمایلات رفتاری با تأثیردهی ۱۸.۶۴ جایگاه چهارم را به خود اختصاص داده است و در نهایت جایگاه پنجم مربوط قابلیت اطمینان است که میزان تأثیردهی آن ۱۷.۷۳ درصد است و برای دانشگاه‌های دولتی و خصوصی درصد تأثیردهی آن به صورت معکوس نسبت به سایر ابعاد مدل می‌باشد. در تحقیق استنباطی از تکنیک آماری مدل‌یابی استفاده شده است. قبل از بررسی مدل نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون کلوگروف-اسمیرنوف تعیین شد. در این تحقیق از آنجا که محقق تنها قصد دارد به فرضیات پژوهش پاسخ دهد بررسی ساختار مدل مناسب است. در تحلیل عاملی به ارتباط بین ابعاد و خود متغیر پرداخته می‌شود.



شکل ۲. تحلیل عاملی تأییدی در حالت ضرایب معناداری

کای اسکور = ۱۰۰۷.۹، درجه آزادی = ۵۲۷، سطح معنی داری = ۰.۰۰۰، خطای مجموع مجذورات میانگین = ۰.۰۵۱ بهتر آن است که نسبت کای-اسکور تقسیم بر درجه آزادی کوچکتر از ۳ باشد (هومن، ۱۳۹۱). حاصل عدد ۱۰۰۷.۹ بخش بر ۵۲۷ نشان می‌دهد مدل طرح شده برازش مناسب دارد. بنابراین مدلی مناسب خرید اینترنتی متأثر از شاخص‌ها و متغیرها در نمودار فوق نمایان است<sup>(۲)</sup>. نتایج تحلیل عاملی تأییدی نشان می‌دهد که روابط همبستگی مثبت و معناداری بین ابعاد وجود دارد.

در تحلیل استنباطی محقق با استفاده از مقادیر نمونه آماره‌ها را محاسبه می‌کند (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). آزمون فرضیه‌های تحقیق به صورت گزاره آماری زیر نوشته می‌شود:

فرضیه صفر: اثرات معنادار وجود ندارد.

فرضیه مقابل: اثرات معنادار وجود دارد.

جدول ۳. نتایج حاصل از تحلیل مدل

فرضیه	ابعاد کیفیت خدمات آموزشی	آماره تی	نتیجه
اول	ابعاد فیزیکی	$۲.۷۱ > ۱.۹۶$	اثر معنادار وجود دارد.
دوم	قابلیت اطمینان	$۵.۶۲ > ۱.۹۶$	اثر معنادار وجود دارد.
سوم	مسئولیت‌پذیری	$۹.۶۷ > ۱.۹۶$	اثر معنادار وجود دارد.
چهارم	ریسک درک‌شده	$۲.۷۸ > ۱.۹۶$	اثر معنادار وجود دارد.
پنجم	تمایلات رفتاری	$۷.۵۹ > ۱.۹۶$	اثر معنادار وجود دارد.

ماخذ: یافته‌های تحقیق

در صورتی که رابطه بین دو متغیر در حالت ضرایب معناداری بزرگتر از  $۱/۹۶$  یا کم‌تر از  $۱/۹۶$  باشد، فرضیه صفر رد می‌گردد. بر اساس ضرایب معناداری در جدول فوق، در تمامی فرضیه‌های تحقیق فرض صفر رد و فرض مقابل تأیید می‌گردد. به عبارتی اثرات معنادار وجود دارد.

### بحث و نتیجه گیری

یافته‌ها به طور خلاصه نشانگر این است که تمامی ابعاد پنج‌گانه تأثیر معناداری بر بعد کیفیت خدمات آموزشی دارند. برآیند ترکیب این یافته‌ها نشان می‌دهد که شاخص مسئولیت‌پذیری، نسبت به سایر عوامل، بیشتر می‌تواند به طور مستقیم بر کیفیت خدمات آموزشی مؤثر باشد. همچنین نتایج حاکی از تأثیرگذاری این عوامل دارد. همچنین میزان تأثیرگذاری متفاوت ابعاد پنج‌گانه بر کیفیت خدمات آموزشی با توجه به نظرات افراد مشخص شده است. لذا سازمان‌ها می‌بایست با توجه بیشتر به عوامل اثرگذار، شرایط و وضعیت‌های تأثیرپذیر را در نظر بگیرند. بی‌شک هر تحقیقی در کنار فرصت‌ها و امکاناتی که در اختیار دارد با یک سری محدودیت و نارسایی‌هایی نیز روبرو می‌باشد. یکی از بزرگترین محدودیت‌های تحقیق بی‌انگیزی و بی‌حوصلگی افراد در حین پاسخگویی به سؤالات پرسشنامه بود. با این توضیحات باید توجه داشت که تحقیق حاضر به دلیل محدودیت‌های زمانی و اجرایی، تنها در بین دانشجویان دانشگاه انجام شده است. بنابراین در تعمیم نتایج حاصل از این پژوهش به سایر نهادها و سازمان‌ها باید جانب احتیاط را حفظ نمود. توسعه کیفیت خدمات آموزشی فهم بهتر این نکته را ضروری می‌سازد که دانشجویان، خدمات مؤسسات آموزشی را چگونه ادراک نموده، انتظارات آنان و چه واکنشی به آن نشان می‌دهند. شاخص‌هایی همانند کیفیت خدمات آموزشی، ابعاد فیزیکی، قابلیت اطمینان، مسئولیت‌پذیری، ریسک درک‌شده، تمایلات رفتاری و اثرات ناشی از این ابعاد بایستی مورد بررسی قرار گیرند چرا که اثرات مؤلفه‌های تأثیرگذار، محیط متفاوت و ثمربخشی برای مؤسسات، نهادها، سازمان‌ها فراهم می‌آورد.

