





دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، گروه مدیریت آموزشی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A) در رشته مدیریت آموزشی

عنوان:

**"ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت
بر اساس مدل سروکوآل"**

استاد راهنما:

دکتر نادر شهامت

استاد مشاور:

دکتر احمد رضا اوجی نژاد

نگارش:

حمید جاودانی

تابستان ۱۳۹۲



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

منشور اخلاق پژوهش

بیاری از خداوند سبحان و اعتماد بر این که عالم محضر خداست و بهاره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهمیت جایگاه دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری، مادیانجویان و اعضاء هیئت علمی و احد های دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تخطی نکنیم:

- ۱- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهان سازی حقیقت.
- ۲- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهیدگان (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه همکاران پژوهش.
- ۴- اصل منافع ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.
- ۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هرگونه جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۶- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهاد های مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب تقد و خودداری از هرگونه حرمت شکنی.
- ۸- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اشاعه نتایج تحقیقات و انتقال آن به همکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۹- اصل برانته: التزام به برانته جویی از هرگونه رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به مثابه های غیر علمی می آلائند.



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

تعهد اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب حمید جاودانی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی که در تاریخ ... از پایان نامه خود تحت عنوان « ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده علوم تربیتی دانشگاه آزاد واحد مرودشت بر اساس مدل سروکوآل " با کسب نمره دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

۱) این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آنرا در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.

۲) این پایان نامه قبلاً برای هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

۳) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

۴) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آنرا می پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء



صور تجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: حمید جاودانی در تاریخ رشته: مدیریت آموزشی
از پایان نامه خود با عنوان: ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده علوم تربیتی دانشگاه آزاد واحد
مرودشت بر اساس مدل سروکوآل با درجه و نمره دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضای هیأت داور	سمت	امضاء اعضای هیأت داور
۱ - دکتر نادر شهامت	استاد راهنما	
۲ - دکتر احمد رضا اوجی نژاد	استاد مشاور	
۳ - دکتر رضا زارعی	استاد داور	
۴ -	استاد داور	

مدیر/معاونت پژوهشی

مراتب فوق مورد تأیید است .

مهر و امضاء

سپاسگزاری

سپاس فراوان پروردگاری را که به ما نعمت اندیشیدن را ارزانی داشته و لذت آموختن را عطا فرمود و همواره داناترانی را راهنمای انسان باقرار داد.

اینک که در پر تو عنایات حق تعالی و هدایت اساتید بزرگوار، این پژوهش به پایان رسیده است، از زحمات استاد محترم راهنما، جناب آقای دکتر نادر شهاست که مشفقانه و با صبر و حوصله و درایت، راهنمایی این پژوهش را بر عهده داشتند و از استاد محترم مشاور، جناب آقای دکتر اوجی نژاد که در مسیر انجام این پژوهش، با راهنمایی‌های ارزشمند خویش، زحمت مشاوره پایان نامه را تقبل فرمودند؛ کمال سپاسگزاری و امتنان را دارم.

تقدیم

مادرم به خاطر مهربانی‌هایش

پدرم که حضرت عشق است...

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول - طرح تحقیق

۳	مقدمه.....
۵	بیان مسئله.....
۶	اهمیت و ضرورت پژوهش.....
۸	اهداف پژوهش.....
۹	سؤالات پژوهش.....
۹	تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها.....

فصل دوم - ادبیات تحقیق

۱۲	مبانی نظری.....
۱۳	تعاریف کیفیت.....
۱۴	مفهوم کیفیت خدمات.....
۱۸	اهمیت کیفیت خدمات.....
۱۸	سنجش کیفیت خدمات.....
۲۰	ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات.....
۲۳	کیفیت خدمات آموزشی.....
۲۴	تحلیل شکاف.....
۲۸	کیفیت خدمات آموزشی دانشگاهی.....
۳۳	اعتبار سنجی کیفیت خدمات آموزشی.....
۳۰	اعتبارسنجی و کیفیت.....

