

# تحلیل کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین بر اساس مدل SERVQUAL در سال ۱۳۹۰

رفعت محبی فر<sup>۱</sup>، گلرخ عتیقه چیان<sup>۲</sup>، سجاد غلامعلی پور<sup>۳\*</sup>

## چکیده

زمینه: نظام آموزش عالی به عنوان نظامی پویا، دارای دو بعد کمی و کیفی، که توسعه‌ی پایدار آن مستلزم رشد موزون و متناسب هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. مدل Servqual یکی از مدل‌هایی است که با تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری سعی در سنجش کیفیت خدمات دارند. مطالعه‌ی حاضر با هدف بررسی شکاف ادراکات و انتظارات دانشجویان دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین با استفاده از مدل Servqual در سال ۹۰ انجام گرفته است.

روش: پژوهش حاضر به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۰ انجام گرفت. جمعیت مورد مطالعه (۲۵۶ نفر)، دانشجویان سال دوم و بالاتر دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین بودند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش-نامه‌ی استاندارد Servqual است. جهت تحلیل داده‌ها با کمک نرم افزار آماری SPSS از آمارهای توصیفی و آزمون‌های تحلیلی (آزمون ANOVA و فریدمن) استفاده شده است.

نتایج: در هر پنج بعد خدمات آموزشی، شکاف کیفیت منفی وجود دارد. کمترین میانگین شکاف در بعد ملموس بودن (۵/۷۱-)، و بیشترین میانگین شکاف در بعد پاسخگویی (۹/۷۱-) مشاهده شد. مقایسه‌ی بین ادراک و انتظار دانشجویان در هر پنج بعد خدمت، تفاوت معناداری را نشان می‌دهد.

نتیجه‌گیری: ضرورت برنامه‌ریزی در جهت کاهش و یا حذف کاستی‌های موجود، بازبینی فرآیندها، در ارائه خدمات آموزشی دانشگاه احساس می‌گردد. ضمناً نیاز سنجی‌های آموزشی از دیدگاه‌های مختلف و بسترسازی لازم برای ارتقای وضعیت موجود و لحاظ نمودن نظرات دانشجویان می‌تواند در راستای بهبود عملکرد خدمات آموزشی مؤثر واقع شود.

واژگان کلیدی: آموزش، کیفیت، SERVQUAL، قزوین

تاریخ پذیرش: ۹۱/۷/۱۷

تاریخ دریافت: ۹۱/۲/۳۱

۱-استادیار گروه مدیریت بهداشت و درمان، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران.

تلفن و پست الکترونیک: ۰۲۸۱۲۳۳۷۲۶۷

Manage.univ@gmail.com

۲-کارشناس ارشد مدیریت بهداشت و درمان، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران.

تلفن و پست الکترونیک: ۰۲۸۱۲۳۳۷۲۶۷

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بهداشت و درمان، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران.

تلفن و پست الکترونیک: ۰۹۱۸۱۴۳۱۵۴۵

S.Gholamalipoor@yahoo.com

\*نویسنده‌ی مسؤول:

سجاد غلامعلی پور؛ ایران، قزوین، گروه مدیریت بهداشت و درمان، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، دانشکده بهداشت،

تلفن و پست الکترونیک: ۰۹۱۸۱۴۳۱۵۴۵

S.Gholamalipoor@yahoo.com

## مقدمه

با توجه به اهمیت نقش کیفیت در سازمانهای خدماتی، مراکز آموزشی باید با رویکردی استراتژیک و پویا به مدیریت کیفیت خدمات بنگرند و کیفیت را به عنوان منبعی برای تقویت خدمات سازمان از آنچه رقبای دیگر ارائه می‌دهند، در نظر بگیرند (۳). از طرفی دانشجویان مشتریان اصلی دانشگاه‌ها هستند و تعیین ادراک و انتظار آنها از کیفیت خدمات آموزشی می‌تواند اطلاعات با ارزشی در اختیار برنامه‌ریزان جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزشی قرار دهد (۹). در حال حاضر در سطح جهان دیدگاه دانشجویان در مورد همه‌ی جنبه‌های آموزشی ارائه شده در مؤسسات آموزشی بررسی می‌شود و به عنوان عامل ضروری پیش کیفیت در دانشگاه‌ها، در نظر گرفته می‌شود (۱۰).

