

مجله علمی علوم پزشکی صدرا

دوره ۲، شماره ۲، بهار ۱۳۹۳، صفحات ۱۶۱ تا ۱۷۲

تاریخ پذیرش: ۹۲/۱۲/۱۳ تاریخ دریافت: ۹۲/۰۹/۱۲

بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۳۹۲

زهرا کاوسی^۱، حامد رحیمی^{۲*}، پروین قنبری^۳، لاله حیدری^۴، جمشید بهمنی^۵

^۱استادیار مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران
^۲دانشجوی کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، کمیته تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران
^۳دانشجوی کارشناسی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران

چکیده

مقدمه: توسعه پایدار نظام آموزش عالی که یک نظام پویا می‌باشد مستلزم رشد موزون، متناسب و متعادل هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. این مطالعه با هدف تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی شیراز صورت گرفت.

مواد و روش: در این مطالعه مقطعی، ۲۲۰ نفر از دانشجویان به صورت طبقه‌ای تصادفی در سال ۱۳۹۱ انتخاب شدند. داده‌ها از طریق پرسشنامه سروکوال جمع‌آوری گردید. پرسشنامه، شکاف کیفیت را در پنج بعد کیفیت خدمت شامل؛ ملموسات، اطمینان، تضمین، همدلی و پاسخگویی اندازه‌گیری کرد. داده‌ها با نرم‌افزار SPSS و به‌کارگیری آماره‌های توصیفی، آزمون‌های تی-زوجی، تی-مستقل و آنالیز واریانس یک طرفه تحلیل شد.

یافته‌ها: بیشترین شکاف کیفیت در ابعاد تضمین ($1/72 \pm 0/91$) و پاسخگویی ($1/02 \pm 1/72$) و کمترین شکاف کیفیت مربوط به بعد ملموسات ($1/48 \pm 0/88$) بود. در تمام ابعاد خدمات بین ادراکات و انتظارات تفاوت معنی‌داری وجود داشت ($P < 0/05$). در مورد کیفیت کلی خدمات آموزشی ارائه شده، اکثریت دانشجویان (۲۱۱ نفر، ۹۵/۹٪) قائل به وجود شکاف منفی کیفیت بودند.

بحث و نتیجه‌گیری: نظر به آنکه دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی در پیشرفت یک کشور نقش حیاتی و قابل توجهی دارند، بنابراین تقویت کیفیت آموزش عالی موجبات پیشرفت هرچه بیشتر کشور را فراهم خواهد ساخت. پیشنهاد می‌شود برای کاهش این شکاف‌ها، کارگاه‌های آموزش نحوه خدمت به دانشجویان و برقراری ارتباط با آنان و نیز دوره‌های آموزشی شیوه‌های نوین آموزشی برای مدرسین برگزار شود، و فرهنگ مشتری‌مداری و دانشجو محوری نهادینه شود.

واژگان کلیدی: شکاف کیفیت، خدمات آموزشی، سروکوال، ادراکات، انتظارات

*نویسنده مسئول: حامد رحیمی، دانشجوی کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، کمیته تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران، hamedrahimi68@yahoo.com

مقدمه

سازمان‌های بسیاری در قالب بخش عمومی در حال ارائه خدمات به اقشار مختلف جامعه می‌باشند که در این بین محیط‌های آموزشی نه تنها نقش بسیار مهمی در ارائه خدمات به اقشار جویای علم در جامعه ایفا می‌کنند؛ بلکه خدمات این سازمان‌ها به گونه‌ای است که تمام بخش‌های یک جامعه از آنها بهره‌مند می‌شوند (۱). آموزش محرکی قوی در ایجاد تحول اجتماعی است که به ایجاد حوزه‌های وسیعی از اندیشه‌ها و مهارت‌های ضروری برای ایجاد جامعه‌ای نو و توسعه‌یافته منجر می‌شود (۲).

در این بین دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی به عنوان بالاترین مرکز اندیشه‌ورزی و تولید علم جامعه محسوب شده و با حضور و فعالیت متفکران، محققان، دانش‌پژوهان و دانشجویان در جامعه نقشی اساسی دارند (۳). دانشگاه‌ها در هزاره سوم با چالش‌های عظیمی روبه‌رو هستند. جهانی شدن و بین‌المللی شدن و همچنین، انقلاب در فناوری اطلاعات، دانشگاه‌ها را وادار به شرکت در بازارهای رقابتی آموزش و پژوهش کرده است. دانشگاه‌ها برای حفظ و ارتقا جایگاه ویژه‌ای که در طول دوران گذشته به دست آورده‌اند، مجبور خواهند بود خود را به سرعت با این محیط در حال تغییر مطابقت دهند (۴). دانشگاه‌های کشور می‌توانند با برنامه‌ریزی دقیق در امور آموزشی، پژوهشی و تربیت نیروی انسانی، برای افزایش بهره‌وری و استفاده بهینه از سرمایه‌های موجود در کشور تلاش نمایند و همگام با تحولات علمی، آموزشی و متناسب با نیازها و مقیاس‌های ملی و جهانی، فرآیند کیفیت آموزشی خود را به طور مستمر بهبود بخشند (۵، ۲). این نظام در صورتی از عهده وظایف و اهداف خود برمی‌آید که از نظر کیفیت آموزشی در وضعیت مطلوبی باشد (۶).

