

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی - گروه علوم تربیتی

## پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A.)

گرایش برنامه ریزی درسی

عنوان:

بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

بر مبنای مدل سروکوآل

استاد راهنما:

دکتر علیرضا عصاره

استاد مشاور:

دکتر مهدی دوایی

پژوهشگر:

آلاله پیام آرا

تابستان ۱۳۹۳

## نشان اخلاق پژوهش

بیاری از خداوند سبحان و اعتقاد به این که عالم محضر خداست و بهواره 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، مادانشجویان و اعضاء هیات علمی و احدی های دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تحفظی نکنیم:

۱- اصل برائت: التزام به برائت 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.

۲- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هرگونه جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.

۳- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اشاعه نتایج تحقیقات و انتقال آن به بهکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.

۴- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب تقد و خودداری از هرگونه حرمت شکنی.

۵- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهشگران (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.

۶- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهادهای مرتبط با تحقیق.

۷- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهان سازی حقیقت.

۸- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه بهکاران پژوهش.

۹- اصل منافع ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.

# تقدیم بہ:

محض ارزاشمند

پدر و مادر عزیزم بہ خاطر ہمہ تلاش های محبت آمیزشان در ہمہ دوران زندگی ام؛

و

برادر عزیزم بہ خاطر مہربانی و پشتیبانی اش.

# شکر و قدردانی

ضمن پاس از خداوند متعال که توفیق کسب علم را به من ارزانی داشت، بر خود واجب می دانم که از استاد دکتر و فرزند بخت جناب آقای دکتر  
حصاره که بارها بنامی های بسیار سزنده مراد تدوین این پایان نامه یاری نمودند شکر و قدردانی کنم.

از جناب آقای دکتر و ای پاس فراوان دارم که با مشاوره های ارزشمندشان موجب تحکیم و تعمیق هر چه بیشتر این پایان نامه گردیدند.

بسمه تعالی

تعهدنامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب آلاله پیام آرا دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجوی ۹۱۱۹۴۱۰۰۰۱۲ در رشته برنامه ریزی درسی که در تاریخ ۱۳۹۳/۶/۲۵ از پایان نامه خود تحت عنوان: بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی بر مبنای مدل سروکوآل "دفاع نمودم. بدینوسیله متعهد می‌شوم:

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 های موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.

۲- این پایان نامه قبلا برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی هم سطح، پایین تر یا بالاتر در سایر دانشگاهها و موسسات 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 این 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 آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدارک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضا

بسمه تعالی

در تاریخ :

دانشجو کارشناسی ارشد خانم آلاله پیام آرا از پایان نامه خود دفاع نموده و با نمره  
حروف و با درجه مورد تصویب قرار گرفت.

امضاء استاد راهنما

بسمه تعالی

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

( این چکیده به منظور چاپ در پژوهش نامه دانشگاه تهیه شده است )