به دلیل اینکه دانشگاه‌ها در کشور ما از مرحله‌ی کمی به کیفی سوق داده شده‌اند، ضرورت ارزیابی ادراکات و انتظارات دانشجویان به منظور تحلیل شکافها، برنامه‌ریزی در جهت کاهش و یا حذف این کاستی‌ها، مقایسه وضعیت موجود با سایر رقبای، بازبینی فرآیندها، کسب مزیت رقابتی بیشتر احساس می‌گردد (۱۱). با توجه به اهمیت این موضوع و به دلیل اینکه مطالعه‌ی راجع به شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی قزوین انجام نشده است. لذا سعی بر آن بوده تا شکاف ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در ۵ بعد هم‌دلی، قابلیت اطمینان، تضمین، پاسخگویی، ابعاد فیزیکی و ملموس در دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۰ بررسی گردد.

## روش

این پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی و به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۰ انجام شده است. جمعیت مورد مطالعه این پژوهش، دانشجویان سال دوم و بالاتر دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین بود که در سال تحصیلی ۹۰-۸۹ برای تمام مقاطع

کیفیت خدمات به عنوان تبیین‌کننده اصلی موفقیت یک سازمان در محیط رقابتی امروز شناخته شده است و هرگونه کاهش در رضایت مشتری به دلیل کیفیت ضعیف خدمت موجب نگرانی است (۱). در واقع کیفیت خدمات یعنی میزان انطباق خدمات ارائه شده با انتظارات مشتری (۲). درک و اندازه‌گیری ادراکات و انتظارات مشتریان یک جزء ضروری است که می‌تواند به منظور ارتقای کیفیت سازمانهای ارائه‌دهنده‌ی خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرد (۳). پاراسورامان و همکاران نیز شکاف کیفیت خدمت را به صورت درجه تفاوت بین انتظارات مشتری و ادراک وی از عملکرد خدمت، تعریف می‌کنند (۴). گام اساسی برای جبران این شکاف شناخت ادراک و انتظارات مشتری از کیفیت خدمت و تعیین میزان شکاف است. در این صورت نه تنها اولویت‌گذاری آگاهانه و تخصیص منابع راهبردی تسهیل می‌شود، بلکه مبنایی فراهم می‌شود تا بتوان کیفیت خدمات ارائه شده را بهبود بخشید و رضایت دریافت‌کنندگان خدمت و ترغیب بیش از پیش آنها را به دریافت خدمات ترغیب نمود (۵). مدل Servqual (Service Quality Model) یکی از مدل‌هایی است که از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات دارند. این مدل همچنین به مدل تحلیل شکاف نیز معروف است و توسط پاراسورامان و زینت هامل ابداع گردید (۶).

نظام آموزش عالی به عنوان یک نظام پویا، هوشمند و هدفمند که با چالشهای جدیدی روبه‌روست، دارای دو بعد کمی و کیفی است. توسعه‌ی پایدار این نظام مستلزم رشد موزون و متناسب و متعادل هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. گسترش کمی نظام آموزش عالی بدون توجه به کیفیت، پیامدهایی همچون افت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، عدم کارآفرینی و ضعف تولید دانش را به همراه خواهد داشت (۸).

(۸۹/۵ درصد) دانشجویان مورد مطالعه در مقطع کارشناسی و کمترین نسبت (۲/۷ درصد) در مقطع کارشناسی ارشد تحصیل می‌کردند.

میانگین نمرات ادراک، انتظار و شکاف کیفیت خدمات آموزشی در هر یک از عبارات مربوط به ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی بررسی و نشان داد که در همه‌ی عبارات، شکاف منفی کیفیت وجود داشته است، در میان عبارات مربوطه‌ی بیشترین شکاف کیفیت (سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت دانشکده) مربوط به بعد پاسخگویی و کمترین شکاف کیفیت (تسهیل بحث و تبادل نظر) مربوط به بعد تضمین می‌باشد (جدول ۱).

