دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی ساری
راهبردهای کارآفرینی در کشاورزی

ارزشیابی کیفیت خدمات آموزش درس کارآفرینی با استفاده از الگو سروکوال (مورد مطالعه: دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان)

محمدرضا محبوبی[۱]، سهیلا شیرخانی[۲] و محمدشریف شریف‌زاده[۳]

۱- دانشیار دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان، (نویسنده مسوول: Mahboobi47@gmail.com)
۲ و ۳- دانشجوی کارشناسی ارشد و دانشیار، دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان

تاریخ دریافت: ۹۸/۴/۶ تاریخ پذیرش: ۹۸/۷/۳۰
صفحه: ۸۶ تا ۹۷

چکیده

ضرورت توجه به ارائه با کیفیت و کاربردی درس کارآفرینی جهت خوداشتغالی دانشجویان رشته‌های علوم کشاورزی و منابع طبیعی در دانشگاه‌ها حائز اهمیت می‌باشد. هدف تحقیق حاضر ارزشیابی کیفیت خدمات آموزش درس کارآفرینی دانشجویان دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان بود. جامعه آماری تحقیق ۱۶۸ نفر از دانشجویان در سال ۹۸ بودند که درس کارآفرینی را گذرانده بودند و به‌عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. با استفاده از فرمول کوکران و با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، حجم نمونه ۱۲۰ نفر تعیین شد. ابزار تحقیق پرسشنامه استاندارد سروکوال بود که روایی آن از سوی اعضای هیات علمی گروه ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان مورد تایید قرار گرفت و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالای ۰/۷ به‌دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار Spss استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد بین ادراک و انتظار دانشجویان در هر پنج بعد پرسشنامه سروکوال شکاف منفی وجود داشته است به‌گونه‌ای که بیشترین شکاف در بعد تضمین (۰/۲۴۱-) و کمترین شکاف در بعد پاسخگویی (۰/۱۵۸-) وجود داشت. با توجه به یافته‌های تحقیق پیشنهاد می‌شود محیطی جذاب و پویا در کلاس جهت درک و آشنایی بیشتر اساتید درس، با روحیات و توقعات دانشجویان ایجاد شود. اساتید جهت تبادل نظر، آشنانمودن دانشجویان با محیط کار و اشتغال در آینده، همدلی و انعطاف‌پذیری در کلاس، دسترسی آسان به اساتید، اختصاص ساعاتی جهت مشاوره به دانشجویان و ارائه درس به‌شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر و مشارکت دانشجویان در مباحث درسی می‌توانند ادراکات را در حد انتظار افزایش دهد که در این رابطه نظام آموزش عالی را در جهت افزایش کیفیت آموزش کمک نماید.

واژه‌های کلیدی: ارزشیابی کیفیت، کیفیت خدمات، آموزش کارآفرینی، دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان

مقدمه

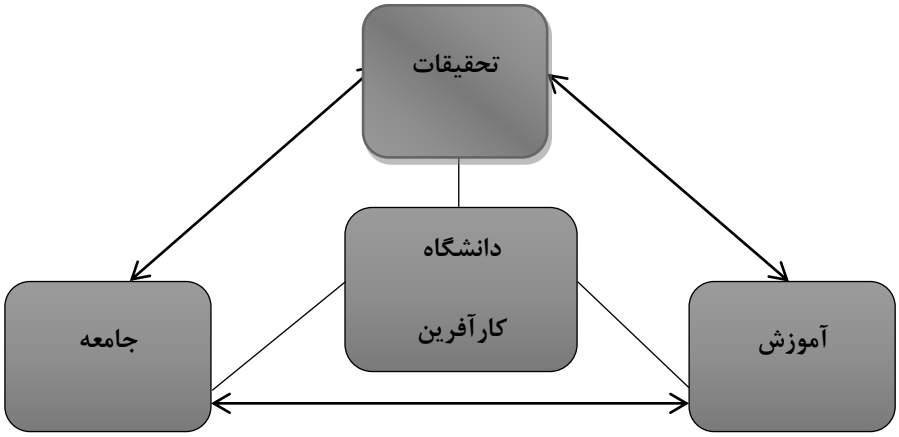
نظام آموزش عالی، عهده‌دار وظایف و مسئولیت‌های مهمی در زمینه‌ی رشد و توسعه‌ی اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و تربیتی جوامع می‌باشد. در کشور ما نیز آموزش عالی وظیفه مهم تربیت نیروی انسانی متخصص مورد نیاز بخش‌های مختلف را برای تامین خودکفایی در علوم و فنون، صنعت و کشاورزی را برعهده دارد (۳۰). مشتریان آموزش عالی را دانشجویان، کارکنان، هیأت علمی، صنایع و جامعه تشکیل می‌دهند که در بین آنها، دانشجویان بیشترین توجه را به‌خود جلب نموده‌اند، زیرا انتظارات برآورده نشده آنان، عوامل کلیدی برای رویگردانی از موسسات مذکور می‌باشد (۱۳).

یکی از چالش‌های اصلی جامعه‌ی ایران ایجاد اشتغال جوانان و به‌خصوص قشر تحصیل‌کرده‌ی کشور است. در چنین شرایطی خوداشتغالی از طریق کسب و کارهای کوچک یکی از راه‌حل‌های بسیار مهم می‌باشد. آموزش کارآفرینی می‌تواند نقش بسیار مهمی در تغییر دیدگاه‌های دانشجویان در جهت خوداشتغالی و کارآفرینی ایفا نموده و از طریق آموزش مهارت‌های لازم جهت کارآفرینی، آنها را برای اشتغال در بازارهای کار خوداشتغالی آماده نماید (۲۵). در این رابطه صاحب‌نظران و اندیشمندان حوزه آموزش عالی، کارآفرینی را شرط بقا و توسعه‌ی دانشگاه‌ها به‌شمار می‌آورند. از این‌رو، سیاست‌های کلان کشور و طرح نظام ملی نوآوری، نیز توجه به کارآفرینی را در زمان تدوین برنامه‌ی سوم توسعه به‌ویژه در سطح چند وزارتخانه مطرح ساخته است (۳۵). کارآفرینی و ایجاد اشتغال بیش از هر چیز به‌میزان و نحوه‌ی سرمایه‌گذاری در آموزش عالی و تحقیق و توسعه‌ی کشور بستگی دارد (۲۲). دانشگاه‌ها و موسسه‌های آموزش عالی کشاورزی به‌عنوان بخشی از نظام نوآوری کشاورزی و نظام ملی نوآوری به شیوه‌های مختلف و از رهگذر کارکردهای هم‌افزا و پیوسته مانند، آموزش (آموزش عالی کشاورزی کارآفرینانه)، پژوهش با رویکرد دانش‌افزایی و توسعه‌ی فناوری در بخش کشاورزی (کارآفرینی فناورانه مبتنی بر ارزش‌افزایی دانش)، ترویج و هموارسازی توسعه‌ی کارآفرینی از مجرای خدمات اجتماعی دانشگاهی در بخش کشاورزی می‌باشد (۳۴).

با آشکارشدن ضرورت توجه دانشگاه‌ها به کارآفرینی به‌عنوان یک کارکرد محوری در کنار آموزش و پژوهش، فراهم‌سازی زمینه‌ی مساعد برای کارآفرینی دانشگاهی بیش

[Downloaded from jea.sanru.ac.ir on 2026-11-13]
[DOR: 20.1001.1.25383426.1398.6.12.2.9]
[DOI: 10.52547/jea.6.12.86]

از پیش اهمیت یافته است. این مهم البته نیازمند فراهم‌سازی محیطی، حمایتی و ارایه مشوق‌های لازم است. کارآفرینی دانشگاهی که نوعی از کارآفرینی سازمانی است راهکار مهمی است که مشارکت دانشگاه‌ها در توسعه‌ی اقتصادی را به‌طور فزاینده فراهم می‌آورد (۲۰). دانشگاه کارآفرین باید ماموریت خود را براساس ارتباط سه مولفه طبق شکل (۱) تعریف کند. همان‌طور که در شکل مشخص است در یک دانشگاه کارآفرین، آموزش باید بر اساس تحقیقات باشد و تحقیقات باید براساس نیازهای جامعه شکل بگیرد.