نام واحد دانشگاهی : تهران مرکزی	کد واحد: ۱۰۱	کد شناسایی پایان نامه : ۱۰۱۲۰۶۰۳۹۲۲۰۱۷
عنوان پایان نامه : بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی بر مبنای مدل سروکوآل		
نام و نام خانوادگی دانشجو : آلاله پیام آرا	تاریخ شروع پایان نامه : ۱۳۹۳/۲/۶	تاریخ اتمام پایان نامه : ۱۳۹۳/۶/۲۵
شماره دانشجویی : ۹۱۱۹۴۱۰۰۰۱۲		
رشته تحصیلی : برنامه ریزی درسی		
استاد راهنما : جناب آقای دکتر علیرضا عصاره		
استاد مشاور: جناب آقای دکتر دوایی		
آدرس و شماره تلفن :		
<b>چکیده پایان نامه (شامل خلاصه، اهداف، روش های اجرا و نتایج به دست آمده) :</b>		
<p>پژوهش حاضر با هدف بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی بر مبنای مدل سروکوآل انجام شده است. روش پژوهش از لحاظ هدف کاربردی، از لحاظ چگونگی جمع آوری اطلاعات از جمله پژوهش های توصیفی و از میان انواع پژوهش های توصیفی جز تحقیقات پیمایشی می باشد. جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی (N= ۱۸۰۰۰) می باشد که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه برابر با ۳۷۶ تن انتخاب و برای نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. ابزار پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته (با اقتباس از مدل سروکوآل) بوده که روایی و پایایی آن تایید شده است. عمده ترین یافته های پژوهش حاکی از آن بود که انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در حد بالایی قرار داشت در حالی که ادراکات آنها از کیفیت خدمات آموزشی در حد پایینی قرار دارد. همچنین بین ادراکات و انتظارات دانشجویان در رابطه با کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه تفاوت معناداری وجود دارد و دانشگاه در هیچکدام از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی به خوبی جوابگوی انتظارات دانشجویان نبوده است.</p>		
<b>واژگان کلیدی:</b> آموزش عالی، کیفیت، خدمات آموزشی، مدل سروکوآل		

نظر استاد راهنما برای چاپ در پژوهش نامه دانشگاه مناسب است  تاریخ و امضا :  
مناسب نیست



## فهرست مطالب

۱	فصل اول: کلیات پژوهش.....
۲	۱-۱) مقدمه.....
۳	۲-۱) بیان مساله.....
۵	۳-۱) اهمیت و ضرورت پژوهش.....
۷	۴-۱) اهداف پژوهش.....
۷	۱-۴-۱) هدف کلی.....
۷	۲-۴-۱) اهداف جزئی.....
۷	۵-۱) سوال های پژوهش.....
۷	۱-۵-۱) سوال کلی.....
۸	۲-۵-۱) سوال های جزئی.....
۸	۶-۱) چهارچوب نظری و مدل پژوهش.....
۱۱	۶-۱) تعریف متغیرهای پژوهش.....
۱۱	۱-۶-۱) کیفیت خدمات آموزشی.....
۱۲	۲-۶-۱) ملموسات.....
۱۲	۳-۶-۱) اطمینان.....
۱۳	۳-۶-۱) تضمین.....
۱۳	۴-۶-۱) همدلی.....
۱۳	۵-۶-۱) پاسخگویی.....
۱۴	۷-۱) قلمرو پژوهش.....
۱۴	۱-۷-۱) قلمرو موضوعی.....
۱۴	۲-۷-۱) قلمرو مکانی.....
۱۴	۳-۷-۱) قلمرو زمانی.....
۱۵	فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهشی.....
۱۶	۱-۲) مقدمه.....
۱۷	۲-۲) آموزش عالی.....
۲۲	۱-۲-۲) تاریخچه آموزش عالی.....
۲۴	۲-۲-۲) وظایف و اهداف عمده آموزش عالی.....
۲۹	۳-۲-۲) اهمیت مراکز آموزش عالی.....
۳۱	۴-۲-۲) مشتریان آموزش عالی.....
۳۴	۵-۲-۲) دانشجویان کلیدیترین مشتریان مؤسسات آموزش عالی.....

