

مدیریت کیفیت خدمات در موسسات آموزش عالی بزرگ به روش سروکوال موزون (مدل تحلیل شکاف) با رویکرد AHP

محمد رضا دهقانی اشکذری

کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی نجف آباد

مدیر دانشجویی دانشگاه آزاد اسلامی یزد

Email: mrdoo۱۲@gmail.com

سید حیدر میر فخرالدینی

دکترای مدیریت صنعتی عضو هیأت علمی دانشگاه یزد

Sh.mirfakhr.@gmail.com

داریوش دموری

دکترای مدیریت مالی عضو هیأت علمی دانشگاه یزد

d.damoori@yazduni.ac.ir

چکیده

در این تحقیق در ابتدا به شناسایی مؤلفه ها و عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات ارائه شده در دانشگاه ها پرداخته و سپس درجه اهمیت مؤلفه های کیفی که با استفاده از تکنیک AHP و مطابق نظرات دانشجویان صورت می گیرد را بدست آوردیم، تا زمینه اندازه گیری کیفیت خدمات مهیا گردد. در مرحله بعد فراگرد سنجش کیفیت خدمات با تعیین انتظارات و ادراکات (وضع موجود) دانشجویان دانشگاه در قالب پرسشنامه های مدل تحلیل شکاف و مشخصات تکنیک سروکوال صورت گرفت. درجات اهمیت مؤلفه های کیفی، مبنای اندازه گیری دقیق تر کیفیت خدمات از طریق موزون نمودن مؤلفه های کیفی در فراگرد سروکوال شده. سپس با توجه به فرضیات و تجزیه و تحلیل آماری، از طریق آزمونهای پارامتریک (T و تحلیل واریانس)^۱ و ناپارامتریک (ویلکاکسون)^۲ مشخص گردید که میان انتظارات^۳ و ادراکات^۴ دانشجویان از جهت کیفیت خدمات ارائه شده از سوی دانشگاه تفاوت معنی داری وجود دارد. در پایان پیشنهادات کاربردی مدیریتی، مبتنی بر یافته های تحقیق، نمودار تطبیقی سروکوال با کانو و الگوی رسیدن از وضع موجود به وضع مطلوب در دانشگاه ها ارائه گردید.

کلید واژه ها: کیفیت خدمات^۵، سروکوال^۶، انتظارات^۷، ادراکات^۸، فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP)^۹

^۱ Analysis of variance

^۲ wilcoxon

^۳ Eexpectation

^۴ Perception

^۵ Service Quality

مقدمه

دانشگاه ها به عنوان مغز متفکر جامعه به جهت حضور نیروهای جوان، پویا، ایده آل گرا، متفکر و نوگرا سرآمد سازمانهای خدماتی در جوامع محسوب می شوند. از این رو ارائه خدمات و نیز سطح کیفیت عرضه شده از ابعاد مختلف آموزشی، دانشجویی و پژوهشی دارای اهمیت بیشتری است.

از سوی دیگر بواسطه تعدد مراکز آموزش عالی در کشور بویژه در سالهای اخیر، بحث کیفیت خدمات در دانشگاهها، به عنوان یک مزیت رقابتی مطرح بوده و دانشگاه ها بایستی گوی سبقت را از رقبای خویش برابند. از خدمات متنوع و متعددی که دانشگاهها در زمینه های مختلف ملزم به ارائه هستند، خدمات دانشجویی، رفاهی و صنفی به عنوان عوامل نگهدارنده و پیشگیرانه، مهمترین عوامل هستند. چرا که نبود آنها باعث ایجاد نارضایتی شده و سایر خدمات را نیز تحت الشعاع خود قرار میدهد. خدماتی همچون خوابگاه، تغذیه و سلف سرویس از جمله نیازهای اولیه و ضروری انسان بوده و در سطح اول هرم نیازهای مازلو قرار دارند.

روش انتخاب شده در این تحقیق، مدل یا مدل سروکوال است. سروکوال بهترین مدل شناخته شده برای اندازه گیری کیفیت خدمات می باشد (شان هسینگ چن و چینگ چو یانگ، ۲۰۰۶). اگرچه انتقاداتی بر Servqual وارد است با این حال این ابزار بیشترین کاربرد در اندازه گیری کیفیت خدمات را داشته و از این نظر گسترده ترین ابزار می باشد (Angure, et al., ۱۹۹۹, ۱۲۱). تحقیقاتی که توسط (Madhukarg & et al, ۱۹۹۲) در بانکهای هند انجام شده است، نشان می دهد که مفهوم کیفیت خدمات در کشورهای در حال توسعه یک ساختار چند بعدی است و در حقیقت نتایج تحقیقات آنها به روشنی نشان می دهد که مدل سروکوال اطلاعات تشخیصی بیشتری در رابطه با شکافهای کیفیت خدمات فراهم می کند.