توسعه پایدار نظام پویای آموزش عالی مستلزم رشد موزون، متناسب و متعادل هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. گسترش کمی نظام آموزش عالی بدون توجه

به توسعه کیفیت، پیامدهایی همچون افت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، عدم کارآفرینی و ضعف تولید دانش را به همراه خواهد داشت (۵)، از سویی دیگر خروجی‌های سیستم آموزشی در همه جامعه نقش‌های پر رنگی در عرصه‌های مختلف آن جامعه ایفا می‌کنند و پرداختن به آنها امری کلیدی و مهم است. از این رو، بررسی این که این گروه‌های غالباً " جوان جامعه چه خدماتی را با چه کیفیتی دریافت می‌کنند، امری حساس و ضروری است (۱). لذا یافتن راه‌هایی که بتوان کیفیت آموزشی را افزایش داد، ضرورت می‌یابد (۶). روش‌های متفاوتی برای اندازه‌گیری کیفیت در آموزش عالی استفاده می‌شود. برخی پژوهشگران دانشگاهی کیفیت خدمات را با استفاده از مقیاس‌های تک بعدی اندازه‌گیری می‌کردند، در حالیکه مقیاس‌های تک بعدی برای اندازه‌گیری یک مفهوم چند بعدی مانند کیفیت مناسب نیست (۷).

در تدوین برنامه‌های بهبود کیفیت، شناسایی ادراکات و انتظارات دریافت‌کنندگان خدمت یا کالا از کیفیت خدمات یا کالاهایی که دریافت می‌کنند، اولین گام اساسی به شمار می‌رود (۸). اگر انواع سازمان‌های خدمت دهنده‌ی عمومی را در نظر بگیریم و بخواهیم آنها را بر اساس تعامل با مشتریان، رتبه‌بندی نماییم محیط‌های آموزشی در زمره‌ی اولین سازمان‌های متعامل با مشتری قرار می‌گیرند (۱). امروزه بسیاری از سازمان‌های پیشرو به اهمیت نقش مشتری در کارآمد و اثربخش بودن فعالیت‌های کسب و کار خود پی برده‌اند. بر این اساس، مشتری محوری اصلی است که به طور روزمره در سازمان‌ها در حال ترقی است به گونه‌ای که هر روزه بر تعداد سازمان‌هایی که رضایت مشتری را به عنوان شاخص اصلی عملکرد خود انتخاب کرده‌اند، افزوده می‌شود (۸).

از آنجایی که عوامل ناملموس بسیاری در میزان رضایت مشتری خدمات تاثیر گذار می‌باشد، ارزیابی کیفیت خدمات،

پزشکی شیراز انجام شد. از دستاوردهای این مطالعه می‌توان به شناسایی نقاط ضعف و قوت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز از دیدگاه دانشجویان اشاره کرد که می‌تواند به عنوان یک راهنما برای مسئولان دانشگاه در جهت رفع نقاط ضعف و ارتقا کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه مذکور مورد استفاده قرار گیرد.

مواد و روش

این مطالعه کاربردی به صورت مقطعی انجام شد. جامعه آماری شامل دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز در سال ۱۳۹۱ بودند که بر اساس فرمول زیر حجم نمونه در سطح خطای ۰/۰۵، ۲۲۰ نفر تعیین شد.

$$n = \frac{(z_{1-\alpha/2} + z_{1-\beta})^2 \cdot s^2}{d^2}$$

نمونه‌گیری به صورت چند مرحله‌ای انجام شد، ابتدا در هر دانشکده تعداد نمونه‌ی دانشجویان به روش طبقه‌ای متناسب با حجم محاسبه شد، سپس درون هر دانشکده بر حسب مقاطع تحصیلی مختلف، نمونه مورد نظر تعیین شد و به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. دانشجویانی وارد مطالعه شدند که حداقل یک نیم سال تحصیلی را به پایان رسانده بودند.