شکل ۱- ماموریت دانشگاه کارآفرین (۳)
Figure 1. Entrepreneur University campus mission (3)

امروزه کارآفرینان را موتور محرکه توسعه و رشد اقتصادی و از عناصر اصلی توسعه و ایجاد کسب و کارهای جدید برای استفاده بهینه از منابع می‌دانند، به‌طوری که همبستگی بالایی بین کارآفرینی و رشد اقتصادی در کشورهای با ساختار اقتصادی و اجتماعی کشور ما نیز گزارش شده است (۱۵). در آموزش کارآفرینی نیز ابتدا باید هدف از برگزاری آن را مشخص نمود، دوره‌های کارآفرینی نیز همانند کلیه‌ی دوره‌های آموزشی براساس اهداف متفاوتی طراحی می‌گردند که در مجموع فارغ از اهداف ویژه خود و بینش و طرز تلقی افراد نسبت به موضوعات و مسائل ویژه، سه تغییر اساسی در فراگیران ایجاد می‌نمایند که شامل تغییر در دانش و معلومات و اطلاعات، تغییر در نگرش و در نهایت تغییر در مهارت‌ها و توانایی‌های عملی افراد است (۲۱). از آنجا که نظام آموزش عالی به‌عنوان نظامی پویا و هدفمند، دارای دو بعد کمی و کیفی است و توسعه‌ی پایدار آن در گرو رشد موزون هر دو بعد کمی وکیفی است (۳۶)، لذا گسترش بعد کمی آن بدون توجه به توسعه‌ی کیفیت پیامدهایی همچون افت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، عدم کارآفرینی و ضعف تولید دانش را به همراه خواهد داشت (۱). دانشگاه‌ها ارزشیابی می‌شوند و خود را ارزشیابی می‌کنند تا بتوانند بهتر مدیریت کنند، به اهداف خود برسند، ماموریت‌هایشان را تحقق بخشند و به این سوال که چگونه می‌توانند در آموزش عالی بهترین کیفیت را داشته باشند، پاسخ دهند (۱۹). از سوی دیگر، کیفیت خدمات نیز در آموزش عالی در طی دو دهه‌ی اخیر توجه فرایندهای را به‌خود جلب نموده است و به یک هدف مهم تبدیل شده است. دانشگاه‌ها برای کسب مزیت رقابتی از طریق کیفیت آموزش و کسب شهرت تلاش می‌نمایند (۶). از سوی دیگر، در مدیریت خدمات، فهم کیفیت خدمات از دیدگاه مشتری حائز اهمیت است لذا بررسی کیفیت از دیدگاه مشتری یکی از راه‌های ارزیابی است که با تامین خواسته‌های مشتری، سازمان به ارائه خدمات بهتر نائل می‌شود (۲۴).

کیفیت آموزش یک موقعیت ارتباطی پویا همراه با خدمات، افراد، فرآیندها و محیط در جهت برآوردن و یا فراتررفتن از انتظارات مشتری است و بهبود مستمر فرآیند را از طریق ارزشیابی منظم نظام، امور و فرهنگ موسسه آموزشی، به‌منظور برآوردن نیازهای مشتریان ایجاب می‌کند (۹). از این‌رو، کیفیت خدمات می‌تواند به‌عنوان تفاوت میان انتظار مشتری از خدمات و ادراک او تعریف شود و ارزشیابی کیفیت خدمات و تعیین شکاف بین انتظارات و ادراکات از خدمات ارائه شده در تعیین رضایت مشتری اهمیت دارد (۳۸). در دهه‌های اخیر، کیفیت خدمات، با توجه به اثر زیادی که بر عملکرد تجاری، هزینه‌ها، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و سودآوری دارد، تبدیل به یک حوزه‌ی اصلی مورد توجه محققان، مدیران و پژوهشگران شده است (۱۸). الگوهای مختلفی در زمینه اندازه‌گیری کیفیت خدمات ارایه‌شده (جدول ۱) که یکی از معروف‌ترین الگوهای اندازه‌گیری کیفیت

1- SERVQUAL Model

[Downloaded from jea.sanru.ac.ir on 2026-11-13]
[DOR: 20.1001.1.25383426.1398.6.12.2.9]
[DOI: 10.52547/jea.6.12.86]

خدمات الگوی سروکوال[1] است (۳۲). ارزیابی و کنترل کیفیت آموزش در دانشگاه‌ها یکی از اهداف نهایی فرآیند می‌باشد. در این راستا، از ابزار و الگوهای علمی متنوع متناسب با وضعیت و عملیات دانشگاه استفاده می‌گردد. الگو سروکوال از الگوهای معتبر و متداول سنجش کیفیت خدمات است که در آن از ابزار پرسشنامه استاندارد استفاده می‌شود و توسط "پاراسورامان[1]" و "زیتامل[2]" معرفی شده است. ارزیابی توان رقابت‌پذیری مراکز پژوهشی و دانشگاهی از جمله موضوعاتی می‌باشد که سنجش کیفیت خدمات پژوهشی را وارد این حوزه کرده است (۳۲). بر اساس این الگو، دریافت‌کنندگان خدمات، کیفیت خدمات را با مقایسه ادراکات و انتظارات خود از خدمات دریافت شده ارزیابی می‌کنند. «ادراکات[3]» بیانگر ارزیابی مشتری از کیفیت خدمات ارائه شده و «انتظارات[4]» همان خواسته‌های مشتری است که بیانگر احساس آن‌ها نسبت به آن‌چه که ارائه‌دهندگان خدمات باید عرضه نمایند، می‌باشد (۱۷). بنابراین، اگر سطح انتظارات بیش از سطح ادراکات باشد، کیفیت خدمات دریافت‌شده از دیدگاه مشتری ضعیف بوده و سبب نارضایتی می‌شود (۳۳).

جدول ۱- خلاصه الگوهای اندازه‌گیری کیفیت خدمات

Table 1. Summary of service quality measurement models

نام الگو	نویسنده/ نویسندگان	سال	اندازه‌گیری کیفیت خدمات از طریق
کیفیت کارکردی فنی	گرونروس (۱۶)	۱۹۸۴	کیفیت کارکردی و فنی
شکاف	پاراسورامان و همکاران (۲۶)	۱۹۸۵	ابعاد ۱۰گانه کیفیت خدمات
کیفیت خدمات ترکیب شده	بروگوویز و همکاران	۱۹۹۰	کیفیت کارکردی و فنی بر اساس فعالیت‌های سنتی مدیریت (برنامه‌ریزی، اجرا و عملکرد)
مبتنی بر عملکرد	کرونین تیلور (۸)	۱۹۹۲	بر اساس ابعاد ۲۲ گانه سروکوال ولی تنها مبتنی بر عملکرد
ویژگی PCP	فیلیپ و هزات	۱۹۹۷	ویژگی‌های محوری، میانی (مرکزی) و جانبی
ارزش ادراک شده کیفیت خدمات خرده‌فروشی	اس و نجاو و همکاران	۱۹۹۷	کیفیت کارکردی از طریق ابعاد پنج‌گانه سروکوال و کیفیت فنی از طریق یکی از ابعاد سروکوال
مبتنی بر IT	زو و همکاران (۳۹)	۲۰۰۲	ابعاد سروکوال تنها مبتنی بر ادراکات
کیفیت خدمات الکترونیکی	سانتوس (۳۱)	۲۰۰۳	از طریق فعالیت‌های چندگانه