کیفیت خدمات و رضایت مشتری

چندین پژوهشگر در مورد این مبحث که آیا کیفیت خدمات و رضایت مشتری دارای ساختار یکسان یا ساختار متفاوت هستند بحث کرده اند. در حقیقت آنها همیشه نتوانسته اند که این دو ساختار را به صورت تجربی (منطقی) از هم جدا کنند. Singh, Spreng در سال ۱۹۹۳ ارزیابی خدمات را مورد مطالعه قرار دادند ولی نتوانستند اعتبار اختلاف بین کیفیت خدمات و رضایت مشتری را نشان دهند (الوانی و ریاحی، ۱۳۸۲). Oliver در سال ۱۹۹۳ برای اولین بار پیشنهاد کرد که کیفیت خدمات پیش بینی رضایت مشتری می باشد. صرفه نظر از اینکه ساختارها برای یک تجربه خاص اندازه گیری شوند یا برای تمام زمانها.

پاراسورمان، بری و زیتامل اولین کسانی هستند که تلاش کردند تا روشهای مختلف ارزشیابی کیفیت خدمات را مقایسه و طبقه بندی نمایند. آنها مجموعه ای از گونه های متفاوت یکی از مشهورترین ابزار سنجش کیفیت خدمات (مقیاس کیفیت خدمات) را براساس معیارهای مختلفی نظیر جمع آوری داده ها، حجم نمونه، قالب پرسشنامه جمع آوری داده ها، تحلیل داده ها، تعداد ابعاد و قابلیت اعتبار با هم مقایسه کرده اند. پس از آن نیز فرانسینی و همکارانش تلاش کردند تا این تحلیل را به سایر روشهای سنجش کیفیت خدمات توسعه دهند (فرانسس کینی، ۱۹۹۸).

ابعاد پنج گانه سروکوال

(۱) ملموس ها (Tangibles) تأسیسات مادی، ابزار، دستگاهها، پرسنل، مواد و....

(۲) اعتبار (Reliability): توانایی اجرای خدمت وعده داده شده به نحو درست و قابل اتکا.

^۱ Servqual

^۲ Expectation

^۳ Perception

^۴ Analytical hierarchy process

۳) پاسخگویی (Responsiveness): علاقمندی به فراهم ساختن خدمت مناسب و کمک به مشتریان.

۴) اطمینان (Assurance): دانش و نزاکت کارکنان و توانایی آنها در ایجاد اعتماد و اطمینان.

۵) دلسوزی (Empathy): مراقبت، توجه سازمان ها به فرد فرد مشتریان.

پرسشنامه مدل Servqual در دو قسمت اجرا می شود، ابتدا فقط از رویارویی با خدمت، انتظارات مشتری از ابعاد مختلف مورد نظر دریافت می گردد، در قسمت بعد پس از تکمیل فرآیند ارائه خدمات مشاهدات مشتری را از جهات خدمت اندازه گیری می کنند در این روش شکاف پنجم کیفیت خدمات بوسیله محاسبه اختلاف میزان انتظارات مشتری از خدمت مورد نظر و ادراکات وی از همان خدمت محاسبه می گردد.

در تحقیق حاضر محقق پس از تهیه طرح تحقیق، اقدام به مطالعه و جمع آوری ادبیات موضوع در ارتباط با کیفیت خدمات نمود که در این مرحله بیش از ۵۰ مقاله و تحقیقات مشابه در ارتباط با کیفیت خدمات جمع آوری شد. سپس با طراحی الگوی مفهومی و ریاضی تحقیق و نمونه های موجود پرسشنامه ای برای نمونه آماری تحقیق طراحی گردید. پرسشنامه طراحی شده به منظور سنجش روایی و نیز بدست آوردن حجم نمونه، در ابتدا بین بیش از سی و پنج نفر از دانشجویان بصورت تصادفی توزیع شد که نهایتاً ۳۲ پرسشنامه جمع آوری و تجزیه و تحلیل شد. در ادامه پرسشنامه نهایی به تعداد ۳۵۰ مورد توزیع و پس از جمع آوری، تعداد ۲۵۰ پرسشنامه تجزیه و تحلیل شد.

قلمرو مکانی تحقیق

محیطی که بعنوان یک مطالعه موردی جهت سنجش کیفیت خدمات با مدل سروکوال انتخاب گردید دانشگاه آزاد اسلامی است. این دانشگاه از لحاظ درجه دارای جایگاه بسیار بزرگ بوده و بزرگترین مرکز آموزش عالی از لحاظ جمعیت در استان یزد می باشد و دارای بیش از ۱۰۰۰۰ دانشجو می باشد که در بیش از ۵۰ رشته در مقاطع مختلف کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکترا در حال تحصیل می باشند. اهمیت رفع مشکلات دانشجویان در وضعیت فعلی دانشگاه آزاد اسلامی که تهدیدات متعددی همچون توسعه بی حد و حصر مراکز آموزشی، فشارهای سیاسی و اجتماعی و کاهش جمعیت دانشجویی این دانشگاه را دچار چالش هایی نموده است، بیش از پیش ضروری به نظر می رسد.