۳۵ کارکردهای اعتبارسنجی
۳۵ رویکردهای اعتبارسنجی
۳۶ مؤلفه‌های ارزیابی کیفیت
۳۶ فرایند اعتبارسنجی
۳۷ فرصتها و تهدیدهای اعتبارسنجی
۳۹ چالش کیفیت خدمات
۴۱ ادوار سه گانه دانشگاه و آموزش عالی در ایران
۶۱ پیشینه پژوهشی
۶۶ جمع‌بندی

فصل سوم- روش تحقیق

۶۹ روش پژوهش
۶۹ جامعه آماری
۶۹ نمونه آماری و روش محاسبه حجم نمونه
۷۰ ویژگی های جمعیت شناختی
۷۱ روش ها و ابزار گردآوری اطلاعات
۷۲ روش اجرای پژوهش
۷۳ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۷۳ ملاحظات اخلاقی

فصل چهارم - تجزیه و تحلیل داده ها

۷۵ داده های توصیفی
----	-----------------------

یافته های استنباطی..... ۷۶

فصل پنجم - بحث و نتیجه گیری

خلاصه پژوهش..... ۸۴

بحث و نتیجه گیری..... ۸۵

محدودیت های پژوهش..... ۹۲

پیشنهاد های پژوهشی..... ۹۲

فهرست منابع و مآخذ..... ۹۵

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۷۰	جدول ۱-۳- ویژگی های جمعیت شناختی بتفکیک جنسیت.....
۷۰	جدول ۲-۳: ویژگی های جمعیت شناختی بر اساس وضعیت تاهل.....
۷۱	جدول ۳-۳- ویژگی های جمعیت شناختی بتفکیک سطح تحصیلات.....
۷۲	جدول ۴-۳- ابعاد کیفیت خدمات آموزشی.....
۷۵	جدول ۱-۴: بررسی میانگین و انحراف استاندارد ابعاد کیفیت خدمات آموزشی.....
۷۶	جدول ۲-۴: نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای بعد ملموسات.....
۷۷	جدول ۳-۴: نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای بعد اطمینان.....
۷۸	جدول ۴-۴: نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای بعد همدلی.....
۷۹	جدول ۵-۴: نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای بعد تضمین.....
۸۰	جدول ۶-۴: نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای بعد پاسخگویی.....
۸۱	جدول ۷-۴: آزمون آماری تحلیل واریانس فریدمن.....
۸۲	جدول ۸-۴: رتبه بندی عوامل با آزمون آماری تحلیل واریانس فریدمن.....

چکیده

هدف از پژوهش حاضر ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده علوم تربیتی بوده است که از روش توصیفی از نوع همبستگی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش تمامی دانشجویان دانشکده علوم تربیتی دانشگاه آزاد واحد مرودشت به تعداد ۴۰۰ نفر می باشد. حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی - مورگان (۱۹۷۴) ۱۷۰ نفر تعیین و با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شد. جمع آوری داده ها و اطلاعات از طریق پرسشنامه دولوات و همکاران (۲۰۰۵) صورت گرفته است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده و به منظور تعیین رابطه بین متغیرها از آزمون همبستگی و رگرسیون استفاده گردیده است. نتایج پس از تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که هر پنج بعد ملموسات، تضمین، پاسخگویی، اطمینان و همدلی در سطح اطمینان ۰/۰۱ با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ قادر به پیش بینی کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد واحد مرودشت می باشند.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات آموزشی، ملموسات، تضمین، پاسخگویی، اطمینان، همدلی

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

در دنیای کنونی، موضوع کیفیت، مدیریت سازمان ها را با چالش هایی مواجه ساخته است. کیفیت خدمات، عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان است و به عنوان موضوعی راهبردی، موثر و فراگیر در دستور کار مدیریت قرار گرفته است (داگلاس^۱، ۲۰۰۶). اخیراً علاقه مندی به کیفیت در آموزش عالی و دانشگاه ها به طور چشمگیری افزایش یافته و در تحقیقات آموزشی مورد توجه قرار گرفته است. (لوپز^۲، ۲۰۰۵).