مأخذ: شاهوردیانی، ۱۳۸۹

بررسی پیشینه نشان داد در زمینه‌ی ارزشیابی کیفیت خدمات آموزش بر اساس الگو سروکوال تحقیقات مختلفی در داخل و خارج از کشور انجام شده است. از جمله این که ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس الگو سروکوال توسط عنایتی نوین‌فر و همکاران (۱۲) نشان داد ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در حد پایین و انتظاراتشان در حد بالاست و بیشترین شکاف در بعد همدلی و کمترین شکاف در بعد پاسخگویی است. آنان همچنین نتیجه گرفتند دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه راضی نیستند و این خدمات انتظارات آنان را برآورده نمی‌سازد. توفیقی و همکاران (۳۷) در تحقیقی تحت عنوان کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان بر اساس الگو سروکوال نشان دادند در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به سنجش آن، شکاف کیفیت وجود دارد. بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بعد همدلی و بعد از آن به‌ترتیب در ابعاد فیزیکی، پاسخگویی و تضمین و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان بود. نتایج پژوهش قلاوندی و همکاران (۱۴) با هدف تعیین کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه ارومیه نشان داد که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات، بین انتظارات و ادراکات دانشجویان، شکاف منفی وجود داشته و در تمامی موارد سطح انتظارات دانشجویان فراتر از سطح ادراکات آن‌ها بود. رسول‌آبادی و همکاران (۲۹) در تحقیقی تحت عنوان ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با الگو سروکوال از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان نتیجه گرفتند در همه ابعاد پنج‌گانه کیفیت شکاف منفی وجود دارد و بیشترین شکاف مربوط به بعد پاسخگویی و کمترین آن مربوط به بعد اطمینان است. همچنین بین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد پنج‌گانه و جنسیت، مقطع تحصیلی و سنوات تحصیلی دانشجویان رابطه معنی‌دار وجود نداشت اما در کلیه ابعاد پنج‌گانه در حیطه انتظار بین دانشجویان دختر و پسر تفاوت معنی‌دار مشاهده شد.

جعفری اصل و همکاران (۱۷) در تحقیقی تحت‌عنوان کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان پرستاری و مامایی بر اساس الگو سروکوال نشان دادند بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در هر پنج بعد خدمات، شکاف منفی وجود دارد به‌طوری که بیشترین میزان شکاف مربوط به بعد پاسخگویی بود. آقامیرزایی محلی و همکاران (۲) در پژوهشی تحت عنوان ارزیابی و رتبه‌بندی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان مطالعه موردی دانشگاه علوم و فنون مازندران نشان دادند که از دیدگاه دانشجویان در هر پنج بعد کیفیت خدمات، شکاف منفی وجود دارد. بیشترین میانگین شکاف کیفیت به‌ترتیب در ابعاد شرایط فیزیکی، پاسخگویی، همدلی، تضمین و قابلیت اطمینان

1- Parasuraman 2- Zeithaml 3- Perception 4- Expectation

[Downloaded from jea.sanru.ac.ir on 2026-11-13]
[DOR: 20.1001.1.25383426.1398.6.12.2.9]
[DOI: 10.52547/jea.6.12.86]

مشاهده شد. همچنین نتایج آنها نشان‌داد بین متغیر جمعیت‌شناختی جنسیت و نیم‌سال‌های تحصیلی تفاوت معنی‌داری با شکاف در هر یک از ابعاد پنج‌گانه وجود ندارد و به‌جز بعدهای پاسخگویی و تضمین، بین متغیر مقطع تحصیلی با شکاف، در سایر ابعاد پنج‌گانه تفاوت معنی‌دار مشاهده شده است. متغیر معدل با شکاف در هر یک از ابعاد پنج‌گانه به‌جز پاسخگویی و همدلی تفاوت معنی‌دار داشته و بین متغیر رشته تحصیلی با شکاف به‌جز بعد شرایط فیزیکی در بقیه ابعاد تفاوت معنی‌دار مشاهده نشده است.

رضایی و همکاران (۳۰) در مطالعه‌ای تحت عنوان سنجش و ارزیابی کیفیت خدمات آموزش کارآفرینی در دانشکده کشاورزی دانشگاه رازی کرمانشاه با استفاده از الگو سروکوال نتیجه گرفتند که، در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به سنجش آن، شکاف منفی کیفیت وجود داشت. بیشترین شکاف کیفیت در بعد پاسخگویی و کمترین شکاف در بعد فیزیکی مشاهده گردید. اجاقی و همکاران (۲۳) در مطالعه‌ای تحت عنوان ارزیابی کیفیت خدمات آموزش کارآفرینی در دانشکده کشاورزی دانشگاه رازی کرمانشاه به این نتیجه رسیدند که بیشترین شکاف کیفیت در بعد پاسخگویی و کمترین شکاف کیفیت در بعد فیزیکی است.

مطالعه چو (۷) درباره کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده مدیریت بازرگانی دانشگاه رایرسون در تورنتوی کانادا نشان داد، در تمام ابعاد خدمات شکاف منفی کیفیت وجود داشت و بیشترین شکاف منفی کیفیت در بعد تضمین و کمترین شکاف در بعد اطمینان بود. نتایج مطالعه ریچارد و آدامز (۱۱) به‌منظور تعیین کیفیت خدمات آموزشی در ایالات متحده نشان داد که از دیدگاه دانشجویان خدمات با کیفیت به آنها ارائه نمی‌شود. بارنز (۴) در مطالعه‌ای به‌منظور تعیین ادراکات و انتظارات دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی نشان‌داد که در تمام ابعاد کیفیت خدمات شکاف منفی وجود داشته یعنی دانشجویان از کیفیت کلیه ابعاد خدمات آموزشی ارائه شده ناراضی بودند، همچنین، بیشترین شکاف منفی کیفیت در بعد تضمین و کمترین شکاف در بعد اطمینان مشاهده شد. اولیویرا و همکاران (۲۴) در مطالعه‌ای تحت عنوان سازگاری و کاربرد مقیاس سروکوال در آموزش عالی به این نتیجه رسیدند که در همه ابعاد مقیاس شکاف منفی وجود دارد. لویس و همکاران (۱۰) در مطالعه‌ای با عنوان انطباق و استفاده از الگو سروکوال در آموزش عالی در دانشگاه ایالتی سائوپائولو در کشور برزیل، کیفیت برنامه‌های اجرایی دانشگاه از دیدگاه دانشجویان بررسی شد و پژوهشگران به این نتیجه رسیدند که بین ادراک دانشجویان و انتظارات آنها شکاف وجود دارد. پاولینا و همکاران (۲۸) در تحقیقی تحت‌عنوان درک دانشجویان از کیفیت آموزش در آموزش عالی نشان دادند آنان درک صحیحی از ویژگی‌های کیفیت آموزش دارند. چونگ و همکاران (۵) در پژوهشی تحت‌عنوان مطالعه اثربخشی برنامه‌های آموزش کارآفرینی در دوره‌های تحصیلات تکمیلی در موسسات آموزش عالی کشور کره جنوبی به این نتیجه رسیدند که تفاوت در ترجیحات برنامه درسی و برنامه آموزشی شناخته شده توسط دانشجویان دانش‌آموخته وجود دارد.

این مطالعه صرفاً درس کارآفرینی را مدنظر قرار داده که با توجه به مبانی نظری و بررسی پیشینه می‌توان الگو نظری تحقیق را ارائه داد (شکل ۲). همچنین، هدف کلی این تحقیق ارزشیابی کیفیت خدمات آموزش درس کارآفرینی در دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان بود. اهداف اختصاصی تحقیق شامل بررسی انتظار و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزش درس کارآفرینی در بعد فیزیکی، اطمینان و اعتماد، پاسخگویی، تضمین و همدلی و همچنین بررسی تفاوت بین انتظار و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزش درس کارآفرینی بود.

مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نوع پیمایشی بود. جمعیت مورد مطالعه ۱۶۸ نفر از دانشجویان نیم‌سال آخر مقطع کارشناسی، سال تحصیلی ۱۳۹۴ دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان در رشته‌های مکانیک و ماشین‌های صنایع غذایی، علوم و مهندسی آب، علوم خاک و باغبانی و گیاهان دارویی و معطر بودند که واحد کارآفرینی را به‌عنوان یکی از دروس اختیاری گذراندند که با استفاده از فرمول کوکران و با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، ۱۲۰ نفر از آنان به‌عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند (جدول ۲).

الگو سروکوال مجموعه‌ای از سوالات در ۵ بعد ملموس، اعتماد، پاسخگویی، تضمین و همدلی برای اندازه‌گیری انتظارات و ادراکات مشتری از خدمات دریافت‌شده ارائه می‌کند (۳۸) که عبارتند از:

بعد فیزیکی (ملموس): شامل وجود تسهیلات، تجهیزات کاری، کالاهای ارتباطی و ظاهر پرسنل است. مثل امکانات رفاهی در محیط فیزیکی سازمان.

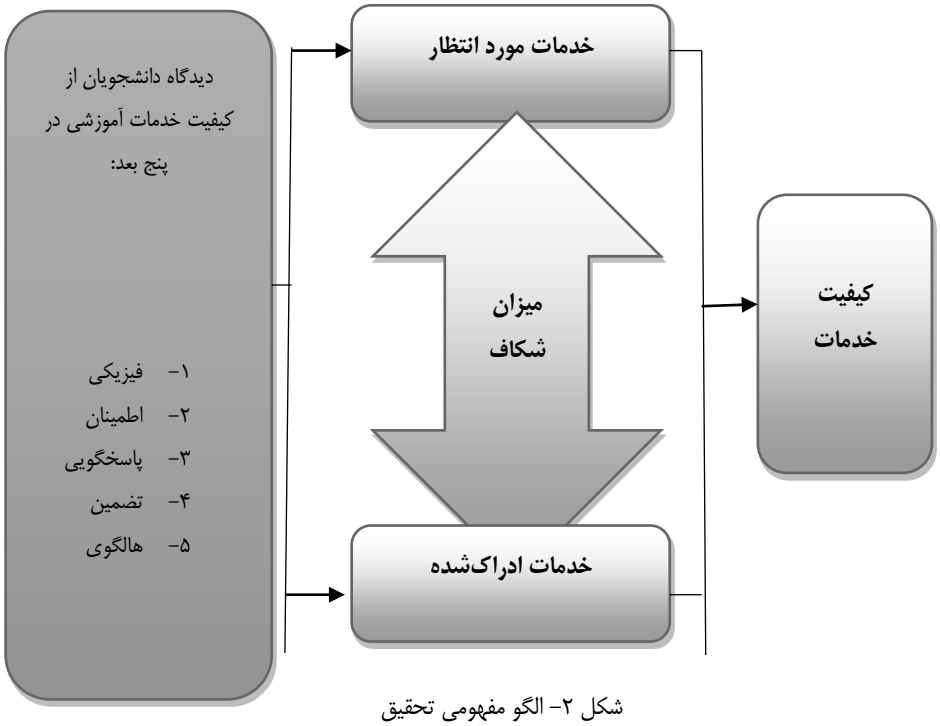
قابلیت اطمینان (اعتماد): این بعد به‌معنی توانایی انجام خدمات وعده داده‌شده از سوی سازمان به شکلی مستقل و دقیق، مطمئن و قابل اطمینان است به‌طوری که انتظارات مشتری تامین شود. در واقع قابلیت اطمینان، عمل به تعهدات می‌باشد.

مسوولیت‌پذیری (پاسخگویی): منظور از مسئولیت‌پذیری تمایل به همکاری و کمک به مشتری و ارائه خدمات سریع است. این بعد از کیفیت خدمت، بر حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست‌ها، سوالات و شکایات مشتری تاکید می‌کند.

[Downloaded from jea.sanru.ac.ir on 2026-11-13]
[DOR: 20.1001.1.25383426.1398.6.12.2.9]
[DOI: 10.52547/jea.6.12.86]

ضمانت و تضمین: ضمانت و تضمین بیانگر دانش و حسن نیت آنها برای شایستگی و توانایی کارکنان در القا حس اعتماد و اطمینان به مشتری، نسبت به سازمان است. این بعد از کیفیت خدمت، به‌خصوص در خدماتی مهم است که دارای ریسک بالاتری باشند.

همدلی: مراقبت، توجه شخصی و اختصاص زمان کاری مناسب برای تمامی مشتریان، یعنی اینکه با توجه به روحیات افراد، با هر کدام ازآنها برخورد ویژه‌ای شود، به‌طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آن‌ها را درک کرده است و آن‌ها برای سازمان مهم هستند (۲۷).



شکل ۲- الگو مفهومی تحقیق
Figure 2. Conceptual model of research

جدول ۲- رشته‌های تحصیلی و تعداد کل و حجم نمونه
Table 2. Fields of study and total number and sample size

رشته	جامعه	نمونه	پسر	دختر
مکانیک و ماشین‌های صنایع غذایی	۹۱	۶۵	۵۲	۱۳
علوم و مهندسی آب	۳۳	۲۴	۱۲	۱۲
علوم خاک	۷	۵	۱	۴
باغبانی و گیاهان دارویی و معطر	۳۷	۲۶	۹	۱۷
جمع	۱۶۸	۱۲۰	۷۴	۴۶

مأخذ: اداره آموزش دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان، ۱۳۹۸

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای بود که بر مبنای الگو سروکوال برای سنجش ادراک و انتظار دانشجویان در مورد کیفیت خدمات آموزشی درس کارآفرینی طراحی شد. این پرسشنامه شامل ویژگی‌های فردی (۱۱ سوال) و انتظارات و ادراکات دانشجویان در مورد درس در بعد فیزیکی (۳ سوال)، بعد اطمینان (۵ سوال)، بعد پاسخگویی (۴ سوال)، بعد تضمین (۷سوال) و بعد همدلی (۶ سوال) بود که با استفاده از مقیاس پنج‌گزینه‌ای طیف لیکرت (خیلی کم= ۱، کم= ۲، متوسط= ۳، زیاد= ۴ و خیلی زیاد= ۵) مورد سنجش قرار گرفت. روایی پرسشنامه از سوی اعضای هیأت علمی گروه ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن از طریق توزیع ۳۰ پرسشنامه بین دانشجویانی خارج از نمونه تحقیق (دانشگاه گلستان) محاسبه گردید. مقادیر آلفای کرونباخ برای ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی (فیزیکی، اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی) بیانگر این است که پرسش‌نامه از پایایی مناسبی برخوردار است (جدول ۳).

