



## ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه کارآموزان فنی و حرفه ای زنجان ؛ مدل سروکوال

لیلا باقری، مریم باقری

### چکیده

یکی از گام‌های اساسی در ارتقای کیفیت برنامه‌های آموزشی، ارزیابی کیفیت خدمات از دید استفاده کنندگان است. مهارت جویان، کارآموزان و مربیان، مشتریان عمده آموزشهای مهارتی هستند و در این میان کارآموزان و مهارت جویان به عنوان اصلی ترین مشتریان، بیشترین توجه را به خود جلب می نمایند. از آنجائیکه یکی از مشخصه های کیفیت در مراکز آموزشی، برآورده شدن انتظارات کارآموزان از فرآیند خدمات آموزشی است با بررسی شکاف میان انتظارات و ادراکات کارآموزان می توان کیفیت این فرآیند را تعیین نمود و همچنین زمینه ای را برای تدوین برنامه های مناسب جهت بهبود کیفیت خدمات آموزشی فراهم نمود. هدف اصلی این مطالعه بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال از دیدگاه کارآموزان مراکز فنی و حرفه ای شهر زنجان بوده و پاسخ به این سوال اصلی است که آیا بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از خدمات آموزشی ارائه شده شکاف وجود دارد؟ این مطالعه با استفاده از روش توصیفی از نوع پیمایش و بصورت مقطعی می باشد و جامعه آماری، کارآموزان مراکز آموزشی فنی و حرفه ای زنجان در سه ماهه اول سال ۱۳۹۵ می باشند، حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران به تعداد ۵۰ نفر محاسبه و بصورت تصادفی انتخاب گردیده اند. با استفاده از پرسشنامه استاندارد سروکوال که در پنج بعد (قابلیت اطمینان، خدمات پاسخگویی، اعتماد در تضمین، همدلی، فیزیکی و ملموس) کیفیت خدمات را ارزیابی می نماید داده های لازم در دو زمینه ادراکات و انتظارات گردآوری شده و تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS و به کمک آمار توصیفی و آزمونهای t و آنالیز واریانس و... انجام گرفته است و در نهایت ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بررسی و بیشترین و کمترین شکاف موجود تعیین گردیده و پیشنهادهای جهت کاهش و حذف شکافها ارائه گردیده است.

کلید واژگان: کیفیت، خدمات آموزشی، ارزیابی



پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی  
مهارت آموزی و اشتغال



## Evaluation quality of education service from the viewpoints of vocational trainees Zanjan; Servqual model

### Abstract

One of the basic steps in improving the quality of educational programs, evaluation of service quality from the user's view. major customers, skill training Trainees and trainers. And trainees and skill seekers as the main customers . Since the one hallmark of quality in training centers, meet the expectations educational services. By reviewing the gap between expectations and perceptions of trainees.we can Measure, quality of educational service and provide the base for developing appropriate of the improvement of the educational services. The main objective of this study, was to evaluate the service quality of education centers vocational trainees in the Zanjan with SERVQUAL model. answer the question whether the gap between expectations and perceptions of trainees of educational services provided there? This cross-sectional descriptive study and survey. The population, trainees participating in training courses in the zanjan.sample size based Cochran's on the number \*calculated and have been selected randomly.the estandard SERVQUAL questionnaire including the five educational service quality dimension was used for data collection.data were analyzed by SPSS ,using descriptive and T test,.Finally, check the quality of educational services and the highest and lowest gap is determined and is presented propose to reduce and eliminate the gap.

**Keywords:** Quality, educational services, evaluation



## پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی مهارت آموزی و اشتغال



### مقدمه (بیان مسئله)

در دو دهه گذشته، تغییرات اقتصادی - اجتماعی، سرعت گسترش اطلاعات و تغییرات فناوری ها و جهانی شدن اقتصاد از یک سو، و عدم تناسب محتوای برنامه های آموزشی با نیاز های جامعه و مطلوب نبودن سطح دانش و مهارت های اکتسابی دانش آموختگان دانشگاه ها از سوی دیگر، نظام های آموزشی را وارد دوران جدیدی کرده است که « کیفیت » و « رقابت » از مشخصه های اصلی آن محسوب می شود (سماوی و دیگران، ۱۳۸۷: ۱۲۲). بنابراین کیفیت، مهم ترین عامل در رقابت جهانی به شمار می آید و سازمان ها ناچارند که برای رقابت پیروزمندانه در بازار، کالا یا خدمات با کیفیت عرضه نمایند (باقرزاده، ۱۳۸۸: ۳۲).

امروزه بسیاری از سازمانهای پیشرو به اهمیت مشتری در کارآمدی و اثربخش بودن کسب و کار خود پی برده اند. بر این اساس مشتری محوری، اصلی است که بطور روزمره در سازمانها بدان توجه می شود، به گونه ای که هر روزه بر تعداد شرکتهایی که رضایت مشتری را به عنوان شاخص اصلی عملکرد خود انتخاب کرده اند افزوده می شود. کیفیت خدمات تنها توسط سازمان تعریف نمی شود، بلکه نیازها، خواسته ها و انتظارات مشتریان نیز در این میان نقش عمده ای ایفا می کند؛ به عبارت دیگر ارائه دهندگان و گیرندگان خدمت هر دو نقش اساسی در تعیین کیفیت خدمت دارند (نعمتیان، ۱۳۸۲: ۵۲).