جهت سنجش ادراک و انتظار دانشجویان در مورد کیفیت خدمات آموزشی از ابزار سروکوئال (servqual) طراحی شده توسط پاراسورامان (Parasuraman) برای سنجش درک مشتریان از کیفیت خدمات استفاده شده است. این مدل انتظارات/ادراکات چارچوب پایه‌ای ارائه می‌نماید که تمامی ابعاد کیفیت خدمات را در برمی‌گیرد (۲۱). این ابزار برای پیمایش رضایت مشتری موثر بوده و بر مدل شکاف کیفیت خدمات استوار می‌باشد که ادراکات و انتظارات مشتریان را در پنج بعد: ملموسات (شرایط و فضای فیزیکی محیط ارایه‌ی خدمت)، اعتماد و اطمینان (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد)، پاسخ‌گویی (تمایل به همکاری

یک چالش است. بر خلاف یک کالا با ویژگی‌های ظاهری که عیناً می‌توان آنها را مشاهده و ارزیابی کرد، کیفیت خدمات از ویژگی‌های روانی بسیاری تشکیل می‌شود. همچنین، کیفیت خدمات اغلب پس از مواجهه فوری مصرف کننده و عرضه کننده خدمات توسعه می‌یابد، نظیر مراقبت‌های بهداشتی و آموزش که بر کیفیت آتی زندگی فرد تاثیر می‌گذارد (۹).

دانشگاه‌ها با انواع مشتریان خود از جمله دانشجویان ارتباط تنگاتنگ و بلندمدت دارد. به طوری که در یک دانشگاه، هر دانشجو چند سال به طور شبانه‌روز طیف گسترده‌ای از خدمات را از دانشگاه دریافت می‌کند. بنابراین ارضای این نوع از مشتریان مستمر، امری حیاتی و مهم است (۱). از این رو در حال حاضر، در سطح جهان، دیدگاه دانشجویان در مورد همه جنبه‌های آموزش‌های ارائه شده در مؤسسات آموزشی بررسی می‌شود و به عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه‌ها، در نظر گرفته می‌شود (۱۰).

مطالعات نشان می‌دهند بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد و مراکز آموزش عالی نتوانسته‌اند انتظارات دانشجویان را برآورده نمایند که این امر موجب کاهش انگیزه و نارضایتی دانشجویان می‌گردد (۱۱-۲۰).

از آنجایی که هر چه کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به وسیله دانشگاه‌ها بهبود یابد، باعث می‌شود تا کیفیت خروجی‌های آنها که معمولاً فارغ التحصیلان هستند، افزایش یابد که اثرات این بهبود کیفیت به سرتاسر جامعه تسری می‌یابد و در نتیجه آن بهبود کیفیت در تمامی بخش‌های جامعه، نهادینه می‌شود. همچنین با توجه به اهمیت شناخت هر دو دسته ادراکات و انتظارات دانشجویان، به عنوان مشتریان داخلی نظام آموزش، در بهبود کیفیت خدمات آموزشی و کاهش شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب این پژوهش با هدف ارزیابی و تعیین شکاف کیفیت، خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه علوم

ادراکات و انتظارات از آزمون زوجی (Paired- T Test)، جهت مقایسه شکاف کیفیت خدمات آموزشی در جنسیت و وضعیت تاهل متفاوت از آزمون مستقل (Independent-Sample T Test) و برای مقایسه شکاف کیفیت خدمات آموزشی در مقاطع تحصیلی مختلف و دانشکده های مختلف از آنالیز واریانس یک طرفه (One-Way ANOVA) و آزمون تعقیبی Tukey استفاده شد.

یافته‌ها

تعداد دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز در زمان شروع مطالعه ۸۶۰۳ نفر بودند که در مقاطع مختلف کاردانی (۲۱۳ نفر)، کارشناسی ناپیوسته (۶۷۹ نفر)، کارشناسی پیوسته (۲۵۶۸ نفر)، کارشناسی ارشد (۷۲۱ نفر)، MPH (۹۲ نفر)، دکترای حرفه‌ای (۳۱۴۲ نفر)، دکترای تخصصی PhD (۲۳۵ نفر)، دکترای تخصصی بالینی و دستیار تخصصی (۷۹۹ نفر)، و دکترای فوق تخصصی (۱۰۱ نفر)، در ۸ دانشکده شاغل به تحصیل بودند. از مجموع ۲۲۰ نفر دانشجوی مورد مطالعه، ۱۴۷ نفر (۶۶/۸٪) زن و ۷۳ نفر (۳۷/۲٪) مرد بودند. دانشجویان با میانگین سنی $23/28 \pm 3/23$ ، حداقل ۱۸ سال و حداکثر ۳۵ سال سن داشتند. ۳۸/۶٪ (۸۵ نفر) از افراد مورد مطالعه در مقطع کاردانی و کارشناسی، ۳۲/۳٪ (۷۱ نفر) در مقطع ارشد و دکترای تخصصی و ۲۹/۱٪ (۶۴ نفر) دکترای عمومی در حال تحصیل بودند. به دلیل عدم پاسخگویی و مشارکت دانشجویان مقاطع دکترای تخصصی بالینی و فوق تخصص در مطالعه و با توجه به سطح بالای پاسخگویی سایر مقاطع، جهت پوشش دادن کل حجم نمونه دانشجویان این مقاطع بیشتر از برآورد اولیه وارد مطالعه شدند، لذا درصد افراد شرکت کننده در مقاطع مختلف به نسبت درصد آن‌ها از کل دانشجویان نمی‌باشد.