به‌طور کلی، که در هر پنج بعد خدمات آموزشی، شکاف کیفیت وجود دارد و این شکاف منفی است (جدول ۲)، کمترین میانگین شکاف در بعد ملموس بودن (۵/۷۱-)، و بیشترین میانگین شکاف در بعد پاسخگویی (۹/۷۱-) مشاهده شد. مقایسه بین ادراک و انتظار دانشجویان (شکاف کیفیت) در هر پنج بعد خدمت با استفاده از آزمون آماری فریدمن تفاوت معناداری را نشان می‌دهد ( $P < 0/001$ ).

همچنین نتایج به دست آمده در جدول ۳ نشان می‌دهد که در مقایسه ادراک و انتظار دانشجویان رشته‌های مختلف دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی از وضع موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد تضمین، پاسخگویی، همدلی و ملموس بودن با آزمون آماری آنالیز واریانس از لحاظ آماری اختلاف معناداری وجود دارد ( $P < 0/05$ ).

تحصیلی مشغول به تحصیل بودند. از آنجایی که روش طبقه‌ای نسبتی (از هر رشته به تعداد دانشجویان آن رشته نسبتی از نمونه متناسب با آن) برای این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است، تعداد نمونه در رشته‌ها به صورت زیر می‌باشد:

گروه مدیریت بهداشت و درمان ۲۶، MPH ۷، بهداشت محیط ۲۹، بهداشت حرفه‌ای ۱۷، بهداشت عمومی ۱۹، اتاق عمل ۴۵، هوشبری ۴۶، علوم آزمایشگاهی ۴۷ و فوریتهای پزشکی ۲۰ نفر.

ابزار گردآوری داده‌ها در پژوهش حاضر پرسش‌نامه‌ی استاندارد ۲۷ سؤالی Servqual است (۲۹) که شکاف انتظارات و ادراکات دانشجویان را در پنج بعد ملموس بودن (۴ سؤال)، قابلیت اطمینان (۷ سؤال)، پاسخگویی (۵ سؤال)، تضمین (۵ سؤال) و همدلی (۶ سؤال) می‌سنجد و بر اساس مقیاس ۵ امتیازی لیکرت تنظیم گردیده است.

روایی و پایایی این پرسش‌نامه توسط کبریایی در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان مورد بررسی و تأیید قرار گرفته است (۹) ضریب آلفا کرونباخ کل سؤالات پرسش‌نامه ۰/۹۱ به دست آمده است، که نشان می‌دهد پرسش‌نامه از ثبات درونی خوبی برخوردار است. جهت تحلیل داده‌های این پژوهش با کمک نرم‌افزار آماری SPSS از آمارهای توصیفی و آزمون‌های تحلیلی (آزمون ANOVA و فریدمن) استفاده شده است.

## نتایج

از مجموع ۲۵۶ نفر دانشجوی شرکت‌کننده در مطالعه، ۵۲/۳ درصد زن و بقیه مرد بودند. دانشجویان مورد مطالعه با میانگین سنی  $3/42 \pm 22/47$ ، حداقل ۱۹ و حداکثر ۴۳ سال سن داشتند. بیشترین نسبت (۱۸/۴ درصد) دانشجویان مورد مطالعه، در رشته‌ی علوم آزمایشگاهی و کمترین نسبت (۲/۷ درصد) در رشته‌ی MPH مشغول تحصیل بودند.

همچنین بیشترین نسبت (۳۸/۲ درصد) دانشجویان مورد مطالعه در سال دوم و کمترین نسبت (۲۱/۹ درصد) در سال چهارم تحصیل خود قرار داشتند. بیشترین نسبت

جدول ۱: میانگین نمرات ادراکات و انتظارات و شکاف کیفیت خدمات در هریک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به

