

اندازه گیری کیفیت خدمات دانشکده فنی مهندسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد در

سال تحصیلی ۹۱-۹۲

سحرناز فرقدانی^۱، هادی شیرویه زاد

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نجف آباد، گروه مهندسی صنایع، اصفهان، ایران؛ sahar_farghadani@yahoo.com

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نجف آباد، گروه مهندسی صنایع، اصفهان، ایران؛ hadi.shirouyehzad@gmail.com

چکیده

هدف این مطالعه تعیین میزان شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده فنی مهندسی دانشگاه آزاد نجف آباد می باشد. تحقیق حاضر با توجه به هدف از نوع تحقیقات کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری داده ها جزء تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) از نوع پیمایشی و مطالعات مقطعی است. در این مطالعه، نمونه پژوهش ۷۲ نفر از دانشجویان بودند که به صورت تصادفی انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه ی SERVQUAL بود. نتایج نشان داد که در هر پنج بعد خدمات شکاف کیفیت وجود دارد. بیشترین شکاف کیفیت در بعد پاسخگویی مشاهده شد. براساس نتایج، انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود بود.

کلمات کلیدی

مدل سروکوآل، کیفیت، کیفیت خدمات، ادراکات، انتظارات، دانشگاه.

Measuring service quality in Faculty of Engineering at Islamic Azad University of Najaf Abad in academic's year 91-92

Sahar naz farghadani, Hadi shirouyehzad

Department of Industrial Engineering, Islamic Azad University of Najaf Abad, Isfahan, Iran

ABSTRACT

The aim of the research is to specify the amount of quality gap in technical engineering college at Azad University of Najaf Abad. Presented research is a kind of operational research and according to the data gathering it is a descriptive, (non experimental) and it is a metrical and sectional research. In this study the sample's of the study were 72 of the University students that were randomly selected. The research tools were SERVQUAL questionnaire. The results showed that in all five services dimentions there is quality gap. The most quality gap was due to the responsibility dimention. Based on the results, the student's expectations were beyond their perceptions of the current status.

KEYWORDS

SERVQUAL model, Quality, Service quality, Perceptions, Expectations, University.

^۱ اصفهان، بلوار کشاورز، کوچه شهید سخنوری، بن بست بابک، مجتمع اندیشه، واحد ۳۰۱؛ تلفن: ۰۹۱۳۱۲۷۱۵۰۹