خدمات آموزشی به ویژه خدماتی که از طریق دانشگاهها و مؤسسات آموزشی ارائه می شود، از مهمترین حوزه های خدماتی در هر جامعه است که از نقشی بی بدیل در توسعه یافتگی جوامع برخوردار است. بنابراین، توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی به طور مستمر، امری ضروری به نظر می رسد (نورالنساء و همکاران، ۱۳۸۷: ۹۸). کیفیت مهمترین معیار توسعه آموزش است. موضوع کیفیت در اکثر نظام های آموزشی، به یکی از مفاهیم اساسی در سیاست گذاری های کلان آموزشی تبدیل شده است و در حال حاضر یکی از محورهای اصلی همه مباحث آموزشی است و ارتقای آن مهمترین وظیفه نهادهای آموزشی است.

از زمان شکل گیری مفهوم کیفیت، تعاریف متعددی ارائه شده است؛ اما امروزه کیفیت را، خواسته مشتری تعریف می کنند و ادراکات و انتظارات مشتری را اصلی ترین عامل تعیین کننده کیفیت می دانند (وست ۲۰۰۱؛ شارما و گادن، ۲۰۰۱) چراکه بسیاری از سازمانهای پیشرو به اهمیت نقش مشتری در بقاء خود پی برده اند. مشتریان یا دریافت کنندگان خدمت، کیفیت خدمت را با مقایسه ادراکات و انتظارات خود از خدمت دریافت شده ارزیابی میکنند (لیم و تانگ ۲۰۰۰) گرونروس (۲۰۰۱) کیفیت خدمات را مغایرت بین ادراک مشتری از خدمت و انتظارات او تعریف کرده است. پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۵) معتقدند، ادراکات بیانگر ارزیابی مشتری از کیفیت خدمات ارائه شده است و انتظارات، همان خواسته های مشتری هستند که بیانگر احساس آنها نسبت به آنچه ارائه دهندگان خدمات باید عرضه کنند است. کیفیت در آموزش به عنوان « برتری در آموزش »، « مناسب بودن نتایج آموزشی و تجربه برای بهره گیری »، « ارزش افزوده در آموزش »، « تطابق نتایج آموزشی با اهداف برنامه ریزی شده، مشخصات و نیازها »، « اجتناب از نقص در فرآیند آموزشی و برآوردن یا فراتر رفتن از انتظارات مشتریان در آموزش » تعریف شده است (شانی و همکاران ۲۰۰۴).

بنابراین اولین گام اساسی در تدوین برنامه های بهبود کیفیت، شناسایی ادراک و انتظارات دریافت کنندگان خدمات یا کالاهای کیفیت آنهاست (عنایتی نوین و همکاران، ۱۳۹۰). با توجه به نقش سازمان آموزش فنی و حرفه ای به عنوان یک نهاد آموزشی در توسعه علمی و مهارتی کشور و تاکید مدیران و اولویت سیاستها و برنامه های سازمان در ارتقاء کیفی و



## پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی مهارت آموزی و اشتغال



کمی آموزشهای مهارتی، انجام پژوهش و بررسی سنجش میزان کیفیت خدمات ارائه شده و تعیین فاصله وضع موجود از وضع مطلوب بسیار ضروری بنظر می رسد و با توجه به اهمیت شناخت هردو دسته ادراکات و انتظارات آموزش گیرندگان، به عنوان یکی از مشتریان نظام آموزشی در بهبود کیفیت خدمات آموزشی و از بین بردن یا کاهش شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب کیفیت، این پژوهش با هدف ارزیابی و تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به کارآموزان فنی و حرفه ای انجام گرفته است و به این سوال اساسی پاسخ می دهد که آیا بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از خدمات آموزشی ارائه شده شکاف وجود دارد؟

### اهداف تحقیق:

هدف کلی تحقیق بررسی و ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، از دیدگاه کارآموزان فنی و حرفه ای زنجان و تعیین شکاف میان ادراکات و انتظارات آنان از خدمات آموزشی دریافتی به روش سروکوال و با بررسی ابعاد پنجگانه کیفیت (قابلیت اطمینان، خدمات پاسخگویی، اعتماد در تضمین، همدلی، فیزیکی و ملموسات) می باشد.

### مفاهیم و ادبیات تحقیق:

#### کیفیت خدمات :

طبق گفته ژوزف زوران (۱۹۹۸) کیفیت دو جزء اصلی دارد :

۱- هر محصول یا خدمت تا چه اندازه به نیاز های مشتری پاسخ می گوید.

۲- هر محصول یا خدمت تا چه اندازه بدون عیب است.

با فرض این که مشتری، توانایی ارزیابی یک خدمت را داشته باشد، نتیجه این ارزیابی با انتظارات مشتری پیش از خرید یا مصرف مقایسه می گردد. هر نوع عدم انطباق بین ارزیابی مشتری با انتظارات او، به عدم تأیید می انجامد (صمدی و اسکندری ۱۳۹۰:۳۵).