دانشجویان مورد مطالعه

ابعاد کیفیت خدمات	عبارات مربوط به هر بعد	ادراکات	انتظارات	شکاف
تضمین	تسهیل بحث و تبادل نظر	۳/۷۷	۴/۴۷	-۰/۶۹
	آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده	۳/۴۵	۴/۶۵	-۱/۱۹
	اختصاص دادن وقت از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب	۳/۱۳	۴/۵۹	-۱/۴۷
	وجود منابع مطالعاتی کافی	۳/۰۱	۴/۵۹	-۱/۵۸
	برخورداري اساتید از دانش تخصصی	۳/۴۵	۴/۷۳	-۱/۲۷
کل		۳/۳۶	۴/۶۰	-۱/۲۴
پاسخ‌گویی	در دسترس بودن اساتید راهنما	۲/۹۵	۴/۶۲	-۱/۶۷
	سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت دانشکده	۳/۲۷	۶/۴۰	-۳/۱۳
	اعمال نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسائل آموزشی	۲/۴۰	۴/۴۷	-۲/۰۶
	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر	۲/۹۱	۴/۴۵	-۱/۵۴
	- اعلام ساعاتی به دانشجو برای مراجعه به استاد	۲/۹۰	۴/۲۷	-۱/۳۸
کل		۲/۸۸	۴/۸۴	-۱/۹۶
همدلی	دادن تکالیف متناسب	۲/۹۹	۴/۳۳	-۱/۳۴
	انعطاف‌پذیری اساتید	۳/۰۱	۴/۳۹	-۱/۳۸
	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	۲/۷۲	۴/۵۰	-۱/۷۸
	وجود مکان آرام و مناسب برای مطالعه در داخل دانشکده	۳/۰۸	۴/۵۷	-۱/۴۹
	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	۳/۱۲	۴/۸۲	-۱/۷۰
	رفتار توأم با احترام اساتید با دانشجویان	۳/۴۶	۴/۶۲	-۱/۱۷
کل		۳/۰۶	۴/۵۳	-۱/۴۷
اطمینان	ارائه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۳/۲۹	۴/۵۸	-۱/۲۸
	آگاه نمودن دانشجو از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط وی	۳/۱۳	۴/۴۸	-۱/۳۶
	ارائه مطالب به شیوه‌ای که برای دانشجو قابل درک باشد	۳/۵۰	۴/۸۶	-۱/۳۶
	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	۳/۱۰	۴/۵۴	-۱/۴۴
	ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجو بدون کم و کاست و اشتباه	۳	۴/۴۱	-۱/۴۱
	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	۳/۱۹	۴/۴۴	-۱/۲۴
	انجام فعالیت‌ها توسط اساتید و کارکنان در زمانی که خود وعده داده‌اند	۲/۹۴	۴/۷۳	-۱/۷۸
کل		۳/۱۶	۴/۵۷	-۱/۴۱
ملموس	ظاهر آراسته و حرفه‌ای اساتید و کارکنان آموزش	۳/۰۳	۴/۶۸	-۱/۶۵
	جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی	۲/۷۷	۴/۶۸	-۱/۹۱
	کارآمد و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی	۲/۸۰	۴/۷۷	-۱/۹۷
	جذابیت ظاهری وسایلی که اساتید در امر آموزش از آنها استفاده می‌کنند	۳/۰۲	۴/۴۶	-۱/۴۴
کل		۲/۹۰	۴/۶۵	-۱/۷۴

جدول ۲: میانگین نمرات ادراک، انتظار و شکاف کیفیت در ابعاد پنج گانه خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان مورد مطالعه

مقدار P	مقدار Z	شکاف خدمات		انتظارات	ادراکات	ابعاد خدمات
		-	۷/۱۸			
<۰/۰۰۱	۱۸/۵۴	-	۷/۱۸	۲۲/۵۵ ± ۳/۵۳	۱۵/۳۷ ± ۴/۸۸	تضمین
<۰/۰۰۱	۱۴/۲۶	-	۹/۷۱	۲۳/۶۶ ± ۹/۸۵	۱۳/۹۵ ± ۴/۹۹	پاسخگویی
<۰/۰۰۱	۱۷/۴۹	-	۸/۰۹	۲۶/۴۸ ± ۴/۵۰	۱۸/۳۹ ± ۵/۸۰	همدلی
<۰/۰۰۱	۱۵/۴۲	-	۹/۰۳	۳۱/۰۱ ± ۶/۴۱	۲۱/۹۸ ± ۶/۵۸	اطمینان
<۰/۰۰۱	۱۶/۲۰	-	۵/۷۱	۱۷/۴۶ ± ۳/۴۱	۱۱/۷۵ ± ۴/۲۷	ملموس بودن