[Downloaded from jea.sanru.ac.ir on 2026-11-13]
[DOR: 20.1001.1.25383426.1398.6.12.2.9]
[DOI: 10.52547/jea.6.12.86]

جدول ۳- ضرایب آلفای کرونباخ

Table 3. Cronbach's alpha coefficients

ابعاد	آلفای کرونباخ ادراک	آلفای کرونباخ انتظار
فیزیکی	۰/۶۰۴	۰/۶۲۷
اطمینان	۰/۷۷۲	۰/۶۹۷
پاسخگویی	۰/۷۸۴	۰/۶۴۵
تضمین	۰/۸۴۵	۰/۸۲۱
همدلی	۰/۷۹۵	۰/۷۲۶

مأخذ: یافته‌های تحقیق

نتایج و بحث

نتایج نشان داد از بین دانشجویانی که درس کارآفرینی را گذراندند تعداد ۷۴ نفر (۶۱/۷ درصد) پسر و تعداد ۴۶ نفر (۳۸/۳ درصد) دختر بودند که میانگین سن آنان ۲۲ سال بود. بیشتر دانشجویان از رشته مکانیک و ماشین‌های صنایع غذایی (۵۴/۲ درصد)، از ورودی سال ۹۴ (۶۸/۳ درصد) و مجرد (۹۱/۷ درصد) بودند. تحصیلات پدر بیشتر آنان (۳۵/۸ درصد)، دیپلم و تحصیلات مادر بیشتر آنان نیز (۳۹/۲ درصد) دیپلم بود. شغل پدر اکثر آنان (۶۰/۸ درصد) آزاد و شغل مادر اکثر آنان (۷۵/۰ درصد) خانه‌دار بود و ۸۴/۲ درصد آنان ساکن شهر بودند. میانگین ادراکات و انتظارات دانشجویان در هر یک از ابعاد فیزیکی، اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی با استفاده از آزمون t زوجی (مقایسه‌ای) مورد آزمون قرار گرفت که نتایج آن به شرح زیر است:

با توجه به جدول ۴ می‌توان نتیجه گرفت که در گویه اول از بعد فیزیکی، میزان شکاف برابر ۰/۲۵۸-، در گویه دوم، میزان شکاف برابر ۰/۱۲۵-، در گویه سوم، میزان شکاف برابر ۰/۱۸۳- می‌باشد.گویه اول با عنوان حضور استاد با ظاهری آراسته و متناسب با شأن خود و گویه سوم با عنوان کارآمدبودن و جدیدبودن امکانات و تجهیزات آموزشی معنی‌دار شده است و میانگین ادراکات از انتظارات کمتر است. از آنجا که t= -۲/۷۷۱ و Sig= ۰/۰۰۶ محاسبه شد، لذا می‌توان گفت، میان ادراکات و انتظارات دانشجویان در بعد فیزیکی اختلاف معنی‌داری وجود دارد و انتظار دانشجویان با توجه به مقادیر میانگین از ادراک آنها بیشتر است.

جدول ۴- آزمون مقایسه میانگین ادراکات و انتظارات دانشجویان در هر یک از مولفه‌های بعد فیزیکی

Table 4. Average student perceptions and expectations in each of the components of the physical dimension

عنوان	میانگین ادراکات	میانگین انتظارات	میزان شکاف	مقدار آزمون t	Sig
حضور استاد با ظاهری آراسته و متناسب با شأن خود	۳/۶۵	۳/۹۰	-۰/۲۵۸	-۲/۹۰۴	۰/۰۰۴
جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی	۳/۳۳	۳/۴۵	-۰/۱۲۵	-۱/۱۷۷	۰/۲۴۲
کارآمدبودن و جدیدبودن امکانات و تجهیزات آموزشی	۳/۴۴	۳/۶۲	-۰/۱۸۳	-۲/۰۱۷	۰/۰۴۶
کل	۳/۵۱	۳/۶۷	-۰/۱۶۰	-۲/۷۷۱	۰/۰۰۶

مأخذ: یافته‌های تحقیق

با توجه به جدول ۵ می‌توان نتیجه گرفت که در گویه اول از بعد اطمینان، میزان شکاف برابر ۰/۲۰۸-، در گویه دوم، میزان شکاف برابر ۰/۲۲۵-، در گویه سوم، میزان شکاف برابر ۰/۲۲۵-، در گویه چهارم، میزان شکاف برابر ۰/۱۵۰-، در گویه پنجم میزان شکاف برابر ۰/۰۴۱- می‌باشد. گویه اول با عنوان ارائه مطالب درسی هر جلسه به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر و گویه دوم با عنوان ارائه مطالب درسی به شیوه‌ای خلاقانه برای دانشجویان و گویه سوم با عنوان دادن بازخورد و آگاه‌نمودن دانشجویان از نتایج ارزشیابی و هدایت اصلاحی آن‌ها معنی‌دار شده است و میانگین ادراکات از انتظارات کمتر است. از آنجا که مقدار آزمون t= -۲/۵۰ و Sig= ۰/۰۱ محاسبه شد، لذا می‌توان گفت، میان ادراکات و انتظارات دانشجویان در بعد اطمینان اختلاف معنی‌داری وجود دارد و انتظار دانشجویان با توجه به مقادیر میانگین از ادراک آنها بیشتر است.

[Downloaded from jea.sanru.ac.ir on 2026-11-13]
[DOR: 20.1001.1.25383426.1398.6.12.2.9]
[DOI: 10.52547/jea.6.12.86]

جدول ۵- آزمون مقایسه میانگین ادراکات و انتظارات دانشجویان در هر یک از مولفه‌های بعد اطمینان

Table 5. Average students' perceptions and expectations in each of the following components of assurance

عنوان	میانگین ادراکات	میانگین انتظارات	میزان شکاف	مقدار آزمون t	Sig
ارائه مطالب درسی هر جلسه به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۳/۵۳	۳/۷۴	-۰/۲۰۸	-۱/۹۹۵	۰/۰۴۸
ارائه مطالب درسی به شیوه‌ای خلاقانه برای دانشجویان	۳/۳۶	۳/۵۹	-۰/۲۲۵	-۱/۹۹۹	۰/۰۴۸
دادن بازخورد و آگاه‌نمودن دانشجویان از نتایج ارزشیابی و هدایت اصلاحی آن‌ها	۳/۳۲	۳/۵۵	-۰/۲۲۵	-۲/۲۳۳	۰/۰۲۷
رفتار با ثبات و اطمینان بخش استاد	۳/۶۸	۳/۸۳	-۰/۱۵۰	-۱/۴۱۱	۰/۱۶۱
کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	۳/۶۹	۳/۷۳	-۰/۰۴۱	-۰/۴۷۷	۰/۶۳۴
کل	۳/۵۲	۳/۶۹	-۰/۱۷۰	-۲/۵۰	۰/۰۱

مأخذ: یافته‌های تحقیق

با توجه به جدول ۶ می‌توان نتیجه گرفت که در گویه اول از بعد پاسخگویی، میزان شکاف برابر ۰/۰۹۱-، در گویه دوم، میزان شکاف برابر ۰/۱۶۶-، در گویه سوم، میزان شکاف برابر ۰/۱-، در گویه چهارم، میزان شکاف برابر ۰/۲۷۵- می‌باشد. در گویه چهارم با عنوان ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان جهت مطالعه بیشتر معنی‌دار شده است و میانگین ادراکات کمتر از انتظارات می‌باشد. از آنجا که مقدار آزمون t=-۱/۹۸۵ و مقدار Sig= ۰/۰۴ محاسبه شد، لذا می‌توان گفت، میان ادراکات و انتظارات دانشجویان در بعد پاسخگویی اختلاف معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۶- آزمون مقایسه میانگین ادراکات و انتظارات دانشجویان در هر یک از مولفه‌های بعد پاسخگویی

Table 6. Average students' perceptions and expectations in each of the following components of accountability

عنوان	میانگین ادراکات	میانگین انتظارات	میزان شکاف	مقدار آزمون t	Sig
سهولت دسترسی دانشجویان به استاد درس جهت انتقال نظرات خود در حوزه آموزش کارآفرینی	۳/۷۳	۳/۸۲	-۰/۰۹۱	-۰/۸۸۹	۰/۳۷۶
امکان اعمال نظر دانشجو جهت ارائه برنامه‌های آموزشی در دروس کارآفرینی	۳/۵۲	۳/۶۹	-۰/۱۶۶	-۱/۴۵۰	۰/۱۵۰
اختصاص ساعاتی جهت مشاوره و راهنمایی‌هایی در زمینه کسب و کار	۳/۶۰	۳/۷۰	-۰/۱	-۰/۸۸۹	۰/۳۴۶
ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان جهت مطالعه‌ی بیشتر	۳/۲۸	۳/۵۵	-۰/۲۷۵	-۲/۶۱۵	۰/۰۱
کل	۳/۵۳	۳/۶۹	-۰/۱۵۸	-۱/۹۸۵	۰/۰۴