۳۵	کیفیت (۳-۲).....
۴۰	کیفیت در نظام آموزش عالی (۱-۳-۲).....
۴۷	ضرورت توجه به ارزیابی کیفیت در آموزش عالی ایران (۲-۳-۲).....
۴۹	دیدگاه های مختلف کیفیت در آموزش عالی (۳-۳-۲).....
۵۲	جایگاه ارزیابی کیفیت در نظام آموزش عالی کشورهای مختلف (۴-۳-۲).....
۵۳	مفهوم کیفیت با رویکرد به مشتری مداری در آموزش عالی (۵-۳-۲).....
۵۴	مؤلفه های تمایل به ارزیابی کیفیت (۶-۳-۲).....
۵۵	الگوهای عمده کیفیت در آموزش عالی (۷-۳-۲).....
۵۸	خدمات (۴-۲).....
۵۹	ویژگی های خدمات (۱-۴-۲).....
۶۰	کیفیت خدمات (۵-۲).....
۶۳	کیفیت خدمات و رضایت مشتری (۱-۵-۲).....
۶۵	سطح بندی مدل های کیفیت خدمات (۲-۵-۲).....
۶۷	سنجش کیفیت خدمات (۳-۵-۲).....
۶۸	مدل های رایج کیفیت در جهان (۶-۲).....
۶۸	سری استانداردهای ISO (۱-۶-۲).....
۶۹	استاندارد جهانی ISO ۱۰۰۱۵ (۱-۱-۶-۲).....
۶۹	الگوی اعتبارسنجی (۲-۶-۲).....
۷۰	جایزه دمنینگ (۳-۶-۲).....
۷۱	مدل تعالی مالکوم بالدريج (۴-۶-۲).....
۷۴	مدل تعالی جایزه کیفیت اروپا (۵-۶-۲).....
۷۸	مدل تیتوکنتی (۶-۶-۲).....
۷۹	الگوی کیفیت جوران (۷-۶-۲).....
۸۰	الگوی استرالیایی کیفیت (۸-۶-۲).....
۸۰	مدل کانو (۹-۶-۲).....
۸۳	مدل گسترش عملکرد کیفیت (QFD) (۱۰-۶-۲).....
۸۵	خانه کیفیت (HoQ) (۱۱-۶-۲).....
۸۶	مدل سروکوال (۱۲-۶-۲).....
۸۸	پیشینه پژوهشی (۷-۲).....
۸۸	پیشینه داخلی (۱-۷-۲).....
۹۴	پیشینه خارجی (۲-۷-۲).....

۹۸	فصل سوم: روش تحقیق.....
۹۹	۱-۳) مقدمه.....
۱۰۰	۲-۳) روش پژوهش.....
۱۰۰	۳-۳) جامعه آماری.....
۱۰۰	۴-۳) نمونه و روش نمونه گیری.....
۱۰۱	۵-۳) روش های گردآوری اطلاعات.....
۱۰۱	۶-۳) ابزار اندازه گیری.....
۱۰۲	۱-۶-۳) روایی پرسشنامه.....
۱۰۲	۲-۶-۳) پایایی پرسشنامه.....
۱۰۳	۷-۳) روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۱۰۴	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها.....
۱۰۵	۱-۴) مقدمه.....
۱۰۵	۲-۴) اطلاعات زمینه ای پژوهش.....
۱۰۵	۱-۲-۴) متغیر جنسیت.....
۱۰۶	۲-۲-۴) دوره تحصیلی.....
۱۰۷	۳-۴) یافته های استنباطی پژوهش.....
۱۰۷	۱-۳-۴) سوال اول پژوهش.....
۱۱۰	۲-۳-۴) سوال دوم پژوهش.....
۱۱۲	۳-۳-۴) سوال سوم پژوهش.....
۱۱۴	۴-۳-۴) سوال چهارم پژوهش.....
۱۱۶	فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری.....
۱۱۷	۱-۵) مقدمه.....
۱۱۸	۲-۵) بحث و نتیجه گیری.....
۱۱۸	۱-۲-۵) نتیجه گیری بر اساس سوالات پژوهش.....
۱۲۴	۳-۵) پیشنهادهای پژوهشی.....
۱۲۴	۴-۵) محدودیت های پژوهش.....
۱۲۶	منابع.....
۱۲۷	منابع فارسی.....
۱۳۴	منابع لاتین.....
۱۳۶	پیوست.....
۱۳۸	پرسشنامه کیفیت خدمات آموزشی.....

