

## بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بر اساس الگوی سروکوآل

ترانه عنایتی<sup>۱</sup>، فرشیده ضامن<sup>۲</sup>، نگار نصیرپوردروئی<sup>۳</sup>

### چکیده

**مقدمه:** آموزش دانشگاهی در سراسر جهان با توجه به نظام آموزش عالی و نقش اطلاعات و ارتباطات تحت تاثیر تغییرات و اصلاحات مهمی قرار گرفته است. این نظام در صورتی از عهده وظایف خود بر می آید که از نظر کیفیت آموزشی در وضعیت مطلوبی باشد. این پژوهش به منظور تعیین کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بر اساس الگوی سروکوآل انجام شد.

**مواد و روش ها:** این پژوهش با روش توصیفی انجام شد. جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی استان مازندران به تعداد ۲۳۲۲ نفر بود که از میان این افراد ۳۴۱ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه مورد بررسی قرار گرفتند. گردآوری داده ها از طریق "پرسشنامه سروکوآل" (Servqual Questionnaire) که دارای ۲۶ سؤال است جمع آوری شد. اعتبار و پایایی آن بر اساس مطالعات قبلی تایید شده است. تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها از طریق آزمون تی گروه‌های همسان بوسیله نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ انجام شد.

**یافته ها:** نتایج پژوهش نشان داد که در بعد تضمین (با میانگین ۴/۴۱)، بعد پاسخگویی (با میانگین ۴/۳۲)، بعد همدلی (با میانگین ۴/۳۸) و بعد ملموس بودن (با میانگین ۴/۴۷) بود و انتظارات دانشجویان در سطحی بالاتر از خدمات دریافت شده بود. اما در بعد اطمینان (با میانگین ۴/۴۲) خدمات دریافت شده در سطح انتظارات قرار داشت.

**نتیجه‌گیری:** هرچند انتظارات دانشجویان در سطحی بالاتر از خدمات دریافتی قرار داشت و دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاه رضایت کامل نداشتند، ولی از رضایت نسبی برخوردار بودند.

**کلید واژه‌ها:** کیفیت خدمات، رضایت دانشجویان، الگوی سروکوآل.

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۲/۱۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۷/۱۷

۱- استادیار، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ساری، ایران.

۲- استادیار، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ساری، ایران.

۳- کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی، دانشکده پرستاری و مامایی نسیبه، گروه کارشناس پژوهشی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران. (نویسنده مسؤول)

پست الکترونیکی: negar.nasirpour@yahoo.com

## مقدمه

امروزه موضوع کیفیت خدمات (Services Quality) عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان‌ها شده است. کیفیت مجموعه‌ای از ویژگی‌ها و مشخصات خدمت می‌باشد که قادر به برآوردن نیازهای صریح یا ضمنی مشتریان است، زیرا که جلب رضایت مشتریان و برآوردن خواسته‌های آن‌ها یکی از مهم‌ترین مسایل هر سازمانی محسوب می‌گردد. به اعتقاد Parasuraman کیفیت خدمات، اندازه و جهت تفاوت بین ادراکات و انتظارات مشتریان از خدمت است (۱). صنعت خدمات در سراسر دنیا، در حال توسعه است و هر ساله سهم آن در اقتصاد نیز افزایش می‌یابد (۲). بنابراین، یکی از مهم‌ترین موضوعاتی که سازمان‌ها در شرایط رقابتی کنونی با آن سروکار دارند، آگاهی از میزان رضایت مشتریان از خدمات ارائه شده است. استفاده از نظامی که بتواند به حصول یک شاخص عددی واقعی برای رضایت مشتریان منجر شود، برای سازمان‌های خدماتی که محصولی ناملموس را به مشتریان خویش عرضه می‌کنند، از اهمیت زیادی برخوردار است. چون خدمت قابل ذخیره‌سازی، دوباره‌کاری و رفع نقص نیست، مشتری غالباً در محل ارائه خدمت حضور دارد و نقایص موجود را به طور مستقیم مشاهده می‌کند که این امر از حساسیت توجه به بهبود کیفیت در خدمات حکایت دارد (۳).