بررسی کیفیت خدمات، مقایسه انتظارات مشتری (آنچه احساس می کند که باید باشد) با ادراکات او (آنچه که دریافت داشته است) است. اگر انتظارات بیش از ادراکات باشد، از دید مشتری کیفیت خدمات دریافت شده، کم است و نارضایتی وی را به دنبال دارد. (صحنی و بنوت^۳، ۲۰۰۶) دانشجویان، کارکنان و مدرسان (هیات علمی)، مشتریان عمده آموزش عالی هستند. در این بین، دانشجویان به عنوان اصلی ترین مشتریان آموزش عالی بیشترین توجه را به خود جلب کرده اند و در طول دوران تحصیل، خدمات آموزشی متنوعی از جمله؛ ثبت نام، انتخاب واحد و سایر خدمات مرتبط را دریافت می کنند. (سیروانسی^۴، ۲۰۰۴). کبریایی^۵، ۲۰۰۵).

از آنجایی که یکی از مشخصه های کیفیت در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرآیند خدمات آموزشی است، با بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان، می توان کیفیت این فرآیند را تعیین نمود. کم بودن شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان، نشان دهنده کیفیت مطلوب خدمات آموزشی ارایه شده است. گام اساسی برای جبران این شکاف، شناخت ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، تعیین نقاط قوت و ضعف و در پی آن، اتخاذ استراتژی هایی برای کاهش شکاف و تامین نظر دانشجویان است. (کبریایی، ۲۰۰۵)

برداشت های متناقض از کیفیت آموزش منجر به استفاده از روش های متفاوتی برای اندازه گیری کیفیت در آموزش عالی شده است. برای سال های متمادی، پژوهشگران، کیفیت خدمات را با استفاده از مقیاس های تک بعدی اندازه گیری می کردند، در حالی که مقیاس های تک بعدی برای اندازه گیری یک

¹. Douglas

². Lopez

³. Sahney, Banwet

⁴. Sirvanci

⁵. Kebriaei

مفهوم چندبعدی مانند کیفیت، مناسب نیستند. (تام^۱، ۲۰۰۱). در حال حاضر در سطح دنیا، دیدگاه دانشجویان در مورد کلیه ابعاد آموزش های ارایه شده در موسسات آموزشی بررسی شده و به عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه ها در نظر گرفته می شود. (هیل و لوماس^۲، ۲۰۰۳) نتایج تحقیقات در برخی از دانشگاه های علوم پزشکی کشور نشان دهنده شکاف در ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات آموزشی است که بیانگر سطح نامطلوب کیفیت این خدمات است. نتایج مطالعه ای به منظور تعیین کیفیت خدمات آموزشی در ایالات متحده نشان داد که از دیدگاه دانشجویان، خدمات با کیفیت به آنان ارایه نمی شود. (ریچارد و آدامز^۳، ۲۰۰۶) پژوهشی در همین رابطه در کشور استرالیا بیانگر برآورده نشدن انتظارات دانشجویان از خدمات آموزشی است، به طوری که آنان حاضر به ترک تحصیل شده بودند.

در مطالعه چو که در مورد کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده مدیریت بازرگانی دانشگاه رابسون در تورنتوی کانادا انجام گرفت، بیشترین شکاف منفی کیفیت در بعد تضمین مشاهده شد. بارنس در مطالعه ای به منظور تعیین ادراک و انتظار دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی، نشان داد که در تمام ابعاد کیفیت خدمات، شکاف منفی وجود دارد. (بارنس^۴، ۲۰۰۷). ادراک و انتظار دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی، نشان داد که در تمام ابعاد کیفیت خدمات، شکاف منفی وجود دارد.