جدول ۳: میانگین شکاف کیفیت خدمات در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به تفکیک رشته تحصیلی

نتیجه آنالیز	MPH	بهداشت محیط	بهداشت حرفه ای	اتاق عمل	بهداشت عمومی	علوم آزمایشگاهی	فوریتهای پزشکی	مدیریت بهداشت و درمان	هوشبری	رشته
										ابعاد
واریانس	میانگین ± انحراف معیار	میانگین ± انحراف معیار	میانگین ± انحراف معیار	میانگین ± انحراف معیار	میانگین ± انحراف معیار	میانگین ± انحراف معیار	میانگین ± انحراف معیار	میانگین ± انحراف معیار	میانگین ± انحراف معیار	
<۰,۰۵	-۷/۲۸ ± ۶/۳۶	-۵/۸۲ ± ۶/۶۸	-۴/۵۲ ± ۵/۴۵	-۹/۶۴ ± ۷/۴۵	-۵/۶۸ ± ۳/۵۷	-۸/۱۲ ± ۳/۹۸	-۶/۳۵ ± ۷/۸۲	-۵ ± ۴/۴۹	-۷/۸۶ ± ۶/۶۹	تضمین
<۰,۰۵	-۶/۴۲ ± ۴/۹۲	۵/۸۶ ± ۵/۷۴	-۹/۱۷ ± ۱۴/۹۳	۱۷/۷۷ ± ۱۷/۳۷	-۵/۳۱ ± ۵/۲۴	-۹/۷۶ ± ۵/۴۶	-۷/۵۰ ± ۸/۰۱	-۷/۹۶ ± ۱۲/۲۳	-۸/۶۹ ± ۵/۷۹	پاسخگویی
<۰,۰۵	-۴ ± ۴/۳۵	-۵/۷۵ ± ۶/۶۶	-۷/۸۲ ± ۶/۴۵	-۱۱/۲۰ ± ۹/۴۲	-۵/۹۴ ± ۴/۹۱	۱۰/۲۵ ± ۵/۵۷	-۵/۳۰ ± ۸/۳۳	-۴/۶۵ ± ۵/۷۸	-۹/۰۸ ± ۷/۴۵	همدلی
۰,۰۷	-۶/۵۷ ± ۷/۹۹	-۷/۱۳ ± ۸/۷۷	-۹/۸۸ ± ۷/۴۳	-۱۲/۹۳ ± ۱۰/۶۰	-۶/۸۴ ± ۵/۹۹	-۸/۶۵ ± ۶/۸۴	-۷/۲۵ ± ۱۰/۲۴	-۶/۳۸ ± ۱۳/۹۸	-۱۰ ± ۸/۲۷	اطمینان
<۰,۰۵	-۵/۷۱ ± ۴/۱۵	-۳/۷۲ ± ۵/۷۴	-۵/۷۰ ± ۴/۳۴	-۸/۲۴ ± ۶/۱۵	-۴/۶۳ ± ۴/۲۰	-۶/۵۱ ± ۴/۹۲	-۴/۲۰ ± ۶/۶۲	-۳/۵۷ ± ۵/۹۶	-۶/۰۲ ± ۵/۴۷	ملموس

بحث

حاصل از این پژوهش با پژوهش ون داگ مطابقت دارد و نشان داد در کلیه ابعاد شکاف وجود دارد (۲). از سوی دیگر نتایج این پژوهش با نتایج مطالعه‌ای که در میان دانشجویان مامایی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۸۱ توسط جورابچی انجام شد، مطابقت داشته و نشان داد که از دیدگاه دانشجویان، خدمات آموزشی ارائه شده از کیفیت خوبی برخوردار نبوده است و در همه ابعاد دارای شکاف منفی می‌باشد (۱۱).