اهداف این تحقیق، آگاهی از تلقی دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط دانشگاه، شناسایی و اولویت بندی شکافهای خدماتی که منجر به نارضایتی دانشجویان شده و شناخت اولویت بندی خدمات معاونت دانشجویی از نظر دانشجویان و نهایتاً ارائه پیشنهاد در جهت رفع نارضایتی دانشجویان از معاونت دانشجویی دانشگاه می باشد. فرضیه اهم در این تحقیق عبارت است از: "میان انتظارات و ادراکات دانشجویان از لحاظ کیفیت خدمات دانشگاه تفاوت معنی داری وجود دارد".

روشهای تجزیه و تحلیل

تحلیل کمی و کیفی شکاف های خدمات، پس از مرحله جمع آوری داده ها که از نتایج ۲۵۰ پرسشنامه حاصل شده است، از طریق مراحل آماری ذیل صورت گرفته است:
الف) بررسی پایایی پرسشنامه، از طریق آلفای کرونباخ.
ب) سنجش معنی داری شکاف های کیفی خدمات با استفاده از آزمون های پارامتریک (آزمون T استیودنت) و آزمون ناپارامتریک ویلکاکسون و تعیین ارتباط مشخصات جمعیت شناختی با ادراک توسط آزمون تحلیل واریانس Anova با استفاده از نرم افزار SPSS.

ج) تعیین وزن ابعاد سروکوال با استفاده از پرسشنامه مقایسات زوجی AHP با نرم افزار Expert Choice.

نمونه گیری در این تحقیق به روش نمونه برداری احتمالی طبقه بندی شده متناسب (حافظ نیا، ۱۳۸۴) می باشد. در این تحقیق از ابزار پرسشنامه برای جمع آوری دیدگاههای دانشجویان استفاده شد. در این تحقیق برای بررسی میزان اعتبار پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده گردید. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل روایی پرسشنامه با استفاده از نرم افزار SPSS مقدار ۰/۹۰ می باشد که از سطح حداقلی (۰/۷۰) که توسط نانلی پیشنهاد گردیده بالاتر می باشد و بنابراین پرسشنامه مورد استفاده از پایایی بالایی برخوردار است.

نتایج تحقیق

۱) متغیرهای جمعیت شناختی

جدول ۱) وضعیت متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق

جنسیت	سن	مقطع تحصیلی	سابقه تحصیل	تأهل	سکونت
مرد ٪۶۲	۱۸-۲۳ ٪۳۵	کاردانی ٪۱۵	سال اول ٪۱۷	مجرد ٪۲۴	بومی ٪۳۹
زن ٪۳۸	۲۳-۲۸ ٪۵۰	کارشناسی ٪۷۸	سال دوم ٪۲۴	متأهل ٪۷۶	غیر بومی ٪۶۱
	بیش از ۲۸ ٪۱۵	کارشناسی ارشد ٪۶	سال سوم ٪۳۰		
		دکتر ٪۱	سال چهارم به بالا ٪۳۳		

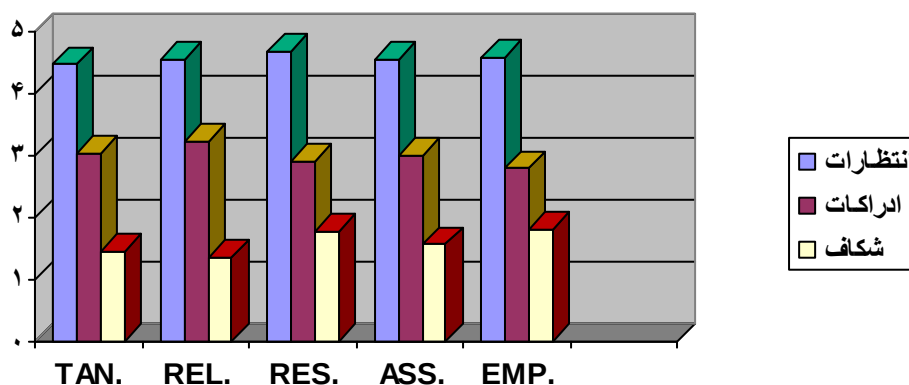
جدول ۲) نتایج آزمون های ارتباط متغیرهای جمعیت شناختی با کیفیت ادراک شده