کیفیت خدمات و بهبود کیفیت برنامه‌های آموزشی در نظام آموزش عالی نیز از اهمیت بسزایی برخوردار است، به طوری که تبدیل به یکی از دغدغه‌های مهم مسئولین مراکز آموزشی که خواهان افزایش توان رقابتی خود هستند، شده است (۴). در حال حاضر در سطح جهانی دیدگاه دانشجویان در مورد تمامی جنبه‌های آموزش‌های ارائه شده در مؤسسات آموزشی، به عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه‌ها در نظر گرفته می‌شود و کیفیت خدمات به عنوان اقدام مهمی برای برتری در آموزش در دانشگاه‌ها معرفی شده است (۵). مؤسسات آموزش عالی تأکید بیشتری بر مواجهه با انتظارات و نیازهای دانشجویان دارند (۶).

اهمیت موضوع کیفیت خدمات باعث شده تا پژوهش‌های علمی فراوانی راجع به نحوه اندازه‌گیری آن صورت گیرد.

England و همکاران اظهار می‌دارند که، Parasuraman و همکاران در سال ۱۹۹۴ (۷) سهم بزرگی از این پژوهش‌ها را به عهده داشتند. این افراد الگوی "سروکوآل" را برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات تدوین کردند. به این ترتیب، این الگو قادر است تا شکاف موجود بین انتظارات و ادراکات خدمات ارائه شده را مورد بررسی قرار دهد (۸). ابعاد کیفیت در الگوی "سروکوآل" شامل فضای فیزیکی، پاسخگویی به مراجعین، رفتار اطمینان بخش، علاقمندی و همدلی و قابلیت اطمینان می‌باشند (۴). این الگو درک و انتظارات دانشجو (به عنوان مشتری) را از کیفیت خدمات در پنج بعد به این شرح ارزیابی می‌کند:

**اعتبار:** توانایی دانشگاه برای ارائه صحیح و قابل اعتماد خدماتی که قولش را داده بود را دارا باشد.

**پاسخگویی:** اشتیاق دانشگاه برای کمک به دانشجویان و فراهم کردن خدمات بدون هیچ معطلی وجود داشته باشد.

**همدردی:** کارکنان و مدرسین دانشگاه توانایی فراهم آوردن توجه دلواپسانه و متمایز را در دانشجویان داشته باشند (۶).

**اطمینان:** کارکنان دانشگاه دارای دانش، ادب و تواضع بوده و توانایی انتقال اطمینان و اعتماد به دانشجویان را داشته باشند.

**لملموس بودن:** برخوردار از امکانات فیزیکی ظاهری و تجهیزات باشد (۹).

در حال حاضر در سطح جهان دیدگاه دانشجویان در مورد همه جنبه‌های آموزش‌های ارائه شده در مؤسسات آموزشی بررسی می‌شود و به عنوان عامل پایش کیفیت در دانشگاه‌ها در نظر گرفته می‌شود. بازار بین‌المللی آموزش با توجه به استراتژی مختلف بازاریابی که توسط مؤسسات آموزشی اجرا می‌شود، بسیار رقابتی شده تا بتواند تعداد رو به افزایش از دانشجویان را که به دنبال تحصیلات عالی می‌باشند را جذب کند. کیفیت خدمات به عنوان اقدام عملکردی مهم برای برتری در آموزش و متغیر استراتژیکی کلان در دانشگاه‌ها نیز به عنوان گردآورنده خدمات به دانشجویان معرفی می‌شود (۵).

اکنون که در کشور ایران نیز گسترش دانشگاه‌ها از مرحله کمی به مرحله کیفی سوق داده شده است، ضرورت تعیین

برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات تدوین شده بود. ولی بعد از خلاصه‌سازی توسط نویسندگان آن به پنج بعد شامل تضمین، پاسخگویی، همدلی، قابلیت اطمینان و ملموس بودن کاهش یافت. تدوین کنندگان آن معتقدند این الگو به منظور اندازه‌گیری دو جنبه انتظارات از خدمات و ادراکات از خدمات ارایه شده، مورد استفاده قرار می‌گیرد. سپس کیفیت خدمات، توسط شکاف-های موجود بین انتظارات و ادراکات مورد اندازه‌گیری شده ارزیابی می‌شود (۷). این پرسشنامه در دو مرحله مورد استفاده قرار می‌گیرد. مرحله اول از دانشجویان خواسته می‌شود که بیان کنند کیفیت خدمات ارایه شده از دیدگاه آن‌ها در حال حاضر چگونه است (درک از وضع موجود). در این حالت پاسخگویان در خصوص هر یک از عبارات کیفیت، یکی را به عنوان معیار قضاوت درباره وضع موجود کیفیت خدمات ارایه شده در نظر می‌گیرند. در مرحله دوم از آنها سؤال می‌شود که کیفیت خدمات ارایه شده از دیدگاه آن‌ها چگونه باید باشد (انتظار در مورد وضع مطلوب). در این حالت نیز، پاسخگویان یکی از عبارات کیفیت را به‌عنوان معیار قضاوت خود درباره وضع مطلوب کیفیت خدمات ارایه شده انتخاب خواهند نمود (۱۵). به این ترتیب این الگو قادر است تا شکاف موجود بین انتظارات و ادراکات خدمات ارایه شده را مورد بررسی قرار دهد و فرض بر این است که هر چه این شکاف کوچکتر باشد کیفیت خدمات بهتر بوده است (۸). بر طبق اظهار تدوین کننده پرسشنامه، تفاوت بین انتظارات و ادراکات مشتریان (دانشجویان) که همانا کیفیت خدمات است را اندازه‌گیری می‌کند (۱۶).

در این پژوهش نیز با توجه به اینکه پرسشنامه به منظور تعیین کیفیت خدمات آموزشی مورد استفاده قرار گرفت، توزیع ۲۶ سؤال در پنج بعد کیفیت خدمات به این ترتیب بود که ابعاد تضمین و ملموس هر یک با ۴ سؤال، بعد پاسخگویی ۵ سؤال، بعد همدلی ۶ سؤال و بعد اطمینان ۷ سؤال را به خود اختصاص می‌دادند. "پرسشنامه سروکوآل" یک پرسشنامه روا و پایا است. روایی آن بر اساس مطالعات انجام شده توسط Parasuraman صاحب نظر و متخصص موضوع بررسی و تایید شده است (۱). پایایی پرسشنامه نیز هرچند در پژوهش

کیفیت خدمات دانشگاه‌ها محسوس است. زیرا که بررسی‌ها نشان می‌دهد که نظام آموزش عالی کشور از نظر کیفی در سطح مطلوب و قابل قبولی قرار ندارد (۱۰). نتیجه پژوهش‌ها نیز حاکی از عدم رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات دریافتی از دانشگاه‌ها می‌باشد (۱۴-۱۱، ۴). بررسی پیشینه پژوهش در خارج از ایران نیز حاکی از وجود یافته‌هایی مشابه است (۶).

با توجه به مطالب فوق، پژوهش حاضر با هدف تعیین کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بر اساس الگوی سروکوآل انجام شد.

## مواد و روش‌ها

در این پژوهش توصیفی، جامعه آماری پژوهش متشکل از کلیه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی مازندران شامل دانشکده‌های پزشکی، داروسازی، پیراپزشکی، پرستاری و مامایی و بهداشت به تعداد ۲۳۲۲ نفر در نیمسال دوم سال تحصیلی ۱۳۸۹-۱۳۹۰ بودند. تعداد نمونه با استفاده از جدول Krejcie and Morgan (۱۲)، ۳۲۷ نفر برآورد شد؛ که با در نظر گرفتن احتمال افت آزمودنی در پژوهش‌های پیمایشی، تعداد ۴۰۰ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده وارد مطالعه شدند و در نهایت به علت نقص در تکمیل تعدادی از پرسشنامه‌ها، تعداد ۳۴۱ دانشجو در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفتند. معیار ورود کلیه دانشجویان پذیرفته شده دانشگاه علوم پزشکی مازندران اعم از دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکترای به این پژوهش، گذراندن حداقل یک ترم تحصیلی بود و دانشجویان مهمان نیز از نمونه‌ها حذف گردیدند.