## فهرست جدول ها

- جدول ۲-۱: طبقه بندی نظام های کیفیت در آموزش عالی..... ۴۶
- جدول ۲-۲: مقایسه سه مدل مهم تعالی عملکرد ژاپن، آمریکا و اروپا..... ۷۷
- جدول ۳-۱: مقدار آلفای کروناخ ابعاد پرسشنامه تحقیق..... ۱۰۳
- جدول ۴-۱: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر جنسیت..... ۱۰۶
- جدول ۴-۲: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر دوره تحصیلی..... ۱۰۷
- جدول ۴-۳: نتایج آزمون آماری t تک نمونه ای برای متغیر انتظارات و ابعاد آن..... ۱۰۹
- جدول ۴-۴: نتایج آزمون آماری t تک نمونه ای برای متغیر ادراکات و ابعاد آن..... ۱۱۱
- جدول ۴-۵: نتایج آزمون T همبسته پیرامون تفاوت بین انتظارات دانشجویان و ادراکات..... ۱۱۳
- جدول ۴-۶: نتایج آزمون T دو گروهی مستقل پیرامون تفاوت بین انتظارات دانشجویان و ادراکات بر حسب جنسیت..... ۱۱۴
- جدول ۴-۷: نتایج آزمون T دو گروهی مستقل پیرامون تفاوت بین انتظارات دانشجویان و ادراکات بر حسب جنسیت..... ۱۱۵

## فهرست شکل ها

- شکل ۱-۱: مدل مفهومی پژوهش..... ۱۱
- شکل ۲-۱: سطح بندی مدل های کیفیت خدمات..... ۶۶
- شکل ۲-۲: معیارهای جایزه دمنگ..... ۷۱
- شکل ۲-۳: چارچوب مدل تعالی عملکرد بالدریج..... ۷۲
- شکل ۲-۴: چارچوب مدل تعالی عملکرد کیفیت اروپا..... ۷۶
- شکل ۲-۵: چارچوب مدل خودارزیابی تیتوکتی..... ۷۹
- شکل ۲-۶: نمودار مدل دو سویه کانو..... ۸۲
- شکل ۲-۷: ماتریس خانه کیفیت..... ۸۶

## فهرست نمودار ها

- نمودار ۴-۱: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر جنسیت..... ۱۰۶
- نمودار ۴-۲: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر دوره تحصیلی..... ۱۰۷

# فصل اول : کلیات تحقیق

## ۱-۱) مقدمه

در دهه های اخیر با توجه به نقش حیاتی نظام آموزش عالی در تربیت نیروی انسانی متخصص، تولید دانش و ارائه خدمات تخصصی توجه به کیفیت دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی بیش از پیش ضرورت یافته است تا با توجه به محدودیت منابع، موفقیت در دست یابی به اهداف و حداکثر کارآیی و اثربخشی تحقق یابد. در این شرایط چنانچه دانشگاه ها بخواهند به طور مطلوب به ایفای مأموریت های خود پردازند، لازم است اطمینان ذینفعان خود (جامعه، دولت، هیأت علمی، دانشجویان و...) را نسبت به این موضوع که کوششهای دانشگاهی از کیفیت لازم برخوردار است، جلب کنند و از سازوکارهای لازم برای بهبود کیفیت استفاده نمایند (بازرگان و همکاران، ۱۳۸۶). در واقع کیفیت آموزش عالی در چند سال گذشته دغدغه اصلی نظامهای دانشگاهی و محور اصلی فعالیتها و برنامههای آنها بوده و در اکثر کشورهای جهان رشد و توسعه همه جانبه کشور در سایه یک نظام آموزش عالی متعالی، کارا و اثربخش شده است (سیدجوادی و کیماسی، ۱۳۸۹). بنابراین با در نظر گرفتن اهمیت کیفیت نظام آموزش عالی در توسعه اجتماعی و اقتصادی هر جامعه، شفافیت امور و پاسخگو بودن مؤسسات عالی امری الزامی است (حاتمی، ۱۳۷۷، ۱۳۳).