از منظر وضعیت تاهل ۱۸۹ نفر (۸۵/۹٪) مجرد و ۳۱ نفر (۱۴/۱٪) متاهل بودند. بیشترین شرکت کننده از دانشکده

و کمک به مشتری)، تضمین (شایستگی و توانایی کارکنان)، همدلی (برخورد ویژه با هر یک از مشتریان)، بر اساس مقیاس لیکرت اندازه‌گیری می‌کند (۹، ۲۲).

پرسشنامه مذکور توسط میرفخرالدینی و همکاران برای خدمات آموزشی طراحی، روا و پایا (آلفای کرونباخ ۰/۹۰۱) گردید (۲). این پرسشنامه مشتمل بر ۳۰ سوال است که در قالب پنج بعد سروکوال تنظیم شده است (۲). این ابعاد شامل: بعد ملموسات (ظاهر و فضای فیزیکی دانشگاه، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی، ۴ سوال)، بعد اطمینان (توانای انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد، ۵ سوال)، بعد تضمین (شایستگی و توانایی کارکنان، ۱۱ سوال)، بعد همدلی (برخورد ویژه با هر یک از مشتریان با توجه به روحیات آنها، ۵ سوال)، و بعد پاسخگویی (تمایل به همکاری و کمک به مشتری، ۵ سوال) می‌باشد (۲). جهت جمع‌آوری داده‌ها از دانشجویان خواسته شد تا نظر خود را در مورد وضعیت فعلی خدمات آموزشی، بر اساس طیف لیکرت یکی از گزینه‌های کاملاً خوب (۵)، خوب (۴)، متوسط (۳)، بد (۲) و خیلی بد (۱) و انتظارات خود را در مورد وضعیت مطلوب با انتخاب یکی از گزینه‌های کاملاً مهم (۵)، مهم (۴)، نسبتاً مهم (۳)، کم اهمیت (۲) و خیلی کم اهمیت (۱) برای هر عبارت مشخص نمایند. شکاف کیفیت خدمات آموزشی با تفاضل نمرات سطح ادراک و سطح مورد انتظار خدمات بدست آمد. نمره مثبت کیفیت نشانگر آن است که خدمات آموزشی ارائه شده فراتر از حد انتظارات دانشجویان بوده و نمره منفی کیفیت حاکی از آن است که شکاف کیفیت وجود دارد، به عبارتی سطح خدمات آموزشی ارائه شده پایین‌تر از حد انتظارات دانشجویان بوده است.

برای تحلیل داده‌ها به کمک نرم‌افزار SPSS.V.18 آمارهای توصیفی و آزمون‌های تحلیلی استفاده گردید. به منظور مقایسه ادراک و انتظار دانشجویان در ابعاد خدمات آموزشی، مقایسه تک تک سوالات، مقایسه کلی

«عمل به وعده‌های داده شده» از بعد اطمینان و کمترین شکاف مربوط به «رفتار توأم با احترام استاد با دانشجویان» از بعد همدلی بودند. بین ادراکات و انتظارات در تمام عبارات اختلاف معنی‌داری وجود داشت ($P < 0/05$). همچنین نتایج نشان داد در همه ابعاد خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد و این شکاف به لحاظ آماری معنی‌دار بود ($P < 0/05$). بیشترین میانگین شکاف در بعدهای تضمین ($1/72 \pm 0/91$) و پاسخگویی ($1/02 \pm 1/72$) و کمترین میانگین شکاف در بعد ملموسات ($1/48 \pm 0/88$) مشاهده شد. همچنین کیفیت کلی خدمات آموزش دارای شکاف منفی بود که تفاوت معنی‌داری را نشان داد ($P < 0/05$) (جدول ۲).

پزشکی ۲۲/۳٪ (۴۹ نفر) و کمترین شرکت کننده ۷/۷٪ (۱۷ نفر) از دانشکده توانبخشی بودند. از لحاظ توزیع فراوانی شکاف کیفیت خدمات، نتایج حاصل از مطالعه نشان داد که در زمینه کیفیت کلی خدمات ۲۱۱ نفر (۹۵/۹٪) دانشجویان مورد مطالعه خدمات آموزشی ارائه شده را دارای شکاف کیفیت منفی دانسته‌اند. از بین ابعاد پنج‌گانه، نسبت بیشتری از دانشجویان بعد تضمین و نسبت کمتری ابعاد همدلی و پاسخگویی را دارای شکاف منفی ارزیابی کرده‌اند (جدول ۱). با استفاده از آزمون آماری t زوجی، انتظارات و ادراکات دانشجویان مورد تحلیل قرار گرفتند که نتایج آن در جدول شماره (۲) گزارش شده است. بیشترین شکاف مربوط به