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای برگرفته از پژوهش کبریایی و رودباری (۱۳) بوده است که با توجه به "پرسشنامه سروکوآل" در پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه تنظیم شده است. که شامل دو بخش خصوصیات جمعیت‌شناسی و سؤالات اختصاصی مربوط به سنجش کیفیت‌ها، در دو حیطه انتظارات و ادراکات با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت که از خیلی خوب (۵ امتیاز) شروع و به خیلی بد (۱ امتیاز) ختم می‌شود، استفاده گردید. "پرسشنامه سروکوآل" ابتدا در ده بعد،

مورد بررسی قرار گرفت. از ۳۴۱ دانشجوی شرکت کننده در پژوهش ۲۴۷ نفر (۷۱/۶ درصد) زن و ۹۴ نفر (۲۷/۵ درصد) مرد بودند. میانگین سنی ۲۲/۲۳ بود. ۳۷ نفر (۱۰/۸ درصد) در رشته پزشکی، ۲۶ نفر (۷/۶ درصد) در رشته داروسازی، ۵۲ نفر (۱۵/۲ درصد) در رشته‌های پیراپزشکی، ۱۵۸ نفر (۴۲/۲ درصد) در رشته‌های پرستاری و مامایی و ۶۸ نفر (۱۹/۹ درصد) در رشته بهداشت مشغول به تحصیل بودند.

توصیف داده‌های به دست آمده از ابعاد پنج‌گانه "سروکوآل" در دو سطح انتظارات و ادراکات دانشجویان به شرح جدول ۱ است.

های متعددی بررسی شده، با این وجود در مطالعه حاضر نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ مورد بررسی مجدد قرار گرفته است و پایایی کل ۰/۹۲ = به دست آمده است. شایان ذکر است که در ابتدا پژوهشگر با دادن توضیحات لازم راجع به ضرورت انجام پژوهش، در صورت رضایت دانشجویان پرسشنامه را در اختیار آن‌ها قرار داده است. داده‌ها پس از گردآوری، با SPSS نسخه ۱۶ با استفاده از آمار توصیفی و همچنین از طریق آزمون تی گروه‌های همسان مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته‌ها

در این پژوهش از تعداد ۴۰۰ نفر نمونه در نظر گرفته شده، تعداد ۳۴۱ پرسشنامه با میزان تکمیل ۸۵ درصد بازگشت کرد و

#### جدول ۱: توصیف سطح انتظارات و ادراکات دانشجویان از ابعاد پنج‌گانه سروکوآل

ابعاد	میانگین	تعداد	انحراف استاندارد	خطای انحراف معیار
تضمین	۴/۴۱۶۹	۳۲۲	۰/۷۹۸۳۴	۰/۰۴۴۴۹
پاسخگویی	۳/۱۲۵۸	۳۲۲	۰/۶۸۸۲۰	۰/۰۳۸۳۵
همدلی	۴/۳۲۲۲	۳۱۱	۰/۵۷۱۵۸	۰/۰۳۳۴۱
قابلیت اطمینان	۳/۱۲۴۱	۳۱۱	۰/۷۳۶۲۷	۰/۰۴۱۷۵
ملموس	۴/۳۸۱۹	۳۱۲	۰/۵۹۰۵۴	۰/۰۳۳۴۳
کیفیت خدمات	۳/۲۲۸۶	۳۱۲	۰/۷۰۶۴۰	۰/۰۳۹۹۹
	۴/۴۲۱۵	۳۰۵	۰/۵۱۲۲۲	۰/۰۲۹۳۳
	۴/۴۰۴۴	۳۰۵	۰/۵۸۰۴۰	۰/۰۳۳۲۳
	۴/۴۷۱۴	۳۱۵	۰/۵۲۷۸۶	۰/۰۲۹۷۴
	۳/۳۰۲۰	۳۱۵	۰/۶۴۵۰۵	۰/۰۳۶۳۴
	۴/۳۸۸۸	۲۵۰	۰/۴۹۳۵۰	۰/۰۳۱۲۱
	۳/۲۱۸۶	۲۵۰	۰/۶۰۰۱۱	۰/۰۳۷۹۵

همانگونه که در جدول ۱ مشخص است، میانگین تمامی ابعاد در سطح انتظارات بالاتر از میانگین همان بعد در سطح ادراکات دانشجویان است.

به منظور بررسی معنادار بودن تفاوت بین انتظارات و ادراکات و پاسخ به سؤالات پژوهشی از آزمون t گروه‌های همسان استفاده گردید که شرح آن در جدول ۲ ارائه شده است. با توجه به اینکه میانگین نمرات پرسشنامه با مقیاس لیکرت محاسبه گردید و سپس نرمال بودن داده‌ها با توجه به اندازه نمونه بالا با استفاده از قضیه حد مرکزی نرمال می‌باشد، بنابراین، استفاده از توزیع t مناسب است.