متغیر جمعیت شناختی	نوع آزمون	نتیجه آزمون
جنسیت (دو گروهی)	آزمون آگروههای مستقل	رد H_0 (اختلاف شکاف در گروه)
سن (سه گروهی)	آزمون ANOVA	رد H_0 (اختلاف شکاف در گروه)
مقطع تحصیلی (چهار گروهی)	آزمون ANOVA	تأیید H_0 (عدم وجود اختلاف شکاف در گروه)
سابقه تحصیل (چهار گروهی)	آزمون ANOVA	تأیید H_0 (عدم وجود اختلاف شکاف در گروه)
وضعیت تأهل (دو گروهی)	آزمون آگروههای مستقل	رد H_0 (اختلاف شکاف در گروه)
وضعیت سکونت (دو گروهی)	آزمون آگروههای مستقل	تأیید H_0 (عدم وجود اختلاف شکاف در گروه)

۲) وضعیت شکاف های کیفیتی

جدول ۳) شکاف های موجود در ابعاد پنج گانه سروکوال

شکاف	ادراکات	انتظارات	ابعاد
-۱/۴۵	۳/۰۳	۴/۴۸	عوامل محسوس
-۱/۳۴	۳/۲۳	۴/۵۷	قابلیت اعتبار
-۱/۷۸	۲/۹۰	۴/۶۸	پاسخگویی
-۱/۵۶	۳/۰۰	۴/۵۶	اطمینان خاطر
-۱/۷۹	۲/۷۹	۴/۵۸	همدلی



نمودار ۱) مقایسه انتظارات - ادراکات و شکاف های ابعاد سروکوال در دانشگاه

۳) نتایج فرضیه ها

جدول ۴) آزمون ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات (فرضیه ها)

نتیجه آزمون	سطح معنی دار	تفاوت	عملکرد	انتظار	ابعاد (فرضیه)
H. رد	۰.۰۰۰	۱/۴۵	۳/۰۳	۴/۴۸	عوامل محسوس (اول)
H. رد	۰.۰۰۰	۱/۳۴	۳/۲۳	۴/۵۷	قابلیت اعتبار (دوم)
H. رد	۰.۰۰۰	۱/۷۸	۲/۹۰	۴/۶۸	پاسخگویی (سوم)
H. رد	۰.۰۰۰	۱/۵۶	۳/۰۰	۴/۵۶	اطمینان خاطر (چهارم)
H. رد	۰.۰۰۰	۱/۷۹	۲/۷۹	۴/۵۸	همدلی (پنجم)
H. رد	۰.۰۰۰	۱/۵۸	۲/۹۹	۴/۵۷	کل (فرضیه اصلی)

نتایج حاصل از این تحقیق نشان می دهد که در تمامی ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات و نیز کیفیت کلی خدمات انتظارات دانشجویان فراتر از ادراکات آنان از عملکرد دانشگاه می باشد. در حقیقت یافته های این تحقیق نشان می دهد که کیفیت خدمات دانشگاه از نگاه دانشجویان ضعیف می باشد.

از طرفی مشخص شد، بیشترین شکاف در بعد همدلی و کمترین شکاف در بعد قابلیت اعتبار وجود دارد.

جدول (۵) ترتیب شکاف ابعاد

ابعاد	شکاف بین انتظارات و ادراکات
همدلی	۱/۷۹
پاسخگویی	۱/۷۸
اطمینان خاطر	۱/۵۶
عوامل محسوس	۱/۴۵
قابلیت اعتبار	۱/۳۴

۳) تعیین وزن های ابعاد سروکوال

با استفاده از روش AHP وزن های ابعاد پنج گانه مشخص گردید.

پس از تعیین اوزان ابعاد پنج گانه سروکوال با استفاده از جدول مقایسات زوجی ، اولویت هر کدام از مؤلفه ها در دو روش سروکوال ساده و وزنی ، با هم مقایسه گردید.

جدول (۶) اوزان ابعاد کیفیت

ردیف	ابعاد کیفی	نمره کیفیت Q	اهمیت W	نمره موزون Q*W
۱	عوامل محسوس	۱/۴۵	۰/۱۳۷۹۸	۰/۲۰۰۰۷
۲	اطمینان خاطر	۱/۵۶	۰/۲۳۳۴۹	۰/۳۶۴۲۴
۳	قابلیت اعتبار	۱/۳۴	۰/۲۳۷۹۰	۰/۳۱۸۷۹
۴	پاسخگویی	۱/۷۸	۰/۱۸۴۶۴	۰/۳۲۸۶۶
۵	همدلی	۱/۷۹	۰/۲۰۵۵۳	۰/۳۶۷۹۰
	جمع کل		۱	

براساس نتایج تحقیق می توان گفت ابعاد قابلیت اعتبار و عوامل محسوس به ترتیب بالاترین و کم اهمیت ترین ابعاد به شمار می روند.