### منابع

- ابطحی، سید ابراهیم و مرآت‌نیا، احمد (۱۳۸۷)؛ مدلی تلفیقی برای ارتقاء کیفیت خدمات بانکداری آموزشی از طریق کیفیت سنجی مستمر خدمات و رضایت سنجی ادواری دانشجویان، دومین کنفرانس جهانی بانکداری آموزشی.
- آذر، عادل و مؤمنی، منصور (۱۳۹۱)؛ آمار و کاربرد آن در مدیریت، چاپ پانزدهم، تهران، انتشارات سمت.
- دانایی‌فرد، حسن، الوانی، مهدی، و آذر، عادل (۱۳۹۲)؛ روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت - رویکردی جامع، تهران، نشر اشراقی، چاپ هفتم.
- زاهدی اصل، محمد (۱۳۹۰)؛ مبانی مددکاری اجتماعی، تهران، انتشارات علامه طباطبائی، چاپ ششم.
- سکاران، اوما (۱۳۹۰)؛ روش‌های تحقیق در مدیریت، ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی ریاست جمهوری، چاپ هشتم.
- فلاح، وحید، بریمانی، ابوالقاسم، نیازآذری، کیومرث، مؤتمنی، همایون و مهدوی، هیلدا (۱۳۸۷)؛ بررسی نقش مولفه‌های برنامه درسی پنهان بر یادگیری دانش آموزان در مدارس متوسطه، جهاد دانشگاهی.
- لاولاک، کرسوفر و لایت، لارن (۱۳۸۶)؛ اصول و مدیریت بازاریابی خدمات ترجمه فروزنده، انتشارات آموخته، اصفهان، ویرایش پنجم.
- ولی اله پور، مرتضی و ولی اله پور، سحر (۱۳۹۳)؛ بررسی متروپل تجاری بر سیاست‌های اقتصاد بین‌الملل در جریان‌های تعاملی دوجانبه جمهوری اسلامی ایران به تفکیک کشور با نگرش تحلیلی ژئوآنفورماتیک و ژئوماتیک، همایش ملی تحلیل راهبردی دیدگاه‌های مقام معظم رهبری در اقتصاد و مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل، سخنرانی منتخب - انتشار در مجله علوم انسانی اسلامی، شماره تیرماه ۱۳۹۴.

همتی‌نژاد، زهرا و همتی‌نژاد، مهرعلی (۱۳۹۳): ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی گیلان بر اساس مدل سروکوال، فصلنامه مطالعات مبان‌ی مدیریت در ورزش، سال اول، دوره ۱، شماره ۳.

هومن، حیدرعلی (۱۳۹۱): مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل، انتشارات سمت، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها، چاپ پنجم.

- Lee M., Turban E. (2001); A Trust Model for Consumer Internet Shopping. *International Journal of Electronic Commerce*, 20-91.
- Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. (1988); SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Pavlou, P.A. (2003); Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating Trust And risk with the Technology Acceptance Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101-134.
- Steyn J., Van Belle J.P., Villanueva Mansilla E. (2011); The Role of Statistics in Development Informatics, Written by Jacques Steyn. *ICTs for Global Development and Sustainability: Practice and Applications*, Chapter 16, Monash University, University of Cape Town, South Africa, Pontificia Universidad Catolica del Peru.
- Zeithaml V.A. (2002); Service Excellent in Electronic Channels. *Managing Service Quality*, 12(3), 135-138.
- Zhang X., Prybutok V.R. (2001); A Consumer Perspective of E-service Quality. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 52(4), 461-477.

### پی‌نوشت

۱. پاراسورامان و همکارانش در سطوح متفاوت، کیفیت خدمات را به عنوان شکاف بین مشتری و فروشنده مدل‌سازی نمودند. نمره حاصل در صورت مثبت بودن بیانگر این است خدمات ارائه شده بیشتر از حد انتظارات مشتریان می‌باشد و در صورت منفی بودن حاکی از آن است که خدمات ارائه شده انتظارات مشتریان را برآورده نمی‌کند و شکاف کیفیت وجود دارد. در این پژوهش نمره دانشجویان به وضعیت موجود کیفیت خدمات (ادراک آن‌ها از کیفیت خدمات ارائه شده)، با نمره آن‌ها به وضعیت مطلوب کیفیت خدمات (انتظار آن‌ها از کیفیت خدمات) برای تعیین شکاف کیفیت خدمات مورد مقایسه قرار گرفت. نمره حاصل به صورت تقریبی برای تمامی ابعاد نزدیک به صفر محاسبه شد، که به معنی عدم وجود شکاف کیفیت و کمابیش نشان‌دهنده در حد انتظار بودن خدمات ارائه شده می‌باشد.
۲. شاخص‌های دیگری نیز برای برازش مدل وجود دارد. از جمله شاخص خطای مجموع مجزورات میانگین<sup>۱</sup>، این شاخص کمتر از ۰.۰۸ محاسبه شد که نشان از برازش مناسب مدل دارد. همچنین ریشه میانگین مجذور باقیمانده‌ها<sup>۲</sup> نزدیک به صفر و شاخص‌های نیکویی برازش<sup>۳</sup> و شاخص بنتلر-بونت و مشابه آن<sup>۴</sup> بزرگتر از ۰.۹ محاسبه شد.

<sup>1</sup> Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

<sup>2</sup> Root Mean Square Residual (RMR)

<sup>3</sup> Goodness of fit index (GFI), Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)

<sup>4</sup> Comparative Fit Index (CFI), Non-Normed Fit Index (NNFI), Normed Fit Index (NFI)