#### جدول ۲: نتایج آزمون t گروه‌های همسان به منظور بررسی سؤالات اول تا پنجم

شاخص	اختلاف میانگین	انحراف استاندارد	خطای انحراف معیار	t	درجه آزادی	سطح معناداری
اختلاف سطح انتظارات و ادراکات						
تضمین	۱/۳۹۱۱۵	۱/۰۵۹۷۷	۰/۰۵۹۰۶	۲۱/۸۶۲	۳۲۱	۰/۰۰۰
پاسخگویی	۱/۱۹۸۰۷	۰/۹۰۶۵۳	۰/۰۵۱۴۰	۲۳/۳۰۷	۳۱۰	۰/۰۰۰
همدلی	۱/۱۵۳۳۱	۰/۸۶۸۰۹	۰/۰۴۹۱۵	۲۳/۴۶۷	۳۱۱	۰/۰۰۰
قابلیت اطمینان	۰/۰۱۷۱۷	۰/۳۳۵۶۲	۰/۰۱۹۲۲	۰/۸۹۴	۳۰۴	۰/۳۷۲
ملموس	۱/۱۶۹۳۹	۰/۷۹۵۰۷	۰/۰۴۴۸۰	۲۶/۱۰۴	۳۱۴	۰/۰۰۰
کیفیت خدمات آموزشی	۱/۱۷۰۱۵	۰/۷۳۴۰۷	۰/۰۴۶۴۳	۲۵/۲۰۴	۲۴۹	۰/۰۰۰

با بررسی جدول ۲ مشخص می‌گردد که میانگین سطح انتظارات دانشجویان در ابعاد تضمین، پاسخگویی، همدلی و ملموس بودن به طور معناداری از سطح ادراکات دانشجویان بالاتر است. به این معنا که انتظارات دانشجویان از خدمات دریافتی در ابعاد مذکور به طور کامل تأمین نشده است. اما میانگین سطح انتظارات دانشجویان در بعد اطمینان با میانگین سطح ادراک شده اختلاف معناداری ندارد، بنابراین انتظارات دانشجویان از خدمات دریافتی در بعد اطمینان تأمین شده است.

بررسی رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دریافتی از دانشگاه علوم پزشکی نشان داد که میانگین سطح انتظارات دانشجویان در کل به طور معناداری از سطح ادراکات دانشجویان بالاتر است که حاکی از عدم رضایت کامل دانشجویان از کیفیت خدمات دریافتی می‌باشد.

با توجه به یافته‌های جداول فوق، به بررسی مقایسه‌ای سؤالات تشکیل دهنده هر یک از ابعاد پرداخته شده است و شرح آن در جدول ۳ ارائه شده است.