جدول ۱. توزیع فراوانی وضعیت شکاف کیفیت در ابعاد پنج‌گانه خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان

ابعاد خدمات	شکاف منفی	فقدان شکاف	شکاف مثبت
ملموسات	۲۱۲ (۹۶/۴٪)	۴ (۱/۸٪)	۴ (۱/۸٪)
اطمینان	۲۰۸ (۹۴/۵٪)	۵ (۲/۳٪)	۷ (۳/۲٪)
تضمین	۲۱۳ (۹۶/۸٪)	۲ (۰/۹٪)	۵ (۲/۳٪)
همدلی	۲۰۵ (۹۳/۲٪)	۸ (۳/۶٪)	۷ (۳/۲٪)
پاسخگویی	۲۰۵ (۹۳/۲٪)	۷ (۳/۲٪)	۸ (۳/۶٪)
کیفیت کلی خدمات	۲۱۱ (۹۵/۹٪)	۳ (۱/۴٪)	۶ (۲/۷٪)

خدمات آموزشی در ابعاد پنج‌گانه بین دانشجویان مقاطع کاردانی- کارشناسی، ارشد- PhD تخصصی و دکترای عمومی از طریق آزمون آنالیز واریانس یک طرفه نشان داد که در ابعاد تضمین، همدلی، پاسخگویی و کیفیت کلی خدمات آموزشی اختلاف آماری معناداری بین آنها وجود دارد ($P < 0/05$). بر اساس نتایج آزمون تعقیبی (Tukey) مشخص شد که در بعد تضمین، پاسخگویی و کیفیت کلی میان مقطع دکترای عمومی و مقاطع کاردانی- کارشناسی اختلاف آماری معناداری وجود دارد. همچنین در بعد همدلی بین دانشجویان دوره دکترای عمومی و دوره کاردانی-

در خصوص فرضیه وجود رابطه بین جنسیت و وضعیت تاهل با میزان شکاف کیفیت از آزمون آماری t مستقل استفاده شد و نتایج نشان داد که از نظر متغیر جنسیت فقط در بعد اطمینان ($P = 0/041$) و از لحاظ متغیر وضعیت تاهل در ابعاد همدلی ($P = 0/04$) و پاسخگویی ($P = 0/032$) اختلاف آماری معناداری وجود دارد (جدول ۳). از لحاظ متغیر جنسیت، میانگین شکاف در همه ابعاد به جز بعد همدلی در دانشجویان مرد بیشتر از دانشجویان زن بود، همچنین از نظر وضعیت تاهل میانگین شکاف در همه ابعاد در افراد مجرد بیشتر از افراد متأهل بود. همچنین مقایسه شکاف کیفیت

نتایج نشان داد آیت‌های بعد تضمین و پاسخگویی نیازمند توجه بیشتری جهت ارتقا می‌باشند. بعد تضمین کیفیت، به دانش، تواضع و توانایی کارکنان برای رساندن اعتماد و صمیمیت اشاره دارد. وجود شکاف بیشتر در این بعد حاکی از آن است که بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس توسط اساتید بیشتر مورد توجه قرار گیرد. منابع اطلاعاتی به‌روز و به صورت ۲۴ ساعته برای مطالعات بیشتر در دسترس دانشجویان نمی‌باشد. آموزش‌های نظری و عملی ارائه شده دانشجویان نیازمند هماهنگی بیشتری می‌باشد تا آن‌ها را برای شغل آینده آماده نمایند. وجود شکاف منفی این بعد همچنین تاحدودی بیانگر کم بودن ساعات مشاوره مناسب و کافی، انعطاف پایین ساختارهای درسی و تنوع کم برنامه‌های آموزشی فوق برنامه می‌باشد.

شاید بتوان علت بیشتر بودن شکاف منفی کیفیت در بعد تضمین نسبت به سایر ابعاد را در این دانست که حجم بالای کار اعضا هیئت علمی سبب بی‌توجهی نسبی آنان به کیفیت آموزش، عدم همکاری در برگزاری دوره‌های فوق برنامه متنوع و نشان ندادن حساسیت به خواسته‌های دانشجویان جهت ارائه مشاوره مناسب و کافی شده است. دوم افزایش افسارگسیخته و برنامه‌ریزی نشده پذیرش دانشجو خصوصا در مقاطع تحصیلات تکمیلی بدون توجه به زیرساخت‌ها، منابع و امکانات که سبب می‌شود مسئولین دانشگاه فرصت کمتری جهت رسیدگی به بحث کیفیت و طراحی ساختارهای درسی قابل انعطاف داشته و فعالیت‌های خود را بر روی وظایف ستادی جهت سازمان‌دهی و فراهم نمودن زیرساخت‌ها برای حجم بالای دانشجویان معطوف نمایند. بنابراین، از آنجایی که فلسفه وجودی دانشگاه ارائه خدمات آموزشی بوده و مشتری اصلی این سازمان دانشجویان می‌باشد و امروزه مشتری‌مداری در کانون توجه سازمان‌ها قرار گرفته است، مشتری‌محوری مورد توجه قرار گرفته و به طور کلی توصیه