برای ارزیابی کیفیت، نگرش های سنتی، مشخصه های کالا یا خدمت را به عنوان معیار کیفیت تعریف می کردند، ولی در شیوه ها و نگرش های جدید، کیفیت را خواسته مشتری تعریف می کنند. مشتریان، یا دریافت کنندگان خدمت، کیفیت خدمت را با مقایسه انتظارات و ادراکات خود از خدمات دریافت شده ارزیابی می کنند بنابراین کیفیت خدمات عبارت است از فاصله بین ادراکات و انتظارات مشتری از خدماتی که از سوی سازمان ارائه می شود (میرفخرالدینی و همکاران، ۱۳۸۸:۱۳۳).

#### کیفیت در آموزش :

مفهوم کیفیت در آموزش، به راحتی قابل تعریف نیست پیچیدگی فرآیند آموزش و مشخص نبودن اینکه کیفیت در این فرآیند چگونه شکل می گیرد، تعریف آن را مشکل کرده است شماری از صاحب نظران بر این باورند که مفهوم کیفیت بدون شکل بوده و بنابراین غیر قابل اندازه گیری است. ایوانسویچ معتقد است آنچه در تعریف کیفیت، مرکزیت دارد نظرات مخاطبان است براین اساس کیفیت تابع نظر مشاهده گر است بنابراین ارائه نیمرخی از کیفیت همیشه با عینیت همراه نیست و با ذهنیت حرکت می کند. (Ivancevich, ۲۰۰۱).

کیفیت به عنوان راهکاری برای حرکت در راستای ارزش های اساسی محیط آموزشی، درک نیازهای افراد ذینفع، مشارکت در تصمیم گیری ها، فرآیندسازی، و بهبود مستمر در مؤسسه آموزشی تعریف گردیده است (مهرعلی زاده، ۱۳۸۳).



## پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی مهارت آموزی و اشتغال



سامانه های کیفیت، همیشه نیازمند به یک مدار بازخورد قوی هستند چنین مدار بازخوردی از طریق فرآیند تضمین کیفیت، فراهم می شود (سالیس، ۲۰۰۵: ۳۱). ارزشیابی، به عنوان یکی از روش های اساسی تضمین کیفیت آموزش (نورشاهی، ۱۳۸۴: ۸) این امکان را فراهم می آورد تا با شناسایی نقاط ضعف سامانه آموزشی و زمینه سازی برای رفع آنها، ارائه آموزشهای کیفی را ضمانت نمود.

کیفیت خدمات آموزشی، بیانگر فرآیندی است که طی آن افراد مهارت ها، دانش و گرایش های مناسب را جهت ایفای نقش خاص خود می آموزند (شیرازی، ۱۳۸۲). کیفیت در آموزش به عنوان یک مفهوم چند بعدی مطرح است که تمامی وظایف و فعالیتهای زیر را در بر می گیرد:

برنامه های آموزشی

یادگیری

تحقیق

خدمات اجتماعی

ساختمان ها، تجهیزات

اساتید

محیط اقتصادی (صرفاً، ۱۳۸۴)

در دو دهه اخیر، کوششهای قابل توجه و ابزارهای زیادی برای سنجش کیفیت خدمات ایجاد شده است. این ابزارها از نظر تعریف، محتوا و نوع سنجش متفاوت اند، اما ابزار " سروکوال " که در سال ۱۹۹۸ توسط پاراسورامان و همکاران بر اساس مدل شکاف طراحی شد، تاکنون پرکاربردترین ابزارها در سنجش کیفیت خدمات بوده است. (سهرابی و مجیدی، ۱۳۹۲).

### مدل سروکوال

الگوی سروکوال روشی استاندارد برای اندازه گیری رضایت مشتری در مراکز خدماتی به شمار می رود و ابزار معتبری برای ارزشیابی کیفیت خدمات است و می تواند در محیطهای آموزشی به کار گرفته شود. کاربرد عملی الگوی سروکوال نشان داده است که قابلیت بالایی نسبت به سایر مقیاسها دارد. مزایایی دارد که امکان تطبیق ابعاد آن با انواع مختلف محیط های خدماتی، پایایی و اعتبار بالای آن در مقایسه ادراک و انتظار مشتریان، اهمیت نسبی ابعاد پنج گانه آن در درک کیفیت خدمات و توانایی تحلیل براساس ویژگی های جمعیت شناختی، روان شناختی و سایر زمینه ها از جمله این مزایاست (Zafiroopoulos, ۲۰۰۶).

مدل سروکوال را در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی، پاراسورامان و همکاران معرفی کردند. در این مدل رضایت مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده سنجیده می شود و همچنین شکافی که بین انتظارات مشتری از خدمات ارائه شده و ادراکات آنان از خدمات وجود دارد، تعیین می شود. بنا به نظر پاراسورامان و همکارانش به کمک این مدل چهارچوبی ارائه می شود که تمام ابعاد کیفیت خدمت را در بر می گیرد. ادراکات بر « چگونه باید باشد » و انتظارات به « چگونه است » تمرکز دارد.