**جدول ۳: مقایسه ادراک و انتظار دانشجویان در مؤلفه‌های تشکیل دهنده هر یک از ابعاد کیفیت خدمات**

ابعاد	مؤلفه‌ها	میانگین ادراک	انحراف معیار	میانگین انتظار	انحراف معیار	تفاوت میانگین‌ها	T	P
تضمین	تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط اساتید	۳/۱۰	۰/۸۹	۴/۳۵	۰/۷۳	۱/۲۵	۲۰/۹۱	۰/۰۰۰
	آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارایه آموزش‌های نظری و عملی در دانشکده	۲/۸۸	۱/۰۲	۴/۴۵	۰/۷۴	۱/۵۷	۲۳/۰۴	۰/۰۰۰
	اختصاص دادن وقت از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانشجو خارج از کلاس	۳/۳۱	۰/۹۶	۴/۲۹	۰/۷۲	۰/۹۸	۱۵/۵۶	۰/۰۰۰
	وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو	۳/۲۶	۱/۰۲	۴/۶۱	۰/۷۲	۱/۳۵	۹/۷۴	۰/۰۰۰
	در دسترس بودن اساتید راهنما(مشاور) به هنگام نیاز دانشجو	۲/۹۵	۱/۰۶	۴/۳۱	۰/۷۴	۱/۳۶	۱۹/۱۴	۰/۰۰۰
	سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت برای انتقال نظرات خود درباره مسایل آموزشی به وی	۳/۲۳	۱/۰۹	۴/۳۶	۰/۷۳	۱/۱۳	۱۵/۸۲	۰/۰۰۰
پاسخگویی	اعمال نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسایل آموزشی در برنامه‌های آموزشی	۲/۸۲	۱/۰۸	۴/۲۸	۰/۷۵	۱/۴۶	۱۹/۸۴	۰/۰۰۰
	ارایه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر	۳/۴۹	۰/۹۰	۴/۴۰	۰/۶۵	۰/۹۱	۱۵/۷۱	۰/۰۰۰
	اعلام ساعاتی که دانشجو می‌تواند برای مسائل درسی و آموزشی به استاد مراجعه کند.	۳/۰۸	۱/۰۶	۴/۳۲	۰/۷۲	۱/۲۴	۱۸/۲۴	۰/۰۰۰
	دادن تکالیف متناسب (نه کم و نه زیاد) و مرتبط به درس	۲/۹۸	۱/۰۱	۴/۲۵	۰/۷۸	۱/۲۷	۱۸/۵۵	۰/۰۰۰
	انعطاف پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاصی که ممکن است برای هر دانشجو پیش آید.	۳/۰۱	۱/۰۴	۴/۲۸	۰/۸۴	۱/۲۷	۱۷/۲۹	۰/۰۰۰
	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	۲/۹۹	۱/۱	۴/۲۹	۰/۸۰	۱/۳۰	۱۷/۵۵	۰/۰۰۰
همدلی	وجود مکانی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده	۳/۲۳	۱/۱۹	۴/۴۷	۰/۷۲	۱/۲۴	۱۶/۴۴	۰/۰۰۰
	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	۳/۴۴	۱/۱۴	۴/۴۶	۰/۷۰	۱/۰۲	۱۴/۳۲	۰/۰۰۰
	رفتار توأم با احترام استاد با دانشجویان	۳/۶۵	۰/۹۱	۴/۴۶	۰/۷۰	۰/۸۱	۱۴/۹۸	۰/۰۰۰
	ارائه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۳/۳۵	۰/۹۳	۴/۳۸	۰/۶۸	۱/۰۳	۱۷/۵۸	۰/۰۰۰
	آگاه نمودن دانشجو از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام	۳/۰۷	۱	۴/۲۷	۰/۷۵	۱/۲۰	۱۷/۵۸	۰/۰۰۰

شده توسط اساتید دانشگاه								
اطمینان	ارائه نمودن مطالب به شیوه ای که برای دانشجوی قابل درک باشد.	۳/۲۴	۰/۹۳	۴/۴۴	۰/۶۸	۱/۲۰	۲۰/۱۹	۰/۰۰۰
	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	۳/۲۷	۰/۹۹	۴/۴۵	۰/۶۴	۱/۱۸	۱۸/۴۲	۰/۰۰۰
	ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجو بدون کم و کاست و اشتباه	۳/۳۴	۰/۹۴	۴/۲۹	۰/۷۳	۰/۹۵	۱۵/۹۶	۰/۰۰۰
	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	۳/۴۱	۰/۹۵	۴/۵۰	۰/۶۲	۱/۰۹	۱۸/۵۶	۰/۰۰۰
	انجام فعالیت‌ها توسط استاد در زمانی که خود وعده داده است	۳/۳۴	۰/۹۲	۴/۴۰	۰/۶۶	۰/۹۶	۱۶/۹۷	۰/۰۰۰
	ظاهر آراسته و حرفه ای اساتید	۳/۶۳	۰/۹۶	۴/۵۲	۰/۶۱	۰/۸۹	۱۴/۴۸	۰/۰۰۰
	جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی (ساختمان، کلاس، صندلی، محل استراحت) دانشکده	۲/۶۷	۱/۲	۴/۵۲	۰/۶۶	۱/۸۵	۲۴/۲۵	۰/۰۰۰
ملموس	استفاده از تمام وقت کلاس بطور مفید برای تدریس توسط استاد	۳/۴۶	۰/۹۰	۴/۳۲	۰/۶۷	۰/۸۶	۱۴/۵۶	۰/۰۰۰
	کمک به دانشجو جهت شناخت مسئولیت حرفه‌ای و قانون در رشته مربوطه	۳/۱۱	۱/۱۲	۴/۴۸	۰/۶۶	۱/۳۷	۱۹/۷۷	۰/۰۰۰

## بحث

همچنین یافته‌ها نشان داد که میانگین سطح انتظارات (۴/۴۲) در بعد اطمینان تقریباً برابر با میانگین سطح ادراکات (۴/۴۰) دانشجویان بوده است. نتیجه به دست آمده با نتایج پژوهش Badri (۱۷) همخوانی دارد و شاید دلیل آن را بتوان در ارایه منظم دروس توسط مدرسین، تسلط مدرسین به روش تدریس و محتوای دروس، ارایه بازخورد از فرآیند یادگیری و عملکرد تحصیلی به دانشجو، حضور مستمر و منظم مدرسین در سر کلاس های درس و دسترسی دانشجویان به منابع مطالعاتی جستجو کرد.