نتایج پژوهشی که با عنوان شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که بیشترین میانگین ادراک به تسهیل بحث و تبادل نظر (مربوط به بعد تضمین) و بیشترین میانگین انتظار به ارائه مطالب به شیوه ای که برای دانشجو قابل درک باشد (مربوط به بعد اطمینان) تعلق دارد. هم چنین بیشترین شکاف کیفیت متعلق به سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت دانشکده (مربوط به بعد پاسخگویی) می‌باشد. اما به طور کلی کمترین میانگین شکاف در بعد تضمین، و بیشترین میانگین شکاف در بعد پاسخگویی مشاهده گردید. نتایج

اتفاق دانشجویان، در هر ۵ بعد خدمات آموزشی شکاف منفی کیفیت وجود داشت که نتایج پژوهش حاضر نیز آن را تأیید نمود.

آموزش خدمتی است که به صورت مستقیم از ارائه کنندگان آن تأثیر می‌پذیرد. مؤسسات آموزشی بالاتر تأکید بیشتری بر برآورده کردن نیازها و انتظارات دانشجویان خود دارند. به گونه‌ای که دانشگاه‌ها به سمت دانشجو محوری سوق پیدا می‌کنند، بنابراین ادراک دانشجویان از تسهیلات و خدمات آموزشی بالاتر، مهم‌تر خواهد شد (۱۴).

بسیاری از مطالعات بر سنجش کیفیت آموزشی و ارزشیابی تجارب آموزشی دانشجویان متمرکز شده است. تأکید بسیاری از پژوهشگران به این موضوع نشان می‌دهد که تمایل به سنجش کیفیت خدمات بالاست. از طرفی دیگر تعریف و سنجش این مفهوم تا حدودی دشوار است که مدل Servqual تا حدودی این مشکل را برطرف نموده است (۱۵).

بسیاری از دانشگاه‌های ما هنوز به این باور نرسیده‌اند که دانشجویان به عنوان مشتریان ایشان هستند و دانشگاه‌ها موظف هستند که تنها آنچه را که دانشجویان می‌طلبند در اختیار ایشان قرار دهند. نتایج پژوهش‌ها حاکی از آن بوده که کارکنان اداری دانشگاه‌ها دیدگاه مشتری محور بیشتری به دانشجویان نسبت به کارکنان آکادمیک داشته‌اند و نوع برخورد ایشان متفاوت می‌باشد. هم‌چنین نتایج پژوهش‌ها حاکی از آن است که دانشجویان از برخورد توأم با احترام اساتید و کارکنان رضایت بیشتری داشته‌اند و نتایج این پژوهش نیز این موضوع را تصدیق نموده است (۲).

رضایت دانشجویان در بهبود کیفیت خدمات آموزشی نقش به‌سزایی دارد، بنابراین باید در جهت از بین بردن یا کاهش شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب تلاش شود.

هرمزگان در سال ۱۳۸۵ توسط آقاملاهی انجام شد، نشان داد که بر اساس نظرات دانشجویان در هر پنج بعد خدمت و تمام عبارات مربوط به هر بعد شکاف کیفیت وجود دارد. بیشترین شکاف کیفیت در بعد پاسخگویی و بعد از آن به ترتیب ابعاد همدلی، تضمین، ملموس و اطمینان قرار داشتند. تفاوت مشاهده شده بین شکاف کیفیت در ابعاد مختلف خدمات آموزشی از نظر آماری معنادار بود (۱۲). در پژوهش حاضر نیز بیشترین شکاف کیفیت از دیدگاه دانشجویان مربوط به بعد پاسخگویی است که با نتایج پژوهش آقاملاهی همخوانی دارد.

در مطالعه‌ی روبی کیفیت خدمات آموزشی، در ابعاد اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی شکاف منفی کیفیت وجود داشت، اما در بعد ملموس شکاف مثبت کیفیت وجود داشت، یعنی در این بعد ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی فراتر از انتظار آنها بوده است در مطالعه روبی، بیشترین شکاف منفی کیفیت در بعد اطمینان مشاهده شد (۱۳) که با نتایج این پژوهش مغایرت داشت، علت این تفاوت می‌تواند به نوع دیدگاه و تفاوت فرهنگی موجود در بین نمونه‌های مورد مطالعه باشد و هم‌چنین فرهنگ حاکم بر جامعه‌های مورد مطالعه نیز بر این مغایرت تأثیرگذار می‌باشد.