مدیران همه سازمان ها می توانند از این مدل استفاده کنند، ولی با توجه به اینکه سازمان ها ممکن است با یکدیگر متفاوت باشند، مدیران با توجه به ویژگی ها و نیازهای پژوهشی سازمان خود برای ایجاد تغییرات مناسب باید به طور اختصاصی از این مدل استفاده کنند (عنایتی نوین فر و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۳۹).



## پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی مهارت آموزشی و اشتغال



سروکوال مدلی متشکل از بیست و دو مؤلفه مختلف است که کیفیت خدمات یک سازمان را از پنج بُعد مختلف ارزیابی می کند. این پنج بعد عبارت است از: (۱) عناصر عینی سازمان که نمود عینی تسهیلات فیزیکی، تجهیزات، پرسنل، ارتباطات و مواد اولیه موجود در سازمان است (۲) اعتبار که به معنای توانایی انجام خدمات تعهدشده به طور صحیح و مطمئن است (۳) پاسخگویی به تمایل برای کمک به ارباب رجوع و ارائه خدمات در حداقل زمان ممکن (مطلقاً ۴) اطمینان صلاحیت سیستم و حسن شهرت در ارائه خدمات به طور مؤدبانه و مطمئن را نشان میدهد (۵) احساس یگانگی و همدلی که به توانایی نزدیک شدن به ارباب رجوع و تلاش برای درک نیازهای او اطلاق می شود.

### چارچوب نظری و پیشینه تحقیق:

پاراسورامان، بری و زیتامل کیفیت خدمات را سنجش میزان اختلاف موجود بین انتظارات و ادراکات مشتریان از خدمات دریافتی تعریف کرده اند و از اولین کسانی بودند که تلاش کردند تا روش های مختلف ارزیابی کیفیت خدمات را مقایسه و طبقه بندی کنند. بعدها مفهوم و تعریف کیفیت خدمات هم تحت تأثیر کارهای عملی آنان قرار گرفت (باقرزاده، ۱۳۸۸). در تعاریفی دیگر؛ کیفیت خدمات عبارت است از "قضاوت درک شده در نتیجه فرایند ارزیابی که مشتریان انتظارات خود را با درک خود از خدمت دریافت شده مقایسه می کنند" (وانگ، ۲۰۰۴: ۳۶۶).

سنجش کیفیت خدمات آموزشی هم با بررسی شکاف بین انتظارات (وضع مطلوب) و خدمات آموزشی ارائه شده (وضع موجود) تعیین می شود. هرچه فاصله انتظارات دانشجویان و خدمات آموزشی ارائه شده کمتر باشد، نشان دهنده کیفیت مطلوب خدمات آموزشی ارائه شده است (عباسیان و همکاران، ۱۳۸۲).

حاصل این سنجش برای مراکز آموزشی، شناخت وضعیت موجود، معیارهای مطلوبیت و آنگاه تعیین میزان مطلوبیت و مسیری است که باید طی شود. انجام این طرح در نظام مورد ارزیابی، موجب بازنمایی وضعیت موجود از یک سو و تعیین فاصله آن با وضعیت مطلوب و برنامه ریزی برای رسیدن به وضعیت ممکن از سوی دیگر خواهد بود. همچنین این امکان را به مسئولان آموزشی می دهد که با توجه به بازخورد دریافت شده، ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود را به نحوی تخصیص دهد که موجب کاهش هزینه و افزایش بهره وری شود و عملکرد سازمان بهبود و کیفیت خدمات هم ارتقاء یابد که در نهایت موجب رضایت مشتریان و جلب وفاداری آنان در سازمان خواهد شد.

تاکنون در پژوهش های متعددی در داخل و خارج کشور به ارزیابی کیفیت خدمات بر اساس مدل سروکوال در حوزه آموزش و پژوهش پرداخته شده است که به چند مورد از این مطالعات اشاره می شود.

در مطالعه ای که توسط ریچارد و آدامز (۲۰۰۶) در کشور ایالت متحده انجام شد نشان دادند که در ابعاد تضمین و پاسخگویی شکاف منفی وجود دارد. نتایج مطالعه پیتر و همکاران (۲۰۰۰) در مورد کیفیت خدمات آموزشی در دو گروه از دانشجویان ترک تحصیل نموده و دانشجویان مشغول به تحصیل در دانشگاه یواس.سی (دانشگاه سانشین کوست) و دانشکده عالی در استرالیا نشان داد که از نظر دانشجویان مشغول به تحصیل، شکاف خدمات بیشتر از دانشجویانی است که ترک تحصیل نموده اند. در مطالعه چو (۲۰۰۴) که در مورد کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده مدیریت بالوگاسن دانشگاه رابرسون در تورنتوی کانادا انجام شد در تمام ابعاد خدمات شکاف منفی کیفیت وجود داشت بیشترین شکاف منفی کیفیت در بعد تضمین و کمترین شکاف در بعد اطمینان مشاهده شد. در تحقیق آرامبول و هال که در دانشگاهی در استرالیا انجام شد نشان داد که تفاوت معنی داری بین ابعاد سروکوال و رضایت دانشجویان وجود داشت و بعد ملموسات به عنوان مهم ترین عامل در میان دانشجویان بود. در تحقیق هشام الدین و همکاران (۲۰۰۸) که در دو دانشگاه خصوصی در مالزی انجام شد نتایج نشان داد که رابطه معنی دار و مثبتی بین کیفیت خدمات در پنج بعد سروکوال و رضایت دانشجویان وجود



## پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین‌المللی مهارت آموزشی و اشتغال



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

داشت. بیشترین تأثیر بعد همدلی و بعد از آن به ترتیب تضمین، ملموسات، پاسخگویی و اعتماد بود. در تحقیق الویرا و فریرا که در سال ۲۰۰۹ در دانشگاهی در برزیل انجام شد، نتایج نشان داد بیشترین شکاف در بعد پاسخگویی کمترین شکاف در بعد ملموسات بود. در تحقیق ماژو و همکارانش در سال ۲۰۱۴ که با توجه به الگوی سروکوال در دانشگاه بوسنی انجام شد، نتایج نشان داد که تفاوت آشکاری بین ادراک و انتظار دانشجویان وجود داشت که دلیل بر وجود شکاف بود. در بعد همدلی و پاسخگویی شکاف مثبت وجود داشت و دلیل بر کیفیت خدمات بالا در این دو بعد بود. در سه بعد دیگر شکاف منفی وجود داشت که بیشترین آن به ترتیب شامل تضمین، قابلیت اطمینان و ملموسات بود. توجه به پیشینه پژوهش، در ایران تنها طی ده سال گذشته تحقیقاتی در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی انجام شده است.

در مطالعه ای توصیفی تحلیلی که به روش مقطعی در سال ۱۳۸۳ توسط دکتر علی کبریایی انجام شد، ۳۸۶ نفر از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان که به روش طبقه ای نسبتی و در هر طبقه به روش تصادفی منظم انتخاب شدند، مورد پرسش قرار گرفتند و نتیجه این بررسی نشان داد که ۱۷/۶٪ پاسخگویان، کیفیت کلی خدمات ارائه شده را خوب، ۴۸٪ متوسط و ۳۴٪ آن را بد توصیف کردند. مقایسه ابعاد پنجگانه نشان داد که تفاوت کیفیت مشاهده شده بین ابعاد پنج گانه خدمت با یکدیگر معنی دار بود.

در مطالعه ای توصیفی که توسط سید علی اکبر احمدی و همکاران در سال ۱۳۸۴ به منظور سنجش کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از روش سروکوال در دانشگاه پیام نور انجام شد نشان داد به طور کلی از دیدگاه دانشجویان بین میانگین وضعیت موجود و مورد انتظار از سطح کیفیت کلی خدمات منطقه ده دانشگاه تفاوت معنی دار وجود دارد. در مطالعه کاربردی که توسط علی عنایتی نوین فر و همکاران بر روی ۳۰۰ دانشجو که بطور تصادفی از بین دانشجویان دانشگاه پیام نور واحد همدان انتخاب شدند در سال ۱۳۹۰ انجام شد. نتایج نشان داد که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در حد پایین و انتظاراتشان در حد بالاست و همچنین میانگین شکاف ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در همه ابعاد مدل سروکوال منفی است و بیشترین شکاف در بعد همدلی و کمترین شکاف در بعد پاسخگویی مشاهده شد. در واقع نتایج نشان می دهد دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور واحد همدان راضی نیستند و خدمات آموزشی ارائه شده انتظارات دانشجویان را برآورده نمی کند. در تحقیق کاوسی و همکاران ( ) ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی که در دانشگاه علوم پزشکی شیراز انجام شد وجود شکاف منفی در همه ابعاد گزارش شد که بیشترین میزان شکاف در بعد پاسخگویی و تضمین و کمترین میزان شکاف در بعد ملموسات بوده است.

### فرضیه های تحقیق:

- بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از خدمات آموزشی ارائه شده تفاوت معنی داری وجود دارد.
- بین قابلیت اطمینان ادراک شده و مورد انتظار کارآموزان تفاوت وجود دارد.
- بین اعتماد در تضمین ادراک شده و مورد انتظار کارآموزان تفاوت وجود دارد.
- بین پاسخگویی ادراک شده و مورد انتظار کارآموزان تفاوت وجود دارد.
- بین همدلی ادراک شده و مورد انتظار کارآموزان تفاوت وجود دارد.
- بین ابعاد فیزیکی ادراک شده و مورد انتظار کارآموزان تفاوت وجود دارد.