جدول (۷) مقایسه اولویت اقدام اصلاحی در مدل های سروکوال ساده و وزنی

ردیف	مؤلفه های کیفی دانشگاه	اولویت در سروکوال ساده	اولویت در سروکوال وزنی
۱	تجهیزات و امکانات جدید و پیشرفته در دانشگاه	۱۱	۲۰
۲	جاذبیت ظاهری امکانات و وسایل فیزیکی (سالن غذاخوری ، خوابگاه ، سالن ورزشی)	۱۴	۲۱
۳	ظاهر آراسته و نظافت پرسنل	۱۹	۲۲
۴	پاکیزگی و تمیز بودن محیط دانشگاه	۲۰	۲۳
۵	انجام کارهایی که دانشگاه آنها را تعهد نموده است.	۱۲	۸
۶	حسن شهرت و نیکنامی دانشگاه	۲۳	۱۸
۷	نگهداری دقیق اطلاعات و اسرار دانشجویان	۲۲	۱۴
۸	اطلاع زمان دقیق اجرای برنامه ها توسط بخشهای دانشگاه	۲۱	۱۵
۹	اطلاع رسانی مناسب آئین نامه ها و بخشنامه ها به دانشجویان	۱۳	۹
۱۰	سرعت عمل کارمندان در ارائه خدمت به دانشجویان	۵	۲
۱۱	اشتیاق و علاقه کارکنان در کمک به دانشجویان	۸	۵
۱۲	وقت گذاری کافی پرسنل برای انجام امور دانشجویان	۶	۴
۱۳	رسیدگی سریع به درخواست دانشجویان	۳	۱
۱۴	مناسب بودن برخورد کارکنان با دانشجویان	۱۰	۶
۱۵	دانش و مهارت کافی کارمندان برای پاسخگویی به دانشجویان	۱۷	۱۷
۱۶	قابل اعتماد بودن کارکنان دانشگاه	۱۸	۱۹
۱۷	احساس آرامش دانشجویان در مواجهه با کارمندان	۱۵	۱۶
۱۸	سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت برای انتقال نظرات و پیشنهادات	۹	۱۲
۱۹	آگاهی دانشجویان از نتایج و اثرات پیشنهادات خود	۴	۱۱
۲۰	علاقه قلبی و دلسوزی کارمندان دانشگاه به دانشجویان	۷	۱۰
۲۱	پیش بینی و درک نیازهای دانشجویان توسط دانشگاه	۲	۷
۲۲	ساعت کاری مناسب بخش های مختلف جهت ارائه خدمات به دانشجویان	۱۶	۱۳
۲۳	انعطاف پذیری دانشگاه در مواجهه با شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجو پیش آید.	۱	۳

۴) نتایج بحث

۴-۱) پیشنهادات مبتنی بر نتایج تحقیق

۱) با عنایت به وجود بیشترین شکاف در گزینه ۲۳ ، دانشگاه باید در موارد خاصی که دانشجو مشکل دارد انعطاف پذیری بیشتری داشته باشد. البته توجه دانشجویان در خصوص محدودیت های آیین نامه ای و رعایت عدالت در اجرای قوانین ، این مشکل را رفع خواهد نمود.

۲) پیش بینی و درک نیازهای دانشجویان ، از موارد دیگری است که باعث رضایتمندی بیشتر دانشجویان خواهد شد.

۳) سرعت عمل در رفع مشکلات دانشجویان ، باعث رضایت دانشجو و در نتیجه کاهش شکاف کیفیتی است. افزایش سرعت می تواند با مکانیزه نمودن سیستم های دانشگاه ایجاد شود.

۴) فعال نمودن نظام پیشنهادات در دانشگاه و تشویق پیشنهادات ارزنده ، باعث مشارکت بیشتر دانشجویان در رفع مشکلات خواهد بود.

۵) نظارت بر عملکرد کارکنان دانشگاه، از طریق سیستم ارزیابی عملکرد، باعث ارائه خدمات سریع، بموقع و مطلوب به دانشجویان خواهد بود.

۶) برگزاری دوره های آموزشی با موضوعات ارتباط موفق، نحوه برخورد با دانشجو، آشنایی با مشکلات عاطفی دانشجو و نیز اجرای طرح تکریم ارباب رجوع از راه های افزایش علاقه کارکنان به دانشجویان و ارتباط بهتر آنها با دانشجوست.

۷) برگزاری جلسات پرسش و پاسخ، نشست های منظم در هر ترم با دانشجویان، سهولت دسترسی دانشجو به مسئولین و ارتباط با خانواده ها باعث آشنایی هر چه بیشتر دانشجو با دانشگاه و کاهش سطح انتظارات و در نتیجه کاهش شکاف کیفیتی خواهد شد.

۴-۲) کاربردهای مدیریتی

یافته های این تحقیق، چندین کاربرد مدیریتی دارد. یافته های تحقیق حاضر نشان می دهد که مدیران دانشگاه بایستی به این نکته واقف باشند که کیفیت خدمات ارائه شده توسط دانشگاه در تمامی ابعاد پنجگانه و نیز در کل از سوی دانشجویان در حد ضعف تلقی می شود. بعلاوه مدیران دانشگاه بایستی توجه نمایند که کیفیت خدمات از جمله متغیرهای مهم تعیین کننده رضایت دانشجویان به شمار می رود. بنابراین آنان با بهبود کیفیت خدمات، رضایت دانشجویان را افزایش داده و از این طریق می توانند وفاداری دانشجویانشان و بالطبع خانواده ها و مردم را جلب نمایند.

