

7th International Conference on
Industrial Engineering, Productivity and Quality



اندازه‌گیری شکاف کیفیت خدمات ادراک‌شده از دیدگاه ذی نفعان کلیدی نظام آموزش و
پرورش

فاطمه نارنجی ثانی^۱، سید علی طباطبایی لطفی^۲

چکیده:

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی مجتمع آموزشی مفید بر مبنای مدل سروکوال انجام شده است. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی است و از نظر گردآوری اطلاعات، توصیفی-پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل تمام والدین (۵۴۹۰) و دانش‌آموزان (۲۷۴۵) مجتمع آموزشی مفید می‌باشد. در تحقیق حاضر با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده و فرمول کوکران، ۳۴۸ نفر از دانش‌آموزان و ۲۰۹ نفر از والدین ایشان در نظرسنجی شرکت کردند. ابزار گردآوری یافته‌ها پرسش‌نامه محقق ساخته بوده که بر اساس مدل سروکوال برای ارزیابی کیفیت خدمات مدارس متناسب‌سازی شده و برای تعیین روایی از روایی محتوایی و تأیید اساتید متخصص استفاده شد و پایایی آن نیز از طریق محاسبه آلفای کرونباخ کل پرسشنامه با ضریب ۰/۹۴ اندازه‌گیری شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از آمار توصیفی و استنباطی و نرم‌افزار SPSS استفاده شد. نتایج نشان داد که به طور کلی وضعیت خدمات ادراک شده از متوسط بالاتر است. همچنین انتظارات شرکت‌کنندگان در حد بالایی قرار دارد. در نهایت، مقایسه انتظار مخاطبان و ادراکشان نشان می‌دهد که انتظارات از این مجتمع اندکی بیشتر از ادراک است و در تمامی ابعاد سروکوال، شکاف منفی مشاهده شده است.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی، تحلیل شکاف، کیفیت خدمات آموزشی، مدل سروکوال

^۱ استادیار، گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

^۲ دانش آموخته کارشناسی ارشد، مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.