## ۱-۲) بیان مساله

امروزه آموزش عالی کشور ایران با چالش‌ها و مسائلی روبرو است از جمله: ناتوانی در تولید دانش نظری و مصرف دانش‌های بنیادی و نظری تولید شده در سایر کشورهای جهان، کاربردی نبودن آموزش - های دانشگاهی، فقدان رابطه مناسب بین دانشگاه‌ها و سایر بخش‌های اجتماعی، بی‌توجهی به کارکردهای پژوهش و ارائه خدمات در دانشگاه‌ها، مشکل تعدد مراکز تصمیم‌گیری، وجود متولیان متعدد، رشد فزاینده دانش‌جویان و متقاضیان ورود به دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، گسترش کمی نظام آموزش عالی بدون توجه به ظرفیت‌های موجود و توان اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه برای پذیرش دانش‌آموختگان دانشگاهی، کاهش منابع مالی و فشار از سوی جامعه برای مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی و... در واقع تنها راه چاره نظام آموزش عالی برای مقابله با این چالش‌ها توجه، بهبود و ارتقای کیفیت در محیط آموزش عالی است این امر خود اهمیت موضوع کیفیت و توجه به آن را در نظام آموزش عالی مشخص می‌کند (معروفی و همکاران، ۱۳۸۶، ۸۳).

دانشگاه‌ها از جنبه‌های مختلف مرکز تولیدات علمی و تربیت متخصص و کارشناسان لازم مورد نیاز مؤسسات هستند و از این منظر انتظار می‌رود پیش‌قراول اجتماع باشند. دانشگاه‌ها عقل منفصل جامعه هستند و از آن‌ها انتظار می‌رود که نقش راهبری توسعه مبتنی بر دانایی را ایفا کنند (فراستخواه، ۱۳۸۷، ۱۴۶). از سوی دیگر، نظام آموزش عالی کشور باید با برنامه‌ریزی دقیق در امور آموزشی، پژوهشی و تربیت نیروی انسانی برای افزایش بهره‌وری و استفاده بهینه از سرمایه‌های موجود در کشور تلاش نماید و بیش از پیش نوید دهنده شکوفایی و اقتدار علمی و فرهنگی جامعه باشد. دانشگاه برای حفظ پویایی خود نیازمند برنامه‌ریزی‌های توسعه‌ای و راهبردی، بهبود فرایندها و روش‌ها و کنترل مستمر کیفیت است

(شورای عالی انقلاب فرهنگی، ۱۳۸۴، ۳). علاوه بر این در تمام جهان علاقه مضاعفی برای تأسیس نظام-های تضمین کیفیت و اعتباربخشی در آموزش عالی وجود دارد (آنام، الحمدی و کواریان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). از طرف دیگر تحولات و چالش‌های جهانی و محلی در دو دهه اخیر نظیر جهانی شدن، ظهور فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات، اقتصاد مبتنی بر دانایی، تغییرات جمعیتی و افزایش تقاضا برای آموزش عالی، گسترش مردم‌سالاری، عدم تمرکز، تکثر نهادهای مردمی از یک طرف و محدودیت منابع مالی از طرف دیگر، به تغییرات ساختی- کارکردی عمده‌ای در نظام‌های آموزش عالی جهان منجر شده است (التباخ و داویس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰، ۱۲). یکی از مؤثرترین راه‌ها به منظور بهبود کیفیت خدمات توجه به مشتریان آن است. امروزه مؤسسات آموزشی مانند سایر سازمان‌ها اهمیت فلسفه مشتری‌مداری را درک کرده و به نگرش-هایی مثل مدیریت کیفیت روی آورده‌اند تا در مدیریت کسب و کارشان به آن‌ها کمک کند (میرفخرالدینی و همکاران، ۱۳۸۸، ۱۳۲). بر اساس اصل مشتری‌مداری، طراحی نظام آموزشی با توجه به نیازهای واقعی استفاده‌کنندگان از این خدمات، نه بر اساس نظر طراحان و در محیطی بسته صورت می‌گیرد (سماوی و همکاران، ۱۳۸۷، ۱۲۳).