۴-۲-۱) مدیریت انتظارات دانشجویان

۱- **بهبود دانش مشتری:** یکی از دلایل کیفیت ضعیف خدمات به ناآشنایی دانشجویان با مشکلات و محدودیتهای دانشگاه مربوط می شود. واقعیت آن است که دانشگاه یک دانشگاه غیردولتی می باشد که کل بودجه آن از محل شهریه های دانشجویی تأمین میگردد. از طرفی گاه دانشجویان تقاضاهایی دارند که عمل به آن از حوزه اختیارات دانشگاه خارج است. در این حالت چنانچه دانشجویان توجیه شوند و با معذورات دانشگاه آشنا گردند، مطمئناً انتظارات خود را پائین خواهند آورد.

۲- **طبقه بندی دانشجویان و پیشی گرفتن از انتظارات دانشجویان انتخاب شده:** یکی از دلایلی که دانشگاهها نمی توانند انتظارات دانشجویان خود را برآورده سازند، آن است که دانشجویان خود را گروه بندی نمی کنند. تمامی دانشجویان از اهمیت یکسانی برای سازمان برخوردار نیستند، برخی از آنها مهمتر از سایرین هستند. به عنوان مثال دانشجویان تحصیلات تکمیلی، دانشجویان رشته های پزشکی بواسطه پرداخت شهریه های سنگین تر باید در اولویت قرار گیرند. در این صورت اگر برآورده کردن و پیشی گرفتن از انتظارات تمامی دانشجویان ممکن نباشد بایستی تلاشها را بر مهمترین انتظارات مهمترین دانشجویان تمرکز نمود تا بتوان آن انتظارات را محقق و حتی از آن پیشی گرفت.

۳- **اطلاع رسانی دقیق و واقعی:** متأسفانه یکی از اقدامات نادرست در دانشگاه ها عدم اطلاع رسانی دقیق و کامل است. اطلاع رسانی دقیق و درست دانشجویان را با واقعیات، محدودیتها و منابع واقعی دانشگاه آشنا می سازد.

۴-۲-۲) مدیریت ارائه خدمات (عملکرد)

۱- **تعریف استانداردهای خدمات مشتری گرا در دانشگاه ها:** یکی از عواملی که منجر به شکاف بین عملکرد و انتظار می شود، فقدان استانداردهای مشتری گرا است. چنانچه تصمیم گیرندگان دانشگاه در صدد هستند که شکافهای موجود بین انتظارات دانشجویان و عملکرد خود را برطرف سازند بایستی استانداردهای مشتری گرا تدوین نمایند که این امر مستلزم شناسایی انتظارات و نیازهای دانشجویان می باشد. بنابراین شناسایی انتظارات و نیازهای دانشجویان بایستی به

هسته فعالیت های تحقیقاتی دانشگاه تبدیل گردد، تا ضمن شناسایی انتظارات دانشجویان و موانع ارائه خدمات مناسب زمینه های لازم برای ارائه خدمات با کیفیت فراهم گردد.

۲- توانمند سازی کارکنان: ماهیت فرآیندی و تفکیک ناپذیری کیفیت خدمات باعث اهمیت یافتن فوق العاده کارکنان در ارائه خدمات می شود. لذا برای ارائه خدمات با کیفیت لازم است که استراتژی های مناسبی در زمینه منابع انسانی تدوین شود. بدین منظور اصلاح سیستم جذب و استخدام کارکنان (در نظر گرفتن شرایط احراز مبتنی بر شرح شغل، انجام مصاحبه های تخصصی)، بهبود برنامه های آموزشی (چه در زمینه رفتار و برخورد با دانشجویان و چه در زمینه دانش دانشگاهی به منظور پاسخگویی بهتر به دانشجویان)، ارزشیابی و پاداش به رفتارهای مشتری مدارانه، ضروری به نظر می رسد.