مأخذ: یافته‌های تحقیق

با توجه به جدول ۷ می‌توان نتیجه گرفت که در گویه اول از بعد تضمین، میزان شکاف برابر ۰/۳۸۳-، در گویه دوم، میزان شکاف برابر ۰/۱۲۵-، در گویه سوم، میزان شکاف برابر ۰/۲۱۶-، در گویه چهارم، میزان شکاف برابر ۰/۴۱۶-، در گویه پنجم، میزان شکاف برابر ۰/۴۳۳-، در گویه ششم، میزان شکاف برابر ۰/۰۳۳-، در گویه هفتم، میزان شکاف برابر ۰/۱۵- می‌باشد. گویه اول با عنوان آماده ساختن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی و گویه‌ی چهارم با عنوان مشارکت دادن دانشجویان در امور پژوهشی و کارهای عملی و گویه پنجم با عنوان وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو معنی‌دار شده است و میانگین ادراکات کمتر از انتظارات می‌باشد. از آنجا که مقدار آزمون t = -۲/۹۴۴ و Sig= ۰/۰۰۴ محاسبه شد، لذا می‌توان گفت، میان ادراکات و انتظارات دانشجویان در بعد تضمین اختلاف معنی‌داری وجود دارد و انتظار دانشجویان با توجه به مقادیر میانگین از ادراک آنها بیشتر است.

[Downloaded from jea.sanru.ac.ir on 2026-11-13]
[DOR: 20.1001.1.25383426.1398.6.12.2.9]
[DOI: 10.52547/jea.6.12.86]

جدول ۷- آزمون مقایسه میانگین ادراکات و انتظارات دانشجویان در هر یک از مولفه‌های بعد تضمین

Table 7. Average students' perceptions and expectations in each of the following components of the guarantee

عنوان	میانگین ادراکات	میانگین انتظارات	میزان شکاف	مقدار آزمون t	Sig
آماده‌ساختن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی	۳/۴۳	۳/۸۱	-۰/۳۸۳	-۲/۹۹۲	۰/۰۰۳
تسهیل بحث و تبادل نظر در خصوص موضوع درس در کلاس توسط استاد	۳/۷۵	۳/۸۷	-۰/۱۲۵	-۱/۲۲۳	۰/۲۲۴
برخورداری استاد از دانش تخصصی کافی	۳/۷۶	۳/۹۸	-۰/۲۱۶	-۱/۸۵۷	۰/۰۶۶
مشارکت‌دادن دانشجویان در امور پژوهشی و کارهای عملی	۳/۲۰	۳/۶۲	-۰/۴۱۶	-۳/۵۱۱	۰/۰۰۱
وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو	۳/۱۲	۳/۵۵	-۰/۴۳۳	-۳/۹۳۲	۰/۰۰۰
اختصاص وقت از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانشجو خارج از ساعات کلاس	۳/۶۵	۳/۶۱	-۰/۰۳۳	۰/۲۹۷	۰/۷۶۷
استفاده از روش‌های مختلف آموزشی (سخنرانی، بحث گروهی، بازدید، نمایش فیلم و ...)	۳/۶۸	۳/۸۳	-۰/۱۵	-۱/۲۱۰	۰/۲۲۹
کل	۳/۵۱	۳/۷۵	-۰/۲۴۱	-۲/۹۴۴	۰/۰۰۴

مأخذ: یافته‌های تحقیق

با توجه به جدول ۸ می‌توان نتیجه گرفت که در گویه اول از بعد همدلی، میزان شکاف برابر ۰/۰۳۳، در گویه دوم، میزان شکاف برابر ۰/۱۶۶-، در گویه سوم، میزان شکاف برابر ۰/۲۱۶-، در گویه چهارم، میزان شکاف برابر ۰/۵۵-، در گویه پنجم، میزان شکاف برابر ۰/۱۷۵-، در گویه ششم، میزان شکاف برابر ۰/۰۵- می‌باشد. در گویه چهارم با عنوان توجه خاص استاد به تک تک افراد و دانشجویان جهت شناسایی استعدادها و توانمندی‌های آنان معنی‌دار شده است و میانگین ادراکات کمتر از انتظارات آنان می‌باشد. از آنجا که مقدار آزمون t = -۲/۳۶۶ و Sig= ۰/۰۲ محاسبه شد، لذا می‌توان گفت، میان ادراکات و انتظارات دانشجویان در بعد همدلی اختلاف معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۸- آزمون مقایسه میانگین ادراکات و انتظارات دانشجویان در هر یک از مولفه‌های بعد همدلی

Table 8. Average students' perceptions and expectations in each dimension of empathy dimension

عنوان	میانگین ادراکات	میانگین انتظارات	میزان شکاف	مقدار آزمون t	Sig
رفتار توأم با احترام استاد کارآفرینی با دانشجویان	۴/۰۷	۴/۰۴	۰/۰۳۳	۰/۳۴۷	۰/۷۲۹
انعطاف‌پذیری استاد در مواجهه با شرایط خاص برای هر دانشجو	۳/۷۱	۳/۸۸	-۰/۱۶۶	-۱/۳۷۲	۰/۱۷۳
ارائه راه‌حل‌های مناسب و نوآورانه جهت رفع مشکلات آموزشی دانشجویان	۳/۴۱	۳/۶۳	-۰/۲۱۶	-۱/۸۳۸	۰/۰۶۹
توجه خاص استاد به تک تک افراد و دانشجویان جهت شناسایی استعدادها و توانمندیهای آنان	۳/۰۰۸	۳/۵۵	-۰/۵۵	-۴/۰۰۲	۰/۰۰۰
تکالیف متناسب (نه کم و نه زیاد) و مرتبط با درس	۳/۲۳	۳/۴۰	-۰/۱۷۵	-۱/۵۸۸	۰/۱۱۵
ایجاد محیطی آرامش‌بخش در کلاس	۳/۷۸	۳/۸۳	-۰/۰۵	-۰/۴۱۹	۰/۶۷۶
کل	۳/۵۳	۳/۷۲	-۰/۱۸۷	-۲/۳۶۶	۰/۰۲

مأخذ: یافته‌های تحقیق

نتایج نشان داد، در هر پنج بعد الگو سروکوال شکاف منفی وجود داشت و به این معناست که انتظارات دانشجویان فراتر از ادراکات آنها می‌باشد. بیشترین شکاف کیفیت در بعد فیزیکی می‌باشد. در این بعد بیشترین شکاف منفی مربوط به حضور استاد با ظاهری آراسته و متناسب با شأن خود در کلاس است. از این رو توصیه می‌شود استاد درس به شکل ظاهری و آراستگی خود قبل از حضور در کلاس توجه جدی نماید. کمترین شکاف کیفیت در بعد پاسخگویی است. با این حال در این بعد بیشترین شکاف منفی به‌ترتیب مربوط به ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان جهت مطالعه بیشتر، سهولت دسترسی دانشجویان به استاد درس جهت انتقال نظرات خود در حوزه آموزش کارآفرینی و امکان اعمال نظر دانشجو جهت ارائه برنامه‌های آموزشی درس کارآفرینی است. از این رو، با هدف کاهش شکاف توصیه می‌شود استاد درس نسبت به معرفی منابع مطالعاتی مناسب بیشتری در حوزه کارآفرینی برای مطالعه بیشتر دانشجویان اقدام کند. همچنین، با برنامه‌ریزی و زمان‌بندی حضور خود در موقعیت‌هایی چون دفتر کار و اطلاع‌رسانی آن، امکان دسترسی بیشتر دانشجویان به خود را جهت انتقال نظرات و مشارکت بیشتر آنان در برنامه‌های آموزشی درس کارآفرینی را فراهم سازد. در بعد اطمینان بیشترین شکاف منفی به‌ترتیب مربوط به ارائه مطالب درسی به‌شیوه‌ای خلاقانه برای دانشجویان و ارائه مطالب درسی هر جلسه به‌شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر است. از این رو توصیه می‌شود استاد درس از طریق نوگرایی، پرهیز از