کارشناسی، دوره دکترای عمومی و ارشد - PhD تخصصی اختلاف آماری معناداری مشاهده شد ($P < 0/05$). در تمام ابعاد ذکر شده شکاف منفی کیفیت در مقطع دکترای عمومی (داروسازی، دندانپزشکی و پزشکی) نسبت به مقاطع دیگر بیشتر بود (جدول ۳). همچنین مقایسه شکاف کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد پنج‌گانه بین دانشجویان دانشکده‌های مختلف از طریق آزمون One-Way ANOVA در ابعاد همدلی، پاسخگویی و کیفیت کلی اختلاف آماری معناداری را نشان داد ($P < 0/05$). نتایج آزمون تعقیبی در بعد همدلی بین دانشکده پیراپزشکی با دانشکده‌های پزشکی، داروسازی، پرستاری و دندانپزشکی و دانشکده بهداشت با دندانپزشکی، در بعد پاسخگویی میان دانشکده بهداشت با دانشکده‌های پرستاری، دندانپزشکی و داروسازی و دانشکده داروسازی با توانبخشی، و از لحاظ کیفیت کلی دانشکده داروسازی با دانشکده‌های توانبخشی، مدیریت و پیراپزشکی و دانشکده پیراپزشکی با دانشکده‌های دندانپزشکی و پرستاری اختلاف آماری معناداری را نشان داد ($P < 0/05$) (جدول ۳).

بحث

در این پژوهش تلاش شده است میزان شکاف کیفیت میان انتظارات و ادراکات دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان مشخص گردد. در این راستا، تاثیر متغیرهای جنسیت، وضعیت تاهل، دانشکده و مقطع تحصیلی بر میزان شکاف کیفیت بررسی شده است. یافته‌های مطالعه نشان داد که خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز از دید دانشجویان دارای شکاف است. این نتایج حاکی از آن است که در تمام آیت‌های مربوط به پنج بعد کیفیت، فرصت‌هایی برای بهبود کیفیت خدمات وجود دارد.

می شود برای بهبود کیفیت و کاهش شکاف منفی کیفیت موجود به موارد مذکور توجه بیشتری مبذول گردد.

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار نمرات ادراک، انتظار و شکاف کیفیت در عبارات و ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

