

ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی با استفاده از ابزار سروکوال

جعفر توکلی*، حسن ذوالفقاری**

چکیده

یکی از مدل‌های پرکاربرد در ارزیابی کیفیت خدمات، سروکوال است که در پنج بعد: محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی به مقایسه انتظار و ادراک مشتری از خدمت ارائه شده می‌پردازد. پژوهش حاضر با استفاده از مدل یادشده به ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی در «دانشگاه رازی کرمانشاه» پرداخته است. جامعه آماری شامل ۴۰۰ نفر از دانشجویان جغرافیا بوده و حجم نمونه پژوهش ۲۱۰ نفر برآورد شده است. نتایج گویای شکاف زیاد و معنادار بین انتظار و ادراک پاسخگویان در همه ابعاد بالا است. آزمون همبستگی نشان می‌دهد که بین «سال ورودی دانشجویان» و کیفیت محسوسات، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، همدلی و درنهایت کیفیت کلی خدمات رابطه منفی و معنادار وجود دارد؛ همچنین بین «سکونت در خوابگاه» و کیفیت محسوسات و نیز «دوره تحصیلی» و کیفیت پاسخگویی رابطه منفی و معنادار مشاهده شده است.

کلیدواژه‌ها: کیفیت خدمات؛ رضایت مشتری؛ خدمات آموزشی؛ خدمات دانشگاهی؛ سروکوال.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۱۱/۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۹/۷.

* استادیار، دانشگاه رازی کرمانشاه (نویسنده مسئول).

E-mail: J.Tavakkoli@gmail.com

** دانشیار، دانشگاه رازی کرمانشاه.