[Downloaded from jea.sanru.ac.ir on 2026-11-13]
[DOR: 20.1001.1.25383426.1398.6.12.2.9]
[DOI: 10.52547/jea.6.12.86]

اجبار دانشجویان به حفظ و انباشت ذهنی مطالب، تحریک حس کنجکاوی آنان و استفاده از شیوه‌های تدریس مبتنی بر مکاشفه، حل مسئله و پژوهش به آموزش خلاق درس اهتمام ورزد و برای ارائه مطالب درسی هر جلسه به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر، از داشتن طرح درس غفلت نورزد. در بعد تضمین بیشترین شکاف منفی به‌ترتیب مربوط به آماده ساختن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی، استفاده از روشهای مختلف آموزشی (سخنرانی، بحث گروهی، بازدید، نمایش فیلم و ...) و وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو است. از این رو، توصیه می‌شود استاد درس با بهره‌گیری از روش‌های فعال آموزشی چون دعوت از کارآفرینان و بیان تجارب آنان در کلاس، بحث گروهی، بازدید، حل مسئله و ...، آموزش‌های نظری کارآفرینی را با قرارگرفتن دانشجو در موقعیت‌ها و چالش‌های کسب و کارها و تعامل نزدیک و رودر رو با کارآفرینان توام سازد و با توجه به اظهار علاقه دانشجو، راهنمایی لازم را به وی برای چگونگی اخذ و مطالعه منابع مطالعاتی مکتوب و ارتباط با افراد برای افزایش آگاهی تخصصی را فراهم سازد. در نهایت، در بعد همدلی بیشترین شکاف منفی به‌ترتیب مربوط به توجه خاص استاد به تک تک دانشجویان جهت شناسایی استعدادها و توانمندی‌های دانشجویان و ارائه راه‌حل های مناسب و نوآورانه جهت رفع مشکلات آموزشی آنان است. از این رو، توصیه می‌شود استاد درس در وهله نخست از طریق تعامل نزدیک با دانشجویان کلاس و مشاهده رفتار آنان در موقعیت‌های مختلف و سپس از طریق آزمون‌های استعدادسنجی و شخصیت شناسی، استعدادها و توانمندی‌های دانشجویان را شناسایی کند تا در درجه نخست امکان رفع مشکلات آموزشی آنان فراهم شود و در عین حال زمینه هدایت شغلی و مشاوره کارآفرینانه اثربخش آنان نیز فراهم شود. این نتایج با یافته‌های کبریایی و همکاران (۱۳۸۴) و آقاملایی و همکاران (۱۳۸۵)، عنایتی نوین‌فر و همکاران (۱۳۹۰)، توفیقی و همکاران (۱۳۹۰)، نتایج پژوهش قلاوندی و همکاران (۱۳۹۱)، رسول‌آبادی و همکاران (۱۳۹۱)، جعفری اصل و همکاران (۱۳۹۳)، رضایی و همکاران (۱۳۹۴)، آقامیرزایی محلی و همکاران (۱۳۹۶)، اجاقی و همکاران (۱۳۹۶)، چو (۲۰۰۴)، ریچارد و آدامز (۲۰۰۶)، بارنز (۲۰۰۷)، لویس و همکاران (۲۰۰۹) همخوانی دارد که در مطالعات خود نشان دادند در تمامی ابعاد کیفیت خدمات، بین انتظارات و ادراکات دانشجویان، شکاف منفی وجود داشته‌است. علاوه بر این وجود شکاف منفی در سایر ابعاد، بیانگر این است که در سایر زمینه‌ها به خوبی عمل نشده است و انتظارات دانشجویان از ادراکات آنها بیشتر می‌باشد و در هر پنج بعد زمینه برای پیشرفت وجود دارد. با توجه به یافته‌های تحقیق پیشنهاد می‌شود محیطی جذاب و پویا در کلاس جهت درک و آشنایی بیشتر اساتید درس، با روحیات و توقعات دانشجویان ایجاد شود. اساتید جهت تبادل نظر، آشنانمودن دانشجویان با محیط کار و اشتغال در آینده، همدلی و انعطاف‌پذیری در کلاس، دسترسی آسان به اساتید، اختصاص ساعاتی جهت مشاوره به دانشجویان و ارائه درس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر و مشارکت دانشجویان در مباحث درسی می‌توانند ادراکات را در حد انتظار افزایش دهد که در این رابطه نظام آموزش عالی را در جهت افزایش کیفیت آموزش کمک نماید.

منابع

1. Agha Mollaee, T., Sh. Zare and S. Abedini. 2006. Quality gap in educational services from students' point of view in Hormozgan University of medical sciences, developmental steps in medical education. Journal of Medical Education Development Center, 3(2): 85-87 (In Persian).
2. Agha Mirzaee, T., M. Babazadeh, B. Rahimpourkami and I. Salehi Omran. 2017. Assessment and ranking of educational (administrative) services quality from student's opinion (A case study on Mazandaran University of science and technology). Journal of Educational Strategies in medical, 10(4): 288-301 (In Persian).
3. Assuman, A.M. 1998. University and entrepreneurship development. Academy of business and administrative science.
4. Barnes, B.R. 2007. Analyzing service quality (The case of postgraduate Chinese students). Total Quality Management and Business Excellence, 18(3-4): 313-319.
5. Byun, Ch.G., Ch.S. Sung, J.Y. Park and D.S. Choi. 2018. A study on the effectiveness of entrepreneurship education programs in higher education institutions: A case study of Korean graduate programs. Journal of open innovation: technology, market and complexity, 4(26): 1-14.
6. Chin, K. and K. Pun. 2002. A Proposed framework for implementation TQM in Chinese organizations. International Journal of Quality and Reliability Management, 19(3): 272-294.
7. Chua, C. 2004. Perception of quality in higher education. Australia: AUQA occasional publication.
8. Cronin, J.J., S. Taylor. 1992. Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of marketing, 56: 55-68.
9. Dejager, H.J. and F.J. Nieuwenhuis. 2005. Linkages between total quality management and the outcomes-based approach in an education environment. Quality in Higher Education, 11(3): 251-260.

[Downloaded from jea.sanru.ac.ir on 2026-11-13]
[DOR: 20.1001.1.25383426.1398.6.12.2.9]
[DOI: 10.52547/jea.6.12.86]