### روش تحقیق (روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه گیری):

این پژوهش براساس هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است و براساس روش انجام و شیوه گردآوری داده ها، بصورت پیمایشی بوده و از نظر زمانی مقطعی است. به این دلیل کاربردی است که استفاده از نتایج تحقیق برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی و افزایش رضایت کارآموزان مراکز آموزشی فنی و حرفه ای زنجان می باشد و برای سنجش ادراک و انتظارات کارآموزان در مورد کیفیت خدمات آموزشی از پرسشنامه ارزیابی سروکوال، طراحی شده توسط پارسورمان، برای سنجش درک مشتریان از کیفیت خدمات، استفاده شده است. این مدل، چهارچوبی ارائه می نماید که تمامی ابعاد کیفیت خدمات را در برمی گیرد این ابزار به جهت پایش رضایت مشتری موثر بوده و بر الگوی کیفیت خدمات استوار است. ادارکات و انتظارات مشتریان در پنج بعد ملموسات یا بعد فیزیکی (شرایط و فضای ارائه خدمات)، اعتماد و اطمینان (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد)، پاسخگویی (تمایل به همکاری و کمک به مشتریان)، تضمین (شایستگی و توانایی کارکنان) همدلی (برخورد ویژه با هریک از مشتریان) بر اساس مقیاس لیکرت اندازه گیری می نماید. روایی محتوای پرسشنامه بر اساس مطالعات انجام شده توسط پارسورمان، صاحب نظر و متخصص موضوع بررسی و تایید شده است. پایایی پرسشنامه نیز با وجود پژوهش های مختلف تایید شده است با این وجود در این بررسی مجدداً بر اساس ضریب الفای کرونباخ بررسی گردیده است و مقدار آن بالای ۰/۷۵ تعیین گردید.

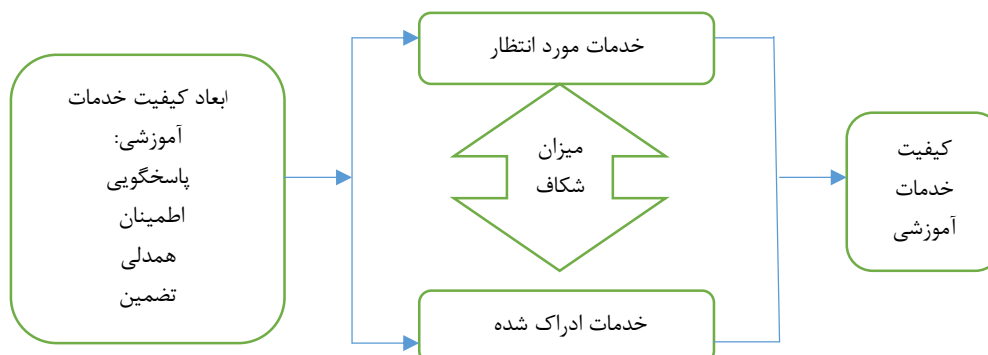
جامعه آماری این پژوهش، کارآموزان مراکز آموزشی فنی و حرفه ای زنجان در سه ماهه اول سال ۱۳۹۵ می باشند که در یک دوره ۳ ماهه آموزش دیده اند. حجم نمونه نیز براساس فرمول کوکران به تعداد ۵۰ نفر محاسبه گردیده است. روش انتخاب کارآموزان نیز به صورت خوشه ای تصادفی می باشد.

### ابزار های تحقیق:

درمورد روش جمع آوری اطلاعات این تحقیق می توان گفت در مبانی نظری آن، از روش کتابخانه ای (چاپی و الکترونیکی) استفاده شده است. بدین ترتیب که با مراجعه به کتب و مجلات علمی فارسی ولاتین، مقالات مورد تأیید، آرشیو سازمان ها و ... اطلاعات مورد نظر جمع آوری شده و در مراحل بعدی، از پرسشنامه استاندارد سروکوال نظرات کارآموزان جمع آوری شده است.

برای تحلیل داده ها از آمارهای توصیفی و آزمونهای استنباطی به کمک نرم افزار SPSS استفاده گردیده است. به منظور بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی از آزمون t و برای مقایسه ادارکات و انتظارات در ابعاد مختلف از آزمون همبسته استفاده شده است.

### مدل مفهومی تحقیق:







پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی  
مهارت آموزی و اشتغال



### یافته ها:

در این پژوهش پس از بررسی مبانی و مفاهیم خدمات کیفیت آموزشی و جمع بندی داده های جمع آوری شده از طریق پرسشنامه و انتقال داده ها به بسته نرم افزاری SPSS، با استفاده از روشهای آماری به تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه ها پرداخته شده است. نتایج تجزیه و تحلیل توصیفی نشان می دهد که از حجم نمونه مورد بررسی تعداد ۲۳ نفر مرد (۴۶ درصد) و ۲۷ نفر زن (۵۴ درصد)، تعداد ۹ نفر متأهل (۱۸ درصد) و ۴۱ نفر مجرد (۸۲ درصد) و همچنین ۳۸ نفر دارای مدرک تحصیلی لیسانس (۷۶ درصد)، ۴ نفر فوق لیسانس (۸ درصد) و ۲ نفر فوق دیپلم (۴ درصد) و ۶ نفر دیپلم (۱۲ درصد) می باشند.

با توجه به جدول (۱) اختلاف بین T محاسباتی و T جدول در سطح اطمینان ۹۵ درصد ( $\alpha = 0.05$ ) معنادار است بدین ترتیب می توان استنباط نمود که وضعیت کیفیت خدمات درک شده توسط کارآموزان بالاتر از سه و در سطح خوب ارزیابی شد.