در سال ۱۹۸۵ پاراسورامان<sup>۳</sup>، متخصص رشته بازاریابی، پنج بعد برای اندازه‌گیری کیفیت خدمت که عبارت‌اند از: قابلیت اطمینان خدمت، مسئولیت‌پذیری، تضمین، همدلی و ملموسات شناسایی کرد. این ابعاد شامل ۲۲ زوج از اظهارنظرهاست که هر زوج دربرگیرنده سطح مورد انتظار پاسخ‌دهنده از یک خدمت و سطح ادراک شده از خدمات ارائه شده از نظر مشتری است. کیفیت خدمت از تفاضل بین نمرات سطح درک شده و سطح مورد انتظار خدمت اندازه‌گیری می‌شود. بر این اساس، پاراسورامان

---

<sup>۱</sup> Anaam, Alhammdi and Kwairan

<sup>۲</sup> Altbach & Davis

<sup>۳</sup> Parasuraman



روش سنجشی را طراحی کرد که سروکوال<sup>۱</sup> نام گرفت (پاراسورامان، زیتامل و بری<sup>۲</sup>، ۱۹۹۵). فن کیفیت خدمات در واقع ابزاری جهت تعیین میزان شکاف‌های موجود، بین سطوح مورد نظر و سطوح عملکرد واقعی در یک سازمان خدماتی و یا بخش خدماتی یک سازمان تولیدی است. با توجه به مطالب گفته شده (اهمیت توجه به کیفیت، اهمیت مشتری‌مداری برای دستیابی به کیفیت) و از آنجا که اعتقاد بر آن است که در بین اقشار مختلف مشتریان آموزش عالی، دانشجویان متقاضیان اصلی و بی‌واسطه خدمات آموزش عالی هستند و از نظر منابع اختصاص یافته، به ویژه زمان، به آموزش عالی ترین سرمایه‌گذاران محسوب می‌شوند، بایسته است در خصوص ارزیابی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی پژوهشی انجام پذیرد. با این توصیفات بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی بر مبنای مدل سروکوال انتخاب شده است.

### ۱-۳) اهمیت و ضرورت پژوهش

مؤسسات آموزش عالی به دلیل ضرورت‌های تقاضاگرایی، مشتری‌گرایی، تعامل با جامعه و جهان کار و تناسب با نیازهای متحول و انتظارات نوپدید و تنوع بخشیدن به منابع مالی با مسأله کیفیت دست به گریبان هستند. نظر به این که دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی از جمله مهم‌ترین نهادهای علمی در راه تولید دانش و فن‌آوری و تربیت دانشجویان و دانشمندان می‌باشند، این سازمان‌ها همواره بایستی در راه تعالی قدم نهاده و در زمره سازمان‌های متعالی پیشاپیش محیط رقابتی در حرکت باشند (فراستخواه و همکاران، ۱۳۸۷، ۳). بنابراین ضرورت داشتن معیارهایی برای تعیین موقعیت و سنجش میزان کیفیت و برنامه‌ریزی بر اساس نقاط ضعف و قوت بیش از پیش ضروری به نظر می‌رسد. از سوی دیگر، نظام