در پژوهشی که با عنوان شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان - دیدگاه دانشجویان از وضعیت موجود و مطلوب در سال ۱۳۸۴ انجام شد (۹) نتایج پژوهش در مورد کیفیت نشان می‌دهد که اکثریت دانشجویان قایل به وجود شکاف منفی کیفیت بودند. از میان ابعاد ۵ گانه خدمت، بعد پاسخگویی دارای بیشترین میانگین شکاف بود که با نتایج این پژوهش مشابهت داشت و بعد اطمینان دارای کمترین میانگین شکاف کیفیت بود که با نتایج پژوهش حاضر که کمترین شکاف مربوط به بعد تضمین است، همخوانی نداشت. تفاوت شکاف مشاهده شده بین ابعاد پنج گانه خدمت با یکدیگر معنادار بود. بر این اساس از نظر اکثریت قریب به

## نتیجه گیری

با توجه به اینکه داده‌های این پژوهش نشان داده که در همه ابعاد ارائه‌ی خدمات آموزشی کاستی‌هایی دیده می‌شود، ضرورت برنامه‌ریزی در جهت کاهش و یا حذف کاستی‌های موجود، بازبینی فرآیندها، کسب مزیت رقابتی بیشتر احساس می‌شود. رضایت دانشجویان در بهبود کیفیت خدمات آموزشی نقش به‌سزایی دارد، بنابراین باید در جهت از بین بردن یا کاهش شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب تلاش شود.

## تشکر و قدردانی

این مقاله برگرفته از طرح تحقیقاتی مصوب کمیته‌ی تحقیقات دانشجویی دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین می‌باشد که بدین وسیله مراتب سپاس‌گزاری به‌جا آورده می‌شود.

با توجه به پژوهش‌های انجام شده در این زمینه و نتایج پژوهش حاضر، مشخص گردید که در هر ۵ بعد خدمات آموزشی، شکاف منفی کیفیت وجود دارد، بر این اساس انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود است و در هیچ‌کدام از ابعاد، خدمت، انتظارات آنها برآورده نشده است. شکاف منفی کیفیت در ابعاد خدمات باید راهنمایی برای برنامه‌ریزی و تخصیص منابع باشد. لذا در برنامه‌ریزی جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزشی باید در راستای برآورده نمودن انتظارات دانشجویان تلاش نمود و ابعدی که بیشترین شکاف را دارند، در اولویت قرار گیرند.

## References

- 1-Ghobadian A, Speller S. Service quality: concept and models. *Int J Qual Manage* 1994;11:43-66 Available From: URL: <http://www.emeraldinsight.com/>. Accessed April 24, 2010.
- 2-Van Duong D, Binns CW, Lee AH, Hipgrave DB. Measuring client-perceived quality of maternity services in rural Vietnam. *Int J Qual in Health Care* 2004;16(6):447-52. Available From: URL: <http://intqhc.oxfordjournals.org/cgi/reprint/16/6/447>. Accessed April 26, 2010.
- 3-Sadeghi A. [Introduction to model of services quality assessment SERVQUAL]. *Soroushe Tahavol Magazine*(11), Autumn 2008; 5-8. [In Persian]
- 4-Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Marketing* 1985;49:41-50. Available From: URL: <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/>. Accessed April 30, 2010.
- 5-Karydis A, Komboli-Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D, Panis V. Expectations and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care. *Int J Qual Health Care* 2001;13(5):409-16. Available From: URL: <http://intqhc.oxfordjournals.org/cgi/reprint/13/5/409>. Accessed April 25, 2010.
- 6-Brooks RF, Lings, IN, Botschen M. Internal Marketing and customer driven wavefronts. *Serv Ind J* 1999;19(4):49-67. Available From: URL: <http://eprints.qut.edu.au/20539/1/c20539.pdf>. Accessed April 25, 2010.
- 7-Caruana A, Ewing MT. Assessment of the three column format SERVQUAL: an experimental approach. *J Bus Res* 2000;49:57-65.
- 8-Ashrafi B, Rajabi A. [A New Approach to Quality Assurance in Higher Education Articles Collections of the fifty-first meeting of heads of universities, scientific and researches centers, Tehran, Iran 2004 /12/-(1384/10/-): 1-12. [In Persian]
- 9-Kebriaei A, Roudbari M. [Quality gap in educational services at Zahedan University Of Medical Sciences: students viewpoints about current and optimal condition]. *Iran J Med Educ* 2005;5(1):53-61. [In Persian]
- 10-Hill Y, Lomas L, MacGregor J. Students' perceptions of quality in higher education. *Qual Assurance Educ* 2003;11(1):15-20.
- 11-Jorabchi Z. [Review of clinical training in midwifery course in planning, quality and quantity dimensions from teachers and students view Point]. *Iran J Med Educ* 2001;7(44):p43. [In Persian]
- 12-Aghamolaei T, Zare S. Quality gap of educational services from students viewpoint of Hormozgan University of Medical Sciences. *Strides in Development of Medical Education* 2006;2(6):78-85. [In Persian]
- 13-Ruby CA. Assessing student satisfaction with selected student services using SERVQUAL, a market driven model of service quality. *NASPA J* 1998;35(4):331-41. Available From: URL: <http://journals.naspa.org/cgi/viewcontent>. Accessed April 28, 2010.
- 14-Anci DT. How satisfied are our students? Johannesburg: Quality management unit Office for institutional effectiveness university of Johannesburg, South Africa; 2006.
- 15-Legčević J. Quality gap of educational services in viewpoints of students. *Ekon. Misao Praksa DBK* 2009;2:279-98.