نتیجه بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه در کل نشان داد که هرچند در کل، میانگین به دست آمده از ادراکات دانشجویان بالاتر از متوسط بود، ولی بین وضع ادراکات و انتظارات دانشجویان تفاوت معناداری وجود داشت. این یافته مؤید این نکته است که هنوز تا دستیابی به وضعیت مطلوب و آرمانی فاصله زیادی باقی مانده است و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه نیاز به بهبود و ارتقاء دارد. وجود شکاف منفی حاکی از این است که دانشگاه‌ها بایستی به دنبال افزایش کیفیت خدمات خود بوده و در مورد درخواست‌ها، سؤالات و شکایات دانشجویان

یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که انتظارات دانشجویان از خدمات دریافتی در بعد تضمین، پاسخگویی، همدلی و ملموس بودن به طور کامل تأمین نشده است. نتیجه به دست آمده با نتایج پژوهش های (۲) Bayraktaroglu و (۶) Legcevic و (۱۱) Zavar و (۱۲) Hasanzadeh و (۱۳) Kebriaei و (۱۴) Enayati همخوانی دارد. نتیجه به دست آمده با نتایج پژوهش های (۲، ۶، ۱۴-۱۱) همخوانی دارد. در تبیین نتایج به دست آمده می‌توان عدم تأمین انتظارات دانشجویان را در مواردی چون کمبود فضای بحث و تبادل نظر در کلاس، عدم ارایه دورنمای شغلی دانشجویان، عدم سهولت در دسترسی آسان دانشجویان به مدرسین به هنگام نیاز، عدم اطلاع رسانی ساعات مراجعه به مدرسین جهت رفع اشکالات درسی، ترتیب اثر ندادن به انتقادات مثبت دانشجویان، نامناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها، متناسب نبودن تکالیف دانشجویان با دانش آن‌ها، عدم برخورد مناسب و توأم با احترام با دانشجویان، تعامل زیاد افراد در فضای فیزیکی، جذاب نبودن ظاهر تسهیلات فیزیکی، قدیمی بودن تجهیزات آموزشی و یا کمبود امکانات رفاهی، جستجو کرد.

جذب بیشتر دانشجویان در دانشگاه‌ها تأثیرگذار بود. یافته‌ها به منظور دستیابی به نتایج مثبت در میزان رضایت دانشجویان با توجه به روند رو به افزایش تمایل آن‌ها به تحصیل در کشورهای مختلف در جهت جلوگیری از این چالش می‌تواند مفید باشد.

حساس تر و هوشیارتر باشند. در حال حاضر چنین به نظر می‌رسد که دیگر نمی‌توان با روش‌های سنتی امور دانشگاه را مدیریت کرد. بنابراین، برای کسب موفقیت، دانشگاه‌ها می‌بایست به طور مداوم به دنبال بهبود فرآیندها و خروجی‌های خود برای کسب رضایت دانشجویان به عنوان مشتریان باشند.

### تشکر و قدر دانی

این مقاله حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد در تاریخ ۱۳۹۰/۶/۳۰ دانشجو خانم نگار نصیرپور دروئی و با راهنمایی خانم دکتر ترانه عنایتی می‌باشد. پژوهشگران لازم می‌دانند از همکاری تمامی دانشجویان گرامی و کارکنان محترم دانشگاه علوم پزشکی مازندران که در انجام این پژوهش یاری نمودند، تشکر و قدردانی نمایند.