---

<sup>۱</sup>. Servqual

<sup>۲</sup>. Zethaml & Berry

آموزش عالی کشور باید با برنامه‌ریزی دقیق در امور آموزشی، پژوهشی و تربیت نیروی انسانی برای افزایش بهره‌وری و استفاده بهینه از سرمایه‌های موجود در کشور تلاش نماید، و بیش از پیش نوید دهنده شکوفایی و اقتدار علمی و فرهنگی جامعه باشد. دانشگاه برای حفظ پویایی خود نیازمند برنامه‌ریزی‌های توسعه‌ای و راهبردی، بهبود فرایندها و روش‌ها و کنترل مستمر کیفیت است (شورای عالی انقلاب فرهنگی، ۱۳۸۴، ۳). بنابراین بهبود مستمر کیفیت و جلوگیری از کاهش سطح عمومی کیفیت فرایندهای آموزشی، پژوهشی و تربیتی ضروری است. کیفیت، هزینه و بهره‌وری به عنوان سه عامل اساسی مورد توجه خاص دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی هستند، اما کیفیت بیش از سه عامل دیگر مورد توجه جدی قرار گرفته است، چون اعتقاد بر این است که هزینه و بهره‌وری به نوعی تحت تأثیر عامل کیفیت قرار می‌گیرند، یعنی اگر کیفیت بهبود یابد، هزینه‌ها کاهش یافته و بهره‌وری افزایش می‌یابد (زین آبادی و پورکریمی، ۱۳۸۶، ۲۰). همچنین سرآمدان علم کیفیت برای ورود مراکز آموزش عالی به عرصه کیفیت چهار دلیل عمده را که عبارتند از: الزام اخلاقی، الزام حرفه‌ای، الزام رقابتی، الزام مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی ارائه کرده‌اند (بازرگان، ۱۳۷۶، به نقل از چاروسه، ۱۳۸۳، ۲۷۷). در واقع دانشگاه برای ادامه حیات خود باید نسبت به محیط بیرونی پاسخگو باشد و پاسخ‌هایی که از سوی دانشگاه ارائه می‌شود تأثیر بسزایی بر ساختارها و فرآیندهای اداری - آموزشی سازمان‌ها دارد و زمانی که کیفیت خدمات آموزشی بالا رود به تبع آن کیفیت فارغ‌التحصیلان بالا رفته و پاسخگویی و تغییرات متناسب با نیازهای محیط خواهد شد. با توجه به این شرایط دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی به عنوان یکی از دانشگاه‌های متولی تربیت و پرورش دانشجویان بهتر است در زمینه کیفیت خدمات آموزشی به بررسی نظرات دانشجویان بپردازد و با توجه به مطالبی که گفته شد در نظر داریم کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه را بر مبنای مدل سروکوآل بررسی نماییم.

## ۴-۱) اهداف پژوهش

### ۱-۴-۱) هدف کلی

۱. بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی بر مبنای مدل

سروکوآل

### ۲-۴-۱) اهداف جزئی

۱. آگاهی از انتظارات دانشجویان درباره کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه

۲. آگاهی از ادراکات دانشجویان درباره کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه

۳. شناسایی شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه

۴. مقایسه ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی بر اساس متغیرهای (جنسیت و

دوره تحصیلی)

## ۵-۱) سوال های پژوهش

### ۱-۵-۱) سوال کلی

۱. کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی از دیدگاه دانشجویان به چه

صورتی است؟

## ۱-۵-۲) سوال های جزئی

۱. میزان انتظارات دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی از کیفیت خدمات آموزشی

به چه میزان است؟

۲. میزان ادراکات دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی از کیفیت خدمات آموزشی

به چه میزان است؟

۳. شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه به چه میزان

است؟

۴. ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی بر اساس متغیرهای جنسیت و دوره

تحصیلی به چه صورتی است؟

## ۱-۶) چهارچوب نظری و مدل پژوهش

طی سالیان گذشته، کیفیت در میان افراد مختلف مفاهیمی متفاوتی داشته است. سنتی ترین تعریف در

خصوص کیفیت، اشاره به ماهیت فلسفی آن بوده و به تعبیری که در فرهنگ لغت از آن یاد شده باز می-

گردد. در مورد کیفیت تعاریف مختلف دیگری نیز ذکر شده است که در ادامه به برخی از آنها اشاره

می شود:

➤ کیفیت عبارت است از آماده بودن خدمت یا کالا برای استفاده کننده که خود نیازمند کیفیت

طراحی، انطباق، در دسترس بودن و مناسب بودن مکان ارائه خدمت است.