



پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد: مرتضی فرجاد، ۱۳۹۸

تحلیل شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان دانشگاه آزاد و دولتی شهرستان نیشابور از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها با استفاده از مدل سروکوال

مقدمه: دانشجویان، مشتریان اصلی سیستم آموزش در دانشگاه‌ها هستند و کیفیت خدمات آموزشی را با انتظارات و ادراکات خود از خدمات دریافت شده می‌سنجند؛ از این رو اکنون در همه مراکز علمی دنیا دیدگاه دانشجویان را در مورد کلیه جنبه‌های خدمات آموزشی ارائه شده در موسسات آموزش عالی به عنوان عامل ضروری در پایش کیفیت آموزش در نظر می‌گیرند. از این رو هدف از تحقیق حاضر بررسی تحلیل شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی و دولتی شهرستان نیشابور از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها با استفاده از مدل سروکوال می‌باشد

روش تحقیق: این مطالعه به روش توصیفی-مقایسه‌ای انجام شده است. جامعه مورد مطالعه، دانشجویان دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی و دولتی شهرستان نیشابور بودند که با استفاده از فرمول کوکران 367 نفر از آنان به عنوان نمونه انتخاب شدند روش نمونه‌گیری نیز به صورت طبقه‌ای-نسبی بود. ابزار گردآوری داده، پرسشنامه استاندارد سروکوال بود. که روایی و پایایی آن دوباره در تحقیق حاضر مورد تایید قرار گرفت. داده‌ها در نرم‌افزار SPSS با استفاده از آمار توصیفی و آزمون‌های کلموگروف اسمیرنوف و تی همبسته مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

نتایج: یافته‌های تحقیق نشان داد که بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از لحاظ کیفیت خدمات آموزشی اختلاف معنی داری وجود دارد همچنین بر اساس ابعاد مدل سروکوال شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان در ابعاد ملموسات، قابلیت اعتبار، اطمینان، پاسخگویی و همدلی دارای سطح معنی داری کمتر از 0/05 می‌باشد.

نتیجه‌گیری: به طور کلی در ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی و دولتی شهرستان نیشابور بین انتظارات دانشجویان و ادراک آنها شکاف منفی وجود دارد و برای کاهش این شکاف لازم است در شیوه آموزش و مدیریت آموزش دانشگاه بازنگری شود.

کلیدواژه‌ها: مدل سروکوال، کیفیت خدمات آموزشی، پاسخگویی، همدلی

شماره‌ی پایان‌نامه: ۱۲۷۲۱۲۱۲۹۵۲۰۴۱

تاریخ دفاع: ۱۳۹۸/۰۴/۲۶

رشته‌ی تحصیلی: مدیریت آموزشی

دانشکده: علوم انسانی

استاد راهنما: حسن نوده‌ی



Analysis of the gap between the perceptions and expectations of the students and the city administration neyshabur the quality of educational services using SERVQUAL model

Introduction: Students are the main customers of the education system at universities and measure the quality of educational services with their expectations and perceptions of the services received; hence, now in all scientific centers of the world, students' viewpoints on all aspects of educational services provided at educational institutions Excellent as an essential factor in monitoring the quality of education. Therefore, the purpose of this study was to investigate the gap between the perceptions and expectations of Students in Islamic Azad University and Governmental University of Neyshabur city from the quality of educational services of universities using the SERVQUAL model.

Method: This is a descriptive-analytical study. The study population was Students of Islamic Azad University and Governmental University of Neyshabur city. Using Cochran formula, 367 of them were selected as samples. Data collection tool was the standard SERVQUAL questionnaire. Whose validity and reliability were confirmed again in this study. Data were analyzed by SPSS software using descriptive statistics, Kolmogorov-Smirnov tests and paired T-test.

Results: The findings of the research showed that there is a significant difference between the perceptions and expectations of the students regarding the quality of educational services. Also, based on the dimensions of the SERVQUAL model, there is a gap between the perceptions and expectations of the students in terms of their Tangibles, Reliability, Assurance, Responsiveness and Empathy have a meaningful level of less than 0.05.

Conclusion: In general, in different aspects of the quality of educational services in Islamic Azad University and Governmental University of Neyshabur, there is a gap between students' expectations and their perceptions. To reduce this gap, it is necessary to review the teaching and management of university education.