

## انطباق و پیاده‌سازی مدل سروکوال در ارتباط با خدمات آموزش عالی

هیرش گل‌پیرا<sup>۱\*</sup>، سارا مولانیا<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup>عضو هیأت علمی گروه مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج؛ H\_Golpira@iausdj.ac.ir

<sup>۲</sup>دانش‌آموخته مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج؛ Molaniyas@yahoo.com

### چکیده

این مقاله با ارائه مدلی منطبق بر خدمات آموزش عالی (دولتی و غیردولتی)، بر پایه مدل سروکوال، انتظارات و مشاهدات دانشجویان ۴ دانشگاه "الف"، "ب"، "ج" و "د" را بررسی کرده و رابطه بین کیفیت خدمات و رضایت مشتریان (دانشجویان) در بخش دانشگاهی را جهت آزمون روایی و اعتبار مدل با هم مقایسه می‌نماید. به این منظور پرسشنامه‌ای ۱۹ سؤال و متناسب، طراحی و داده‌های مورد نیاز ۱۲۸ دانشجوی، به ترتیب ۵۴ نفر از دانشگاه "الف"، ۲۸ نفر از دانشگاه "ب"، ۲۹ نفر از دانشگاه "ج" و ۱۷ نفر از دانشگاه "د" جمع‌آوری گردید. پس از جمع‌آوری داده‌ها در ۲ جنبه ادراک و انتظارات و در دو مجموعه مطابقت یافته شامل ۵ بعد: قابلیت اطمینان، لمس‌پذیری، مسئولیت‌پذیری، آسایش خاطر و یکدلی؛ حاصل نه تنها از نظر مهم بودن هریک از این ابعاد مدل سروکوال در هر دانشگاه، بلکه از جنبه مقایسه‌ای هم-بین دانشگاه‌ها به صورت کلی و در هریک از ابعاد-مورد ارزیابی قرار گرفت.

### کلمات کلیدی

کیفیت خدمات، مدیریت کیفیت جامع، مدل سروکوال.

## On Adaption and Installing SERVQUAL in the Field of Education

Hêriş Golpîra\*, Sara Molania

<sup>1</sup>Department of Industrial Engineering, Islamic Azad University, Sanandaj Branch, Sanandaj, Kurdistan, Iran,

### ABSTRACT

This paper, in addition to introduce a SERVQUAL model based on education services in universities (governmental or private), considers expectations and perceptions of students from four universities "A", "B", "C" and "D" and studies the relationship of service quality and customers (students) satisfaction in the field of education to have a reliability and accuracy test. To do this end, a questioner is designed and fulfilled by 128 students in these four universities – 54 students from "A", 28 students from "B", 29 students from "C" and 17 students from "D". The responses are gathered in two views of perceptions and expectations. In this case, two sets of 19 questions in 5 SERVQUAL basic dimensions-Reliability, Tangible, Responsiveness, Assurance and Empathy- are distributed and fulfilled. Finally the data are analyzed not only in the field of importance of each dimension in each university, but the comparison of the universities.

### KEYWORDS

Service quality, Total quality management, SERVQUAL model.

\* نویسنده مسئول: هیرش گل‌پیرا؛ گروه مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، تلفکس: ۰۸۷۱-۳۲۸۹۴۱۴