## «Original Article»

**Analysis of educational services quality from viewpoints' of Health & Paramedical students in Qazvin university of Medical Sciences, using SERVQUAL model in 2011**Rafat Mohebbifar <sup>1</sup>, Golrokh Atighechian <sup>2</sup>, Sajad Gholamalipoor<sup>3\*</sup>

1-Assistant professor, Department of Health care Management, School of Health, Qazvin University of Medical Sciences, Qazvin, Iran.

2-M. Sc at Health Care Management, School of Health, Qazvin University of Medical Sciences, Qazvin, Iran.

3-M. Sc Student of Health Care Management, School of Health, Qazvin University of Medical Sciences, Qazvin, Iran.

**Background:** The higher education system is a dynamic system, with both quantitative and qualitative. Servqual model is one of the models through which the gap between customer expectations and perceptions are trying to be measured the quality of services. This study examined students' perceptions and expectations contents gaps from Qazvin University of Medical Sciences using servqual model which was conducted in 2011.

**Methods:** A cross sectional study was developed among Health and paramedical students to evaluate educational services quality. A total of 256 students from second year and higher education were participated in this research from Qazvin University of Medical Sciences. A valid and reliable questionnaire was developed to measure the quality gap in 5 dimensions of service, and proved to be valid and reliable using for data collection. The data of this study was analyzed and described statistically using SPSS software. The statistical methods were used descriptive statistics and analytical tests (ANOVA and Friedman test) delete please.

**Results:** According to findings there was a negative quality gap in all five aspects of educational services. The smallest gap with mean of -5.71 belonged to tangibility dimension and the largest gap belonged to responsibility dimension with mean of -9.71. There was statistically a significant difference in the quality gap between five dimensions of educational services.

**Conclusion:** According to the result of the current study, the need to reduce or eliminate the shortcomings of existing planning, review of processes, gain competitive advantage in providing educational services, in this university is essential.

**Keywords:** Education, Quality, SERVQUAL, Qazvin, Iran.

\*Corresponding author:  
Sajad Gholamalipoor;  
Department of Healthcare  
Management, Qazvin University of  
Medical Sciences, Qazvin, Iran.  
Tel: 09181431545  
E-mail: S.Gholamalipoor@yahoo.com

► Please cite this paper as:

Mohebbifar R, Atighechian G, Gholamalipoor S Analysis of educational services quality from viewpoints' of Health & Paramedical students in Qazvin University of Medical Sciences, Using SERVQUAL Model in 2011. *Jentashapir* 2013;4(3):255-262

Received: 20.05.2012

Accepted: 08.10.2012

دو ماهنامه علمی - پژوهشی جنتاشاپیر، دوره‌ی چهارم، شماره‌ی ۳، سال ۱۳۹۲

<http://journals.ajums.ac.ir/jentashapir>