اکنون که در ایران نیز گسترش دانشگاه ها از مرحله کمی به مرحله کیفی در حال گذار است، ضرورت انجام چنین پژوهش هایی بیش از پیش احساس می شود. در همین راستا، این مطالعه با ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت انجام گرفت.

¹. Tam

². Hill Y, Lomas L

³. Richard E, Adams JN

⁴. Barnes BR

بیان مسئله

آگاهی از نظرات دانشجویان از وضعیت بخشهای آموزشی و اساتید، مسوولان امور آموزشی را در آرایه راهکارهای بهبود کمی و کیفی کسب بهتر مهارت‌های عملی نامبردگان یاری می‌نماید. از این رو، در راستای رسیدن به این مهم، پژوهش در زمینه‌ی ارزیابی آموزشی بخشهای گوناگون از دیدگاه دانشجویان گروه هدف، امری ضروری به نظر می‌رسد.

اولین گام اساسی در تدوین برنامه‌های بهبود کیفیت، شناسایی ادراک و انتظارات دریافت کنندگان خدمات یا کالاها از کیفیت آنهاست. امروزه، بسیاری از سازمانهای پیشرو به اهمیت نقش مشتری در کارآمدی و اثر بخش بودن کسب و کار خود پی برده‌اند. بر این اساس، مشتری محوری اصلی است که به طور روزمره در سازمانها بدان توجه می‌شود، به گونه‌ای که هر روز بر تعداد شرکت‌هایی که رضایت مشتری را به عنوان شاخص اصلی عملکرد خود انتخاب کرده‌اند، افزوده می‌شود. (گریگوریودز^۱، ۲۰۰۲)

بنابراین، تعریف کیفیت خدمات به خود بستگی دارد و معنای متفاوتی برای افراد مختلف در برورد بیشتر تعاریف کیفیت خدمات مراجع مدار هستند و در جهت رضایت آنها توسعه یافته‌اند. بنابراین، جهت گیری تعریف کیفیت خدمات با خدمات دریافتی مشتری با نیازها و انتظارات او مطابقت دارد. کیفیت خدمات مقایسه چیزی است که مشتریان احساس می‌کنند باید باشد (انتظارات) با قضاوتی که از خدمات دریافتی دارند (ادراکات) این تعریف به عنوان تفاوت بین انتظارات مشتری از خدمات و خدمات دریافت شده است و این دلیل نارضایتی مشتری است. (سهنی^۲، ۲۰۰۶)

کیفیت مفهومی پیچیده و ابعاد متعددی دارد (شیلدز^۳، ۱۹۹۹) و مفهوم آن با توجه به ذهنیت افراد تغییر می‌کند. کافمن و هرمن «کیفیت هرچیز را مناسب بودن آن برای استفاده‌ای ویژه می‌دانند. در تعریف ساده تری نیز کیفیت را ماک جین و بوردن (۱۹۹۵) چنین تعریف می‌کنند. کیفیت ویژگی‌ای است که افراد به چیزی یا پدیده‌ای نسبت می‌دهند (بازرگان، ۲۰۱۰) کیفیت نظام آموزشی حالت ویژه‌ای از نظام نتیجه یک سلسله اقدامات و عملیات شخصی است که پاسخگوی نیازهای اجتماعی معین در یک نقطه زمانی و

¹. Grigorioudis

². Sahney

³. Shielde

مکانی خاص باشد. در این تعریف کیفیت نظام آموزشی عبارت از میزان تطابق وضعیت موجود با یکی از حالات زیر است. (گراف^۱، ۱۹۹۴)

۱- استانداردهای از قبل تعریف شده

۲- رسالت، هدف و انتظارات

خدمات آموزشی، به ویژه خدماتی که از طریق دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه می شود یکی از مهمترین حوزه های خدماتی در هر جامعه محسوب می شود، زیرا یکی از مقدمات توسعه همه جانبه کشور، پویایی و توانایی دانشگاه در انجام امور مربوط به خود است. در این تحقیق، محقق به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت پرداخته است. بنابراین مهمترین سوال این پژوهش عبارت است از: ۱- ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی به چه میزان است؟ ۲- شناسایی و شناخت انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه به چه میزان است؟