ابعاد	عبارات	انتظارات	ادراکات	شکاف	P-value
ملموسات:	ظاهر آراسته و حرفه ای استادان	۴/۵۲±۰/۷۱	۳/۳۲±۱/۰۳	-۱/۲±۱/۰۷	<۰/۰۵
	جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی (ساختمان، کلاس، صندلی و محل استراحت)	۴/۶۲±۰/۶۸	۲/۵۹±۱/۰۸	-۲/۰۳±۱/۳۳	<۰/۰۵
	جذابیت ظاهری وسایلی (کتاب، جزوه و...) که استاد در امر آموزش از آنها استفاده می کند	۴/۴±۰/۷۷	۲/۹۱±۱/۰۴	-۱/۵±۱/۲۴	<۰/۰۵
اطمینان	کارآمدی و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی (انترنت کتابخانه ویدئو پروژکتور و...) دانشکده	۴/۵±۰/۷۴	۳/۳±۱/۱۶	-۱/۲±۱/۳۷	<۰/۰۵
	عمل به وعده های داده شده	۴/۵۵±۰/۷۷	۲/۴۵±۱/۱۳	-۲/۱±۱/۳۲	<۰/۰۵
	ارائه خدمات به موقع	۴/۵۱±۰/۷۵	۲/۵۷±۱/۰۸	-۱/۹۴±۱/۲۸	<۰/۰۵
تضمین	آگاه کردن دانشجو از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط وی	۴/۴۶±۰/۷۴	۲/۹±۱/۲۶	-۱/۵۶±۱/۳۶	<۰/۰۵
	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	۴/۵۳±۰/۸	۳/۲۷±۱/۳۱	-۱/۲۶±۱/۴۶	<۰/۰۵
	ارائه شدن مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۴/۶±۰/۶۳	۳/۲۹±۱/۱۷	-۱/۲۱±۱/۲۶	<۰/۰۵
همدلی	کل بعد اطمینان	۴/۵۳±۰/۵۶	۲/۹۱±۰/۸۸	-۱/۶۲±۰/۹۹	<۰/۰۵
	تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط استادان	۴/۵۴±۰/۶۶	۳/۰۴±۱/۱۷	-۱/۵±۱/۲۵	<۰/۰۵
	ارائه منابع مطالعاتی مناسب، به روز و با دسترسی ۲۴ ساعته به دانشجویان برای مطالعه بیشتر	۴/۵۱±۰/۷۶	۲/۸۳±۱/۲۲	-۱/۶۸±۱/۳۶	<۰/۰۵
	آماده ساختن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش های نظری و عملی در دانشکده	۴/۷۲±۰/۵۴	۲/۷۵±۱/۲۴	-۱/۹۸±۱/۳۴	<۰/۰۵
	وجود روابط مناسب استادان و دانشجویان	۴/۵۹±۰/۶۷	۳/۲۹±۱/۲۲	-۱/۳±۱/۳۱	<۰/۰۵
	وجود بازخورد در مراحل مختلف آموزش	۴/۴±۰/۷۷	۲/۸۳±۱/۰۸	-۱/۵۷±۱/۱۸	<۰/۰۵
	ساعات مشاوره مناسب و کافی	۴/۵۵±۰/۷۲	۲/۷۵±۱/۳۲	-۱/۸±۱/۴۷	<۰/۰۵
	برنامه های آموزشی با کیفیت بالا	۴/۶۵±۰/۶۶	۲/۷۱±۱/۰۹	-۱/۹۳±۱/۲۶	<۰/۰۵
	تنوع برنامه های آموزشی فوق برنامه	۴/۴۷±۰/۸۵	۲/۴۲±۱/۲۷	-۲/۰۵±۱/۵۷	<۰/۰۵
	ساختارهای درسی قابل انعطاف	۴/۴۳±۰/۷۹	۲/۶±۱/۱۱	-۱/۸۳±۱/۳۷	<۰/۰۵
	برنامه های آموزشی مشهور این دانشگاه در بین سایر دانشگاهها	۴/۵۵±۰/۸۲	۲/۶۶±۱/۳	-۱/۸۹±۱/۴۵	<۰/۰۵
	اعضای هیئت علمی دارای تحصیلات دانشگاهی خارج از کشور و دارای تجربه کاری خارج از دانشگاه	۴/۶۹±۰/۶۵	۳/۳۶±۱/۲۸	-۱/۳۳±۱/۳۳	<۰/۰۵
کل بعد تضمین	۴/۵۶±۰/۵۱	۲/۸۴±۰/۸	-۱/۷۲±۰/۹۱	<۰/۰۵	
پاسخگویی	دادن تکالیف متناسب (نه کم نه زیاد) و مرتبط با درس	۴/۴۳±۰/۷۶	۲/۹۷±۱/۲۳	-۱/۴۶±۱/۳۱	<۰/۰۵
	توجه خاص به تک تک افراد	۴/۴۹±۰/۸۱	۲/۶۲±۱/۲۸	-۱/۸۷±۱/۴۹	<۰/۰۵
	رفع نیازهای خاص هر دانشجو به صورت محرمانه	۴/۴۱±۰/۸۸	۲/۶۱±۱/۳۲	-۱/۸±۱/۵۲	<۰/۰۵
	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	۴/۶۳±۰/۷۵	۳/۱۸±۱/۴	-۱/۴۵±۱/۵۱	<۰/۰۵
	رفتار توأم با احترام استاد با دانشجویان	۴/۶۹±۰/۶۴	۳/۷۲±۱/۲۲	-۰/۹۶±۱/۲۸	<۰/۰۵
کل بعد همدلی	۴/۵۳±۰/۶۱	۳/۰۲±۰/۹۹	-۱/۵۱±۱/۱۱	<۰/۰۵	
پاسخگویی	سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت برای انتقال نظرهای خود درباره مسائل آموزشی	۴/۵۷±۰/۷۱	۲/۸۶±۱/۲۹	-۱/۷±۱/۴۵	<۰/۰۵
	وجود نظام بازخورد برای بهبود عملکرد کیفیت خدمات دانشگاه	۴/۴۶±۰/۷۸	۲/۶۵±۱/۱۲	-۱/۸۱±۱/۳۱	<۰/۰۵
	وجود رویه های استاندارد	۴/۵۵±۰/۷۳	۲/۸۵±۱/۱۳	-۱/۶۹±۱/۲۷	<۰/۰۵
	در دسترس بودن استادان راهنما و مشاور هنگام نیاز دانشجو	۴/۶±۰/۷۲	۲/۹۵±۱/۲۶	-۱/۶۵±۱/۳۵	<۰/۰۵
	رفتار و توجه برابر و بدون تبعیض	۴/۶۶±۰/۶۸	۲/۹۷±۱/۳۲	-۱/۶۹±۱/۴۱	<۰/۰۵
	کل بعد پاسخگویی	۴/۵۷±۰/۵۵	۲/۸۵±۰/۹۲	-۱/۷۲±۱/۰۲	<۰/۰۵
کل کیفیت خدمات	۴/۵۵±۰/۴۷	۲/۹۱±۰/۷۳	-۱/۶۴±۰/۸۳	<۰/۰۵	

* در مورد همه سؤالات، ابعاد و کیفیت کلی آزمون t زوج، بین ادراک و انتظار، تفاوت معنی داری را نشان داد. (P < ۰/۰۵)

