

سنجش کیفیت خدمات تحصیلات تکمیلی دانشگاه آزاد نجف آباد در گروه مهندسی صنایع با استفاده از مدل سروکوال

الهه ثالثی^۱، هادی شیروی‌زاد

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نجف آباد، گروه مهندسی صنایع، اصفهان، ایران؛ elahe_sale30@yahoo.com

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

چکیده

تعیین شکاف کیفیت خدمت، و در پی آن اتخاذ استراتژی‌هایی برای رفع یا کاهش شکاف، اولین گام اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت، محسوب می‌شود. هدف این مطالعه تعیین میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان و همچنین اولویت بندی ابعاد کیفیت از نظر دانشجویان در تحصیلات تکمیلی دانشگاه آزاد واحد نجف آباد در گروه مهندسی صنایع می‌باشد. پرسشنامه عمومی سروکوال برای خدمات بخش تحصیلات تکمیلی تطبیق داده شده است و برای ارزیابی شکاف کیفیت خدمات استفاده گردیده است. در مطالعه ای توصیفی - مقطعی در نیمسال دوم سال تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۲، ۶۴ نفر از دانشجویان به روش تصادفی انتخاب شده اند و تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS 18 و با کمک آماره های توصیفی و آزمون فریدمن انجام شده است. نتایج نشان می دهند در تمامی ابعاد سروکوال شکاف منفی وجود دارد، و به ترتیب شکاف خدمات از بیشترین به کمترین عبارتند از: پاسخگویی، همدلی، قابلیت اطمینان، عوامل ملموس و تضمین.

کلمات کلیدی

کیفیت خدمات، کیفیت خدمات تحصیلات تکمیلی، مدل سروکوال، تحلیل شکاف.

Measuring service quality of higher education at Islamic Azad University of Najaf Abad in the course of Industrial Engineering Department by means of SERVQUAL model

Elaheh Salesi, Hadi Shirouyehzad

ABSTRACT

Determining service quality gap in order to make strategic decisions for eliminating or decreasing the gap is the essential first step for quality improvement plans. The purpose of this paper is to measure the gap between student's perceptions and expectations and prioritize the quality dimensions in view point of students of higher education at Islamic Azad University of Najaf Abad in Industrial Engineering. general questionnaire of SERVQUAL was adapted for services of higher education and was used for measuring service quality gap. In the cross-sectional study in the second semester of academic year 1391-1392, 64 of students were selected randomly and data analysis was done by SPSS 18 software and with the help of descriptive statistics and Fridman test. The result demonstrated that in all of the five SERVQUAL dimensions there was a negative quality gap and the quality gap in order from large to small is: responsiveness, empathy, reliability, tangibles and assurance.

KEYWORDS

Service quality, Service quality of higher education, SERVQUAL model, Gap analysis.

^۱ اصفهان، بلوار کشاورز، تقاطع شهید میثمی بن بست هنر پلاک ۸۴۶، تلفن: ۰۹۱۳۱۶۷۱۷۷۹