ضرورت و اهمیت پژوهش

جهان پر شتاب امروز، با سرعتی چشمگیر در راه پیشرفت علم و شکافتن ذرات هستی به پیش می رود. از آنجایی که، دانشگاه ها رسالت بزرگ تربیت نیروهای انسانی کارآمد، متخصص و متعهد برای حل نیازهای مردم را به عهده دارند، جایگاه ویژه ای این مراکز علم و فناوری را در جامعه، هر روز بیشتر از پیش آشکار می کند.

امروزه دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی وسیله ای برای رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و به عنوان اساسی ترین قطب های رشد و توسعه هر کشور محسوب می شوند، دوره های کارشناسی یا رشد و بالاتر در ایفای رسالتهای اصلی آموزش عالی و به ویژه تربیت نیروی انسانی متخصص و محقق، گسترش مرزهای دانش و اعتلای موقعیت علمی کشور و مشارکت مؤثر در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور نقش مؤثری را می توانند داشته باشند (حجازی و عباسی، ۱۳۸۱).

دانشگاه ها و نهادهای آموزش عالی کشور، به دلیل گرفتاری ها و مسائل متعدد، کمتر فرصت این را داشته اند تا بر نظرات دانشجویان و دانش آموختگان خود، که دریافت کنندگان اصلی آموزش عالی هستند،

^۱. craft

وقوف پیدا کنند و بررسی نمایند که آیا آموزش عالی در بستری صحیح و مناسب حرکت می‌کند و یا این چنین نیست و کوشش‌ها فاقد جهت هستند. (براون^۱، ۲۰۰۲)

امروزه، بخشی عظیم از مراحل تربیت و آموزش دانشجویان، به افزایش سطح مهارت‌های آنان برای ارایه و اجرای طرح‌های مناسب برای افراد اختصاص دارد، که انجام این امر، به وجود اساتید دلسوز با سطح علمی بالا و دارا بودن امکانات و تجهیزات مورد نیاز بستگی زیادی دارد. از آنجا که، سنجش دیدگاه دانشجویی، از ارکان لازم و موثر در ارزیابی کیفیت آموزشی بخش‌هاست و نتایج به دست آمده از بررسی وضعیت کمی و کیفی بخشها از طریق سنجش نظرات دانشجویان، در شناساندن هر چه بهتر نقاط ضعف و قوت بخشها، راهگشا می‌باشد، از این رو آگاهی از میزان رضایت یا نبود رضایت دانشجویان از شیوهی یادگیری در بخشها، عاملی تعیین کننده در بهبود کارکرد آیندهی بخش‌هاست. (گودهارت^۲، ۲۰۰۰)

در طی سه دهه اخیر، آموزش عالی در جنبه‌های مختلف تغییرات زیادی را تجربه کرده است. مؤسسات آموزش عالی دولتی و غیر دولتی به سرعت توسعه یافته و به دنبال آن تعداد دانشجویان نیز رشد فزاینده‌ای داشته است. یکی از آثار مثبت رشد و توسعه روزافزون این مؤسسات، ایجاد حس رقابت در بین آنها بوده است. در حقیقت، مفهوم رقابت که در گذشته و در بین مؤسسات آموزش عالی یک واژه اقتصادی به شمار می‌رفت، امروزه به عنوان نیرویی پیشران و برانگیزنده در این مؤسسات محسوب می‌شود. (بارن^۳، ۲۰۰۰)