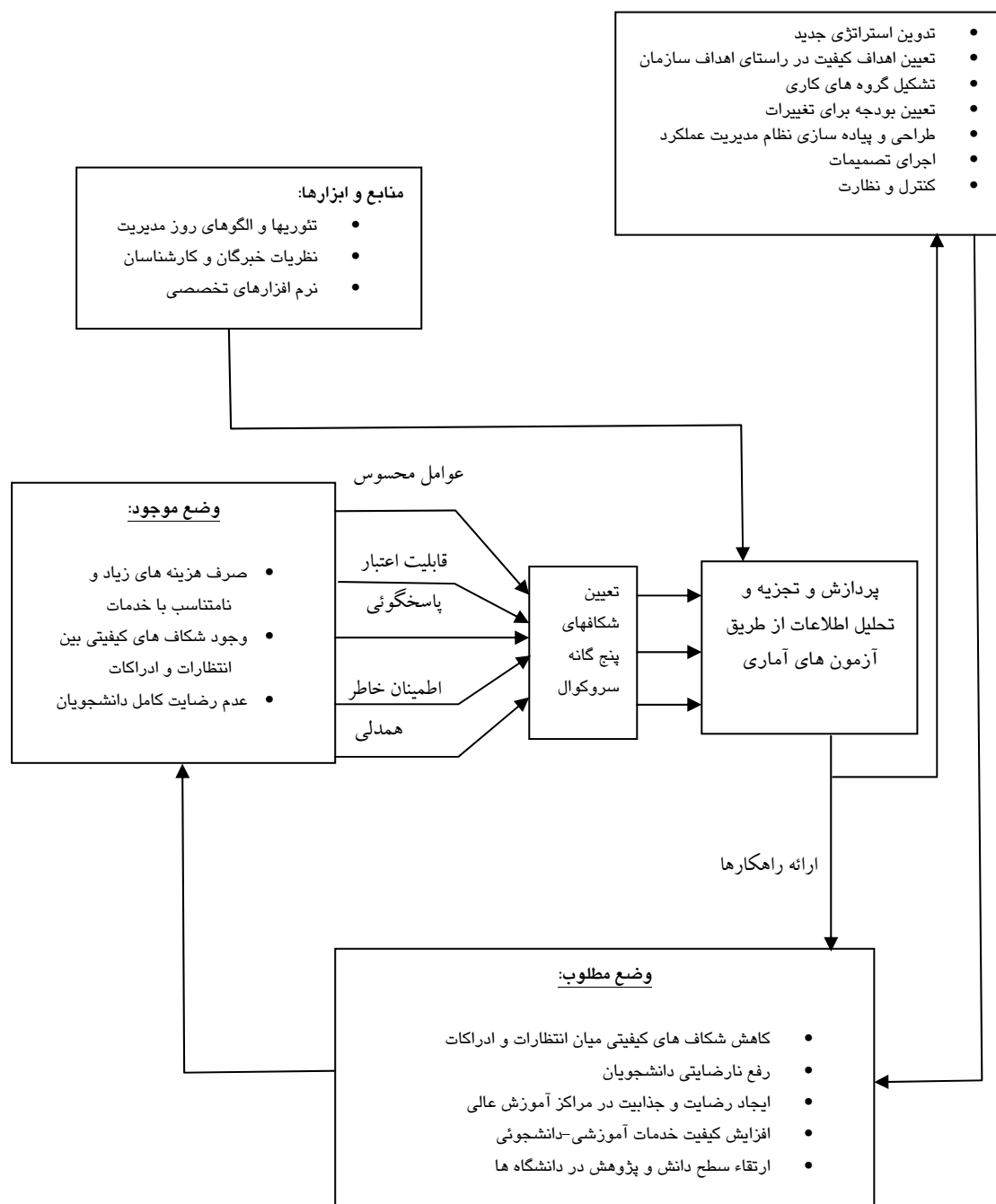
۳- بهبود فضای ارائه خدمات: همانگونه که گفته شد یکی از ویژگیهای خدمات ناملموس بودن آن می باشد. عبارتی آنگونه که در ارتباط با کالاها صادق است دانشجویان نمی توانند از طریق ظواهر خدمت در ارتباط با کیفیت آن قضاوت نمایند. براین اساس دانشجویان از طریق شواهد فیزیکی احاطه کننده خدمت در مورد کیفیت قضاوت می نمایند. بنابراین فضای ارائه خدمات بایستی بگونه ای باشد که بر دانشجو اثر مطلوبی بگذارد. لذا پیشنهاد می شود؛ معیارها و استانداردهای مناسبی (مشتری مدار) در زمینه چیدمان و فضای دانشگاه، بویژه فضاهای رفاهی مانند خوابگاه، سلف سرویس طراحی گردند. بعلاوه الزام کارکنان به پوشیدن لباس فرم در این زمینه مفید می باشد.

۴- ایجاد مرکز ملی سنجش کیفیت خدمات آموزشی: راه اندازی یک مرکز سنجش کیفیت خدمات دانشگاهی در سطح ملی، که بصورت دائمی با بررسی های متوالی و دوره ای، کیفیت خدمات را با استاندارد های جهانی و ملی محاسبه نماید و راهکارهای علمی و عملی جهت ارتقاء سطح کیفیت خدمات ارائه نماید.