### نتیجه‌گیری نهایی

این پژوهش نشان داد که علی‌رغم این که دانشجویان از وضعیت کنونی کیفیت خدمات دانشگاه رضایت نسبی دارند، ولی هنوز هم تا دستیابی به وضعیت آرمانی و کسب رضایت کامل دانشجویان به عنوان مصرف‌کنندگان اصلی خدمات دانشگاه، فاصله زیادی باقی مانده است و فرآیند آموزش در تدریس مدرسین، برخورد کارکنان با دانشجویان، جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی فضای آموزشی نیاز به ارتقاء دارد. با در نظر گرفتن نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود تا به تجارب و دیدگاه دانشجویان در خصوص کیفیت خدمات آموزشی اهمیت داده شود تا بتوان با ایجاد محیطی رقابتی بین دانشگاه‌ها، در

### منابع

- 1- Zahedi S, Biniiaz J. [Electronic service quality in public sector case of raja company]. Modiriata Fannavari Ettelaatt. 2008; 1(1) 65-82. (Persian).
- 2- Bayraktaroglu G, Atrek B. Testing the superiority and dimensionality of SERVQUAL vs. SERVPERF in higher education. The Quality Management Journal. 2010; 17(1) 47-59.
- 3- Noorossana R, Saghaei A, Shadalouie F, Samimi Y. [Customer satisfaction measurement to identify areas for improvement in higher education research services]. Pajohesh va Barnamehrizi dar Amoozeshe Aali. 2008; 14(3) 97-119. (Persian).
- 4- Mohammadi A, Vakili M. [Measuring students' satisfaction of educational Services Quality and relationship with services quality in Zanjan University of Medical Sciences]. Tose'eye Amoozeshe dar Oloome Pezeshki. 2010; 2(3) 48-56. (Persian).
- 5- Arambewela R, Hall J. A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. Journal of Services Research. 2006; 6(Special)141-163.
- 6- Legcevic J. Quality gap of educational services in viewpoints of students. Economic Thought and Practice. 2009; 18(2) 279-298.
- 7- Engelland BT, Workman L. Singh M. Ensuring service quality for campus career services centers: A modified SERVQUAL Scale. Journal of Marketing Education. 2000; 22(3)236-245.

- 8- Fu YY, Parks SC. The relationship between restaurant service quality and consumer loyalty among the elderly. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 2001; 25(3) 320-326.
- 9- Arbouni F, Shoghli A, Badriposhteh S, Mohajery M. [The gap between students' expectations and educational services provided for them, Zanjan University of Medical Sciences 2007]. *Gamhaye Tose'e dar Amoozeshe Pezeshki*. 2008; 5(1) 17-25. (Persian).
- 10- Shahrezaei SR. [The state of higher education evaluation in the country and the formulation of conceptual framework]. *Pajohesh va Barnamehrizi dar Amoozeshe Aali*. 2011; 16(2)41-60. (Persian).
- 11- Zavar T, Behrangi MR, Asgarian M, Naderi Ea. [Evaluating service quality in educational centers of University of Payam Noor in East and West Azerbaijan provinces from students' point of view]. *Pajohesh va Barnamehrizi dar Amoozeshe Aali*. 2007; 13(46)67-90. (Persian).
- 12- Hasanzadeh R. [Research Methods for Behavioral Sciences]. 1<sup>st</sup> Edition. Tehran: Savalan. 2009. (Persian).
- 13- Kebriaei A, Roodbari M. [Quality gap in educational services at Zahedan University of Medical Sciences: Students viewpoints about current and optimal condition]. *Majaleye Irani Amoozesh dar Oloome Pezeshki*. 2005; 51(13)53-61. (Persian).
- 14- Enayati T, Kowsarian SAS. Assessment service quality of Islamic Azad University based on Servqual Model. In S. Barton et al. *Proceedings of Global Learn Asia Pacific, Australia, Mellbourne*. 2011; 885-890.
- 15- AghaMolayei T, Zare Sh, Abedini S. [The quality gap of educational services from the point of View of students in Hormozgan University of Medical Sciences]. *Gamhaye Tose'e dar Amoozeshe Pezeshk*. 2006; 3(2)78-85. (Persian).
- 16- Hudson S, Hudson P, Moiller GM. The measurement of service quality in the tour operating sector: A methodological comparison. *Journal of Travel Research*. 2004; 42(3) 305-312.
- 17- Badri M, Abdulla M, Al-Madani A. Information technology center service quality: assessment and application of Servqual. *The International Journal of Quality & Reliability Management*. 2003; 22(8) 819 - 848 .