این رقابت فزاینده، می‌تواند در ارائه خدمات آموزشی این مراکز نیز بازتاب مثبتی داشته باشد، رقابتی که دانشجویان به عنوان مشتریان خدمات آموزشی از آثار آن بهره‌مند می‌شوند. آنچه که امروزه در بسیاری از این مؤسسات با عنوان برنامه‌های آموزش مداوم، مدیریت کیفیت، و یا برنامه تکریم ارباب رجوع مطرح است، در حقیقت بازتاب همین رقابت‌ها و نشانه میل به ارتقای کیفیت و در نهایت جلب بیشتر رضایت مشتری (دانشجویان) در این مؤسسات است. بدیهی است که گام اول و شرط اساسی هر برنامه ارتقای کیفیت، ارزیابی مداوم دیدگاه مشتریان آموزش عالی یعنی دانشجویان در ارتباط با کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده توسط هر یک از این مراکز است. به عبارتی، تنها هنگامی می‌توان به ارتقای حقیقی و واقعی دست یافت که داده‌های لازم، از طریق یک برنامه ارزیابی مداوم، جمع‌آوری و تحلیل شده باشد. (جانسن^۴، ۲۰۰۵)

علاوه بر کاربرد ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در نیازسنجی و طراحی برنامه‌های ارتقا و بهبود کیفیت، باید پذیرفت که این ارزیابی و آگاهی از نظرات دانشجویان کاربردهای دیگری نیز دارد. هزاران نفر

¹. Brown

². Goedhart

³. Baron

⁴. Jensen

از افرادی که هدف آنها ورود به مراکز آموزش عالی است، در جستجوی شواهد و مستندات هستند که نشان دهد کدام مؤسسه آموزشی از کارایی بهتری برای نیل به اهداف آموزشی برخوردار است. به نظر می‌رسد با ارزیابی میزان رضایت‌مندی دانشجویان یک مجموعه آموزشی از کیفیت خدمات آموزشی آن مجموعه، افرادی که در مرحله انتخاب و تصمیم‌گیری برای ورود به دانشگاه‌ها هستند می‌توانند معیارهای مناسبی برای تصمیم‌گیری درست به دست آورند. اگر چه ممکن است اجماع کاملی در بین این افراد درباره تعریف کیفیت خدمات آموزشی وجود نداشته باشد، اما همین افراد هستند که در آینده می‌توانند معیارهای لازم به منظور بهبود خروجی‌های آموزش عالی را مشخص نمایند. (ندوک^۱، ۱۹۹۴)

در این پژوهش با توجه به اهمیت موضوع، در صدد آنیم تا کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده علوم تربیتی دانشگاه آزاد واحد مرودشت را از دیدگاه دانشجویان بررسی نماید.

اهداف تحقیق

هدف کلی:

" ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت "

اهداف فرعی :

- ۱- ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از طریق ملموسات.
- ۲- ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از طریق میزان اطمینان.
- ۳- ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از طریق تضمین.
- ۴- ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از طریق همدلی.
- ۵- ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از طریق پاسخگویی.

^۱. Nedwek

سوالات تحقیق:

سوال اصلی:

آیا کیفیت خدمات آموزشی دانشکده علوم تربیتی دانشگاه آزاد واحد مرودشت در حد رضایتمندی است؟

سوالات فرعی:

۱- آیا کیفیت خدمات آموزشی دانشکده علوم تربیتی دانشگاه آزاد واحد مرودشت در بعد ملموسات در حد رضایتمندی است؟

۲- آیا کیفیت خدمات آموزشی دانشکده علوم تربیتی دانشگاه آزاد واحد مرودشت در بعد اطمینان در حد رضایتمندی است؟

۳- آیا کیفیت خدمات آموزشی دانشکده علوم تربیتی دانشگاه آزاد واحد مرودشت در بعد تضمین در حد رضایتمندی است؟

۴- آیا کیفیت خدمات آموزشی دانشکده علوم تربیتی دانشگاه آزاد واحد مرودشت در بعد همدلی در حد رضایتمندی است؟

۵- آیا کیفیت خدمات آموزشی دانشکده علوم تربیتی دانشگاه آزاد واحد مرودشت در بعد شاسخگویی در حد رضایتمندی است؟