۵- استفاده از سیستمهای مکانیزه: منظور از بعد قابلیت اعتبار، ارائه خدمات در اولین زمان و به شکلی صحیح می باشد. گاه اشتباهات در ارائه خدمات و نیز معطلی دانشجویان به سبب دانش کم و یا عدم تمایل و انگیزه کارمند می باشد که در قسمت های قبل در این زمینه پیشنهاداتی ارائه شد. با این حال در برخی از موارد فقدان تجهیزات و ابزار مناسب و نیز نامناسب بودن فرآیند ارائه خدمات باعث رخ دادن اشتباهات و معطلی دانشجویان می گردد. بنابراین مهندسی مجدد فرآیندهای ارائه خدمات، استفاده از سیستم های کامپیوتری و مکانیزه، استفاده از اتوماسیون اداری بویژه در رزرو غذای سلف برای ارائه خدمات با کیفیت ضروری می باشد.

۳-۴ الگوی مراحل رسیدن از وضع موجود به وضع مطلوب در دانشگاه ها

پیشنهاد محقق در پایان این تحقیق، الگوی رسیدن از وضع موجود به وضع مطلوب در مدل سروکوال است که در نمودار (۵-۲) آمده است. البته این الگو تاکنون در کتاب و یا مقاله ای توسط محقق دیده نشده است و می تواند مورد بحث و جرح و تعدیل قرار گیرد.



نمودار ۲) الگوی مراحل رسیدن از وضع موجود به وضع مطلوب در دانشگاه ها (مبتنی بر روش سروکوال)

منابع و مأخذ

۱. اصغر پور، م.، ۱۳۸۳، "تصمیم گیری های چند معیاره"، تهران، دانشگاه تهران، چاپ سوم.
۲. الوانی، م.، و ریاحی، ب.، ۱۳۸۲، "سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی"، تهران، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات ایران، جلد اول.
۳. حافظ نیا، م.، ۱۳۸۴، "مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی"، تهران، انتشارات سمت، چاپ یازدهم.
۴. سید جوادین، ر.، ۱۳۸۴، "مدیریت کیفیت خدمات"، تهران، نگاه دانش، چاپ اول.
۵. کاتلر، ف.، و آرمسترانگ، گ.، ۱۳۷۹، "اصول بازاریابی"، مترجم فروزنده، اصفهان، نشر آتروپات، چاپ دوم.
۶. نوروسیسی، م.، ۱۳۸۷، "آنالیز آماری داده ها با SPSS"، مترجم: فتوحی، ا.، و اصغری، ف.، تهران، کانون نشر علوم
- ۱- Bahia, Kamilia; Nantel, Jacques, ۲۰۰۰ "A Reliable and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Banks", The International Journal of Bank Marketing; ۱۸/۲, pp ۸۴-۹۱.
- ۲- Bozorgi m., ۲۰۰۷, "Measuring Service Quality In The Airline Using Servqual Model" Lulia University of Technology, no. ۷.
- ۳- Danuta a., Nitecki, ۱۹۹۷, "Servqual: Measuring Service Quality In Academic Libraries", Association of Research Libraries, Washington by ARL web Administrator.
- ۴- Fujun l., Joe h., ۲۰۰۵, "An Empirical Assessment And Application Of Servqual In Mainland Chin Mobile Communications Industry", Inernaional Journal Of Quality & Reliability Management, vol. ۲۴, no. ۳, pp. ۲۴۴-۲۶۲.
- ۵- Hang, k., bradly, g., ۲۰۰۲, "An Assessment Of Servqual", International Jornal Of Accounting Information Systems, no. ۳, pp. ۱۵۱-۱۶۴.
- ۶- Madhukar G. Angur et al., "Service Quality in Banking Industry: An Assessment in a Developing Economy", International Journal of Bank Marketing, ۱۷/۳ [۱۹۹۹] ۱۱۶-۱۲۵.
- ۷- Luca p., angela m., ۲۰۰۶, "Student Satisfacation And Quality Of Service In Italian Universities", Managing Service Quality, vol. ۱۶, no. ۴.
- ۸- Michael s., Pamela r., ۲۰۰۸, "Using Servqual to Measure The Quality of the Classroom Experience", Decision Sciences Journal of Innovatie Education, vol. ۶, no. ۱, printed in the u.s.a.
- ۹- Parasuraman and etal., ۱۹۸۸, "A Conceptual Model of Service Quality and the Implication for Further Research", Journal of Marketing, vol. ۴۹, Autumn, pp. ۴۱-۵۰.
- ۱۰- Parassuraman, A., et al., ۱۹۸۸, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service quality", Journal of Retailing, ۶۴/۱, pp ۱۲-۴۰.
- ۱۱- Rodney a., john h., ۲۰۰۶, "A Comparative Analyzis of International Education Satisfacation Using Servqual", Journal Of Services Research, vol. ۶, special issue.
- ۱۲- Shan-hsing c., ching-chow y., ۲۰۰۶, "The Development Of An Employee Satisfacation Model For Higher Education", The TQM Magazine, vol. ۱۸, no. ۵, pp. ۴۸۴-۵۰۰.