10. Edmundo, L. and C. Coube. 2009. Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education. Department of production engineering. POMS 20th annual conference Orlando, Florida, USA.
11. Emanuel, R., J.N. Adams. 2006. Assessing college student perceptions of instructor customer service via the quality of instructor service to students (QISS) questionnaire. Asseeement and Evaluation in Higher Education, 31(5): 535-549.
12. Enayati Novinfar, A., M. Yousefi Afrashteh, L. Siyami and M. Javaheri Daneshmand. 2011. Evaluation of quality of educational services of Payame Noor University of Hamadan based on Servqual model. Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education, 61: 135-151 (In Persian).
13. Fitri, H.A.H., A. Ilias, A.R. Rahide and M.Z.A. Razak. 2008. Service quality and student satisfication (A case study at private higher education institutions). International Business Research, 1(3): 163-175.
14. Ghalavandi, H., R. Beheshtirad and A.R. Ghaleei. 2012. Study of the quality of educational services of Urmia University based on SERVQUAL model. Journal Management Process and Development, 25(3): 49-66 (In Persian).
15. Ghasemi, S., S. Bahramian and M. Ahmadvand. 2014. Factors affecting entrepreneurship empowerment and employment after graduation (The case of the bachelor students of agriculture in Yasouj University). Journal of Entrepreneurship and Agriculture, 1(2): 1-19 (In Persian).
16. Gronroos, C. 1984. A service quality model and its marketing implications. European journal of marketing, 18(4): 36-44.
17. Jafari Asl, M., M.M. Chehrzad, S.Z. ShafiPour and A. Ghanbari. 2014. Quality of educational services from viewpoints nursing and midwifery students based on SERVQUAL model. Research in Medical Education, 6(1): 50-58 (In Persian).
18. Iravani, T. and K. Atashgar. 2015. A review on service quality models and comparing capabilities. Annual conference on management and business economics, 1-19 PP, Tehran, Iran (In Persian).
19. Malicet, D.P. 1997. Evaluation and self- evaluation in French Universities. European Journal of Education, 32(2): 165-174.
20. NikRaftar, T. and H. Farid. 2015. Internal factors affecting the development of academic entrepreneurship at college of agricultural of Tehran University. Journal of Entrepreneurship in Agriculture, 2(2): 67-79 (In Persian).
21. Nobakht, M., M. Roudbari. 2012. Evaluation of student's quality of teaching teachers in Tehran University of medical sciences. Medicine and Purification, 1: 22-26 (In Persian).
22. Norozi, A., H. Rohani, A. Bakhshi Jahromi and M. Teymouri. 2018. Factors influencing the development of entrepreneurship skills in students at agriculture Jihad training center. Journal of Entrepreneurial Strategies in Agriculture, 5(9): 1-9 (In Persian).
23. Ojaghi, S., B. Rezaee, N. Naderi and H. Jafari. 2017. Evaluation the quality of entrepreneurship education services (Case Study: Faculty of agriculture, Razi university of Kermanshah). Journal of Entrepreneurship in Agriculture, 4(3): 1-12 (In Persian).
24. Oliveria, O.J.D. 2009. Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education. POMS 20th annual conference, Orlando, Florida, USA.
25. Papzan, A., F. Karamyan, M. Zholideh and M. Gholami. 2015. Identifying the attitude of agricultural students toward entrepreneurship. Journal of Entrepreneurship in Agriculture, 2(3): 1-8 (In Persian).
26. Parasurman, A., V.A. Zeithamal and L. Berry. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research (SERVQUAL). Journal of marketing, 49(4): 41-50.
27. Parasuraman, A., V.A. Zeithamal and L. Berry. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1): 12-40.
28. Pavlina, K., M. Banek Zorica and A. Pongrac. 2011. Student perception of teaching quality in higher education. Journal of Procedia Social and Behavioral Sciences, 15: 2288-2292.
29. Rasoul Abadi, M., M. Shafiyan and F. Gharibi. 2013. Evaluation of the quality of educational services with SERVQUAL model (students' viewpoints of Kurdistan University of Medical Sciences). Journal of Kurdistan University of Medical Sciences, 18: 104-112 (In Persian).
30. Rezaee, B., N. Naderi, S. Ajagi, H. Obeid al-Abdolzohre and S. Taheri. 2013. Assessment and evaluation of the quality of entrepreneurship education services using the SERVQUAL model. The first international conference on entrepreneurship, creativity and innovation; Technology of Kharazmi, Shiraz, Iran (In Persian).
31. Santos, J. 2003. E-service quality: A model of virtual service quality dimensions. Managing Service Quality. An International Journal, 13(3): 233-247.
32. Shahvardiyani, Sh. 2010. The design of the SERVQUAL model based on the quality of research services. Journal of Management Accounting, 3(5): 87-95 (In Persian).
33. Shaney, S., D.K. Banwet and S. Karunes. 2006. An integrated framework for quality in education: Application of quality function deployment, interpretive structural modeling and path analysis.Total Quality Management and Business Excellence, 17(2): 265-285.

[Downloaded from jea.sanru.ac.ir on 2026-11-13]
[DOR: 20.1001.1.25383426.1398.6.12.2.9]
[DOI: 10.52547/jea.6.12.86]

34. Sharifzadeh, M.Sh. and Gh. Abdollahzadeh. 2016. Criteria and mechanisms of academic entrepreneurship in higher agricultural education from the view of entrepreneurship experts. Journal of Agricultural Management, 38: 3-17 (In Persian).
35. Taghipour Zahir, A. and N. Hasan Moradi. 2006. The right pattern for creating an entrepreneurial university. Journal of Economics and Management, 69: 31-40 (In Persian).
36. Tofighi, J. and N. Norshahi. 2004. The necessity of quality assurance system in higher education. Proceedings of the fifty-first meeting of university vice-presidents and scientific and research centers, 1-27 PP. Tehran, Iran (In Persian).
37. Tofighi, Sh., J. Sadeghifar, P. Hamouzadeh, S. Afshari, F. Forouzanfar and S.M. Taghavi Shahri. 2011. Quality of education services from the viewpoints of students; SERVQUAL model. Iranian Quality of Education Strategies, 4(1): 21-26 (In Persian).
38. Zahedi, S. 2011. A critique of the use of SERVQUAL model in the evaluation of academic education services: Faculty of electrical and computer engineering, Shahid Beheshti university 2009-2010. 5th conference on quality evaluation in the academic system. Tehran, Iran (In Persian).
39. Zhu, F.X., W. Wymer and I. Chen. 2002. IT-based services and service quality in consumer banking. International journal of service industry management, 13(1): 69-90.

[Downloaded from jea.sanru.ac.ir on 2026-11-13]
[DOR: 20.1001.1.25383426.1398.6.12.2.9]
[DOI: 10.52547/jea.6.12.86]

Evaluation of the Quality of Educational Services in Entrepreneurship Course,Using SERVQUAL Model (Case Study: Gorgan University of Agricultural Sciences and Natural Resources)

Mohammad Reza Mahboobi[1], Soheyla Shirkhani[2] and Mohammad Sharif Sharifzade[3]

1- Associate Professor, Gorgan University of Agricultural Sciences and Natural Resources
(Corresponding author: Mahboobi47@gmail.com)
2 and 3- M.Sc. Student and Associate Professor, Gorgan University of Agricultural Sciences and Natural Resources
Gorgan University of Agricultural Sciences and Natural Resources
Received: August 26, 2019 Accepted: October 22, 2019

Abstract

It is important to pay attention to the quality and applicability of entrepreneurship courses for self-employment of students of agricultural sciences and natural resources in universities. The purpose of this study was to evaluate the quality of entrepreneurship education services provided by students of Gorgan University of Agricultural Sciences and Natural Resources. The statistical population of the study consisted of 168 students who had completed entrepreneurship course in 98 and were selected as the sample of the study. Using Cochran formula and stratified random sampling, the sample size was 120 persons. The research tool was a standard SERVQUAL questionnaire whose validity was confirmed by faculty members of Agricultural Extension and Education Department of Gorgan University of Agricultural Sciences and Natural Resources. SPSS software was used for data analysis. The results showed that there was a negative gap between students' perception and expectation in all five dimensions of SERVQUAL questionnaire, with the highest gap in guarantee dimension (- 0/241) and the lowest gap in responsiveness (- 0/158). According to the research findings, it is suggested to create an attractive and dynamic classroom environment for students by 'understanding the students' moods and expectations. Teachers to exchange ideas, introduce students to the future workplace and employment, empathy and flexibility in the classroom, easy access to professors, allocate hours for student counseling, and provide regular and interconnected lessons, and student participation in classroom discussions. They can increase perceptions as expected, in which case the higher education system will improve the quality of education.

Keywords: Quality Evaluation, Service Quality, Entrepreneurship Education

[Downloaded from jea.sanru.ac.ir on 2026-11-13]
[DOR: 20.1001.1.25383426.1398.6.12.2.9]
[DOI: 10.52547/jea.6.12.86]