جدول (۱) وضعیت کلی کیفیت خدمات درک شده

Std.Deviation	Mean Difference	Mean	sig	df	T	
۰/۵۸۱	۰/۰۸۵۰	۳/۱۴۰	۰/۰۰۲	۴۹	۳/۲۴۵	خدمات درک شده

با توجه به جدول (۲)، میانگین داده ها، انحراف معیار و سطح معناداری داده ها گزارش شده است از آنجا که سطح معناداری آزمون t وابسته به بین خدمات درک شده و مورد انتظار کارآموزان کمتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر رد می شود و تفاوت میانگین ها معنا دار است و چون مقدار میانگین های سطح مورد انتظار کارآموزان از میانگین خدمات ادراک شده آنها در ابعاد پنجگانه مدل سروکوال بیشتر است می توان گفت که ادراک کارآموزان از کیفیت خدمات آموزشی کمتر از انتظارات آنهاست و در واقع بین ادراکات و انتظارات آنها شکاف منفی وجود دارد.

جدول شماره (۲) میزان شکاف کیفیت خدمات در تمامی ابعاد

sig	df	T	Paired differences		
			Std.Deviation	Mean	
۰/۰۰	۴۹	-۲۵/۰۴۹	۰/۸۵۴۸	-۱/۲۲۷۸	ملموسات
۰/۰۰	۴۹	-۲۴/۸۵۳	۰/۸۷۳۲	-۱/۱۰۴۵	پاسخگویی
۰/۰۰	۴۹	-۲۳/۶۸۹	۰/۷۸۹۱	-۱/۰۰۲۵	اطمینان
۰/۰۰	۴۹	-۱۹/۰۲۳۵	۰/۹۹۷۵	-۰/۹۴۰۴	تضمین
۰/۰۰	۴۹	-۱۶/۳۵۲	۱/۰۹۷۵	-۰/۸۰۰۴	همدلی



## پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی مهارت آموزی و اشتغال



### بحث و نتیجه گیری:

هدف این مطالعه تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه کارآموزان فنی و حرفه ای بوده که تعیین شکاف می تواند مبنای مناسبی برای برنامه ریزی، الویت بندی و تصمیم گیری منابع باشد. در اکثر مطالعات انجام شده در موسسات آموزشی شکاف در ابعاد مختلف دیده می شود و نتایج بدست آمده در این مطالعه با مطالعات انجام شده در این حوزه همخوانی دارد. همان گونه که نتایج نشان می دهد به طور کلی در هر پنج بعد خدمات آموزشی، شکاف منفی وجود دارد. شکاف منفی بیانگر این است که انتظارات کارآموزان فراتر از ادراکات آنها از وضعیت موجود است. نتایج حاصله نشان می دهد که ادارکات کارآموزان از کیفیت خدمات آموزشی تقریباً برابر سه (۳/۱۴۰) است بنابراین از نظر کارآموزان وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در سطح متوسط قرار دارد. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که در تمام مقوله های مربوط به پنج بعد کیفیت، فرصتهایی برای بهبود کیفیت خدمات وجود دارد. همچنین با توجه به یافته های مطالعه حاضر بعد ملموسات نیاز به توجه بیشتری دارد به عبارت دیگر بیشترین شکاف مربوط به این بعد می باشد. بیشترین شکاف بعد از ملموسات به ترتیب مربوط به بعد پاسخگویی، اعتماد، تضمین و در نهایت همدلی می باشد. ملموسات به معنای امکانات و تجهیزات و فضای فیزیکی موجود می باشد و شکاف در این بعد نشانگر این است که جذابیت ظاهری، فضای فیزیکی، تسهیلات، امکانات و تجهیزات و وسایلی که مربیان در امر آموزش از آنها استفاده می کنند نتوانسته رضایت کارآموزان را بطور کامل جلب نمایند که بیانگر این موضوع است که روسای مراکز آموزشی باید تلاش و اهتمام بیشتری در این بخش داشته باشند. شکاف در بعد پاسخگویی حاکی از آن است که کارآموزان انتظارات بیشتری از مراکز آموزشی در قبال پاسخگو بودن کارکنان، مربیان و مدیران دارند و روسای مراکز آموزشی باید فرهنگ مشتری مداری و جلب حداکثری رضایت را در سطح مراکز آموزشی نهادینه نمایند. کمترین شکاف در بعد همدلی می باشد که نشان می دهد مربیان و پرسنل توانسته اند به کارآموزان به لحاظ روحی و روانی نزدیک گردند و روابط دوستانه ای با کارآموزان برقرار نمایند و احساس یگانگی و همدلی در آنان ایجاد نمایند.

باتوجه به نتایج حاصله می توان پیشنهادهای جهت کاهش شکافها و بهبود عملکرد مراکز آموزشی به شرح ذیل ارائه نمود:

- این پژوهش، راهنمایی است برای کمک به مسئولان فنی و حرفه ای به منظور تدوین برنامه هایی در جهت ارتقای سطح کیفیت خدمات آموزشی در مراکز آموزشی.
- از آنجایی که در پژوهش حاضر بیشترین شکاف در بعد ملموسات مشاهده شد، ضروری است که مسئولان به نیازها و خواسته های کارآموزان در این ابعاد توجه ویژه ای داشته باشند و نسبت به تجهیز کارگاه ها به تکنولوژی های جدید و بروز و لوازم و امکانات آموزشی جدید اقدام نمایند و شرایطی را فراهم آورند که موجب افزایش رضایت در این ابعاد گردد.
- به منظور مقایسه سالانه برای تعیین بهبود خدمات در هر دوره زمانی، بهتر است هر ساله بررسی کیفیت خدمات با استفاده از مدل سروکوال انجام گردد.
- برای آگاهی مربیان و کارمندان واحدهای آموزشی از نقش خود در فرایند کیفی سازی و ارتقای مهارتهای کاری آنان، برنامه های آموزشی و انگیزشی مناسب در نظر گرفته شود.
- به مدیران مراکز آموزشی توصیه می گردد که نتایج ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی انجام شده را به عنوان یکی از مستندات برنامه ریزی آموزشی خود در نظر بگیرند.



## پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی مهارت آموزی و اشتغال



### منابع:

- باقرزاده خواجه، مجید و باقرزاده، فاطمه (۱۳۸۸). بررسی کیفیت خدمات مراکز آموزش عالی تبریز با استفاده از مدل سروکوال و رتبه بندی مراکز با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی، علوم تربیتی شماره ۸
- سالیس، ادوارد (۱۳۸۰). مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش، ترجمه سیدعلی حقیقی، تهران نشر هوای تازه
- سماوی، حمیده؛ رضایی مقدم، کورش و برادران، مسعود (۱۳۸۰). مشتری مداری و کاربرد آن در نظام آموزش عالی : مورد آموزش عالی کشاورزی در استان خوزستان. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی شماره ۴۹
- سهرابی، زهره و مجیدی، زهرا (۱۳۹۲). شکاف کیفیت خدمات آموزشی: دیدگاه مدیران آموزشی، اعضای هیأت علمی و دانشجویان پزشکی، دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، پی‌اورد سلامت شماره ۵
- شیرازی، محمود و براتلو، فاطمه، اندازه گیری کیفیت خدمات در آموزش عالی، مدیریت فردا، ۱۳۸۲، شماره ۴ و ۳
- زاهدی، سکینه (۱۳۹۰) "نقدی بر کاربرد مدل سروکوال در ارزیابی خدمات آموزشی دانشگاهی: مورد دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر دانشگاه شهید بهشتی" پنجمین همایش "ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی" دانشگاه تهران
- صمدی، عباس و اسکندری، سهیلا (۱۳۹۰). بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان بانک ملی شهرستان تویسرکان (بر اساس مدل سروکوال). فصلنامه مدیریت. شماره ۲۱
- صراف، علیرضا، فرآیند استاندارد سازی خدمات، مجله تحول اداری، دوره ۸، شماره ۴۵، ۱۳۸۴
- عباسیان و همکاران (۱۳۹۲)، تحلیل شکاف بین ادارکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوال، مجله دانشگاه علوم پزشکی قم، شماره ۷
- عنایتی نوین فر و همکاران (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور زاهدان بر اساس مدل سروکوال. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزیدر آموزش عالی. شماره ۶۱
- کاوسی، زهرا؛ رحیمی، حامد؛ قنبری، پروین؛ حیدری، لاله و بهمنی، جمشید (۱۳۹۳). بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز.



پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی  
مهارت آموزی و اشتغال



- کبریایی، علی و همکاران (۱۳۸۴). "ارزیابی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنان" مجله طبیب شرق، سال هفتم، شماره ۲
- میرفخرالدینی، سیدحیدر، اولیا، محمد صالح و جمالی، رضا (۱۳۸۸). مهندسی مجدد مدیریت کیفیت در موسسات آموزش عالی. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی شماره ۵۳
- نعمتیان (۱۳۸۲)، کیفیت خدمات در بانکها، فصلنامه تدبیر، شماره ۱۴۲
- نورالنساء، رسول، سقایی، عباس؛ شادالویی، فائزه و صمیمی، یاسر (۱۳۸۰). اندازه گیری رضایت مشتری برای شناسایی فرصت های بهبود در خدمات پژوهشی آموزش عالی. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی شماره ۴۹

- Arambewela R, Hall J. A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. J Serv Res. ; : - .
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing ; ( ): - .
- Richard E & Adams JN. Assessing college student perceptions of instructor customer service to students questionnaire: Assessment in higher education. J Assess Evalu High Educ ; ( ): - .
- Zafiroopoulos C. Students' attitudes about educational service quality. Cyprus J Sci. ; : - .
- Chua C. Perception of Quality in Higher Education. Australlia: AUQA Occasional Publication; ; - .
- Maja, A.; Selma, K. & Muris, C. ( ). Students' Perceptions about Role of Faculty and Administrative Staff in Business Education Service Quality Assessment. *Tržište/Market*, ; : - .
- Oliveir, O. & Ferrera, E. ( ). Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education. *POMS 20th Annual Conference* 1- May 2009, Relationship Management Approach, nd ed., Wiley, Chichester.
- Sallis, E. ( ). **Totals Quality Management in Education, Third edition**. London, Taylor and Francis e-Library Publishing.
- Peter S, Michael H, Debra H. Why do they leave, why do they stay? Perception of service quality at a new university. ANZMAC. ; : - .
- Wang, Y. Lo, H., and Yang, Y. ( ). An Integrated framework for service quality, customer value, satisfaction, Evidence from china's telecommunications industry, *Information Systems Frontiers*, Vol. , No. .