جدول ۳- شکاف کیفیت با توجه به متغیرهای جنسیت، وضعیت تاهل، دانشکده و مقطع تحصیلی

ملموسات	اطمینان	تضمین	همدلی	پاسخگویی	کیفیت کلی		
Independent-Sample T Test							
P-value	۰/۰۷۲	۰/۰۴۱	۰/۴۴۴	۰/۸۲	۰/۵۳۹	۰/۲۹۴	جنسیت
P-value	۰/۱۰۲	۰/۵۰۱	۰/۳۹۶	۰/۰۴	۰/۰۳۲	۰/۱۰۸	وضعیت تاهل
One-Way ANOVA							
P-value	۰/۲۷۵	۰/۲۵۷	۰/۰۷۳	۰/۰۰	۰/۰۲۸	۰/۰۳۰	دانشکده
P-value	۰/۵۴۵	۰/۴۵۴	۰/۰۱۶	۰/۰۰۳	۰/۰۲۰	۰/۰۲۴	مقطع تحصیلی

* سطح معنی داری ۰/۰۵ می باشد.

* آزمون نرمال بودن (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test) برای همه متغیرها انجام گردید و در همه موارد نرمال بودند.

یکی از نقاط قوت دانشگاه دانست اما همچنان جهت به حداقل رساندن شکاف مذکور توصیه می شود که کارکنان، مسئولان و اساتید نسبت به شنیدن نظرات دانشجویان خود علاقمندی نشان داده و رفتاری احترام آمیز با دانشجویان داشته؛ تکالیف متناسب و مرتبط با دروس به دانشجویان داده شود. هر چند حجم زیاد کارهای اجرایی در آموزش و نیز بالا بودن نسبت تعداد دانشجویان به کارکنان و گاهی مهارت و تجربه کم برخی از کارکنان آموزش سبب شده که آنان مجالی برای ابراز همدلی، شنیدن و درک نرات دانشجویان نداشته باشند اما می توان با برگزاری دوره های آموزشی مهارت ارتباطی و کاری، سرعت عمل کارکنان را بهبود بخشیده و به کارکنان نیز توصیه شود که مشتری محوری را سرلوحه ی کار خود قرار داده و به نظرات و پیشنهادات دانشجویان توجه بیشتری داشته باشند.

شکاف کیفیت در بعد اطمینان بیانگر آن است که در خصوص عمل به وعده های داده شده، ارائه خدمت به موقع، آگاه کردن دانشجو از نتیجه ارزشیابی ها و ارائه مطالب درسی به شکلی منظم و مرتبط، به طور کامل عمل نشده و دانشکده ها نتوانسته اند انتظارات دانشجویان را برآورده نمایند. از آنجا که دانشجویان توقع دارند خدمات در زمان مقرر، به همان شکل وعده داده شده و بدون اشتباه در اختیار آنها قرار

بعد پاسخگویی به معنای تمایل به کمک به مشتریان و ارائه خدمات فوری می باشد. شکاف کیفیت در بعد پاسخگویی حاکی از آن است که دانشجویان برای انتقال نظرات، انتقادات و پیشنهادات خود در زمینه مسائل آموزشی به مدیران دسترسی آسانی ندارند. دسترسی به اساتید راهنما و مشاور در هنگام نیاز دانشجو مشکل می باشد. ممکن است با دانشجویان رفتار و توجه نابرابر می شود. پیشنهاد می شود برای کاهش شکاف در بعد پاسخگویی، مدیران و مسئولان آموزش چه در سطح دانشگاه و چه در سطح دانشکده ها، زمان های معینی را برای دیدارهای دانشجویی در نظر بگیرند تا از این طریق نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را به مسئولین ذی ربط انتقال دهند. همچنین مسئولین باید فرهنگ مشتری مداری و دانشجو محوری را در کلیه سطوح دانشگاه نهادینه نمایند.

در این پژوهش کمترین شکاف کیفیت در بعدهای همدلی مشاهده شد. بعد همدلی یعنی نشان دادن و اعمال توجه خاص و گرم به مشتریان. گرم و خوش اخلاق بودن در برخورد با مشتری و حساس بودن نسبت به نیازهای مشتری از ویژگی های همدلی می باشد (۹). لازم به ذکر است که کمتر بودن شکاف در این بعد نسبت به سایر ابعاد نشان دهنده آن است که به آن توجه بیشتری شده است و شاید بتوان آن را

سبک مدیریتی دانشکده‌ها، توجه خاص به برخی مقاطع تحصیلی، تفاوت در نوع نگرش دانشجویان به خدمات آموزشی، تفاوت در ماهیت خدمات آموزشی برخی از دانشکده‌ها و مقاطع تحصیلی، تفاوت در منابع تخصیص یافته به دانشکده‌ها، تفاوت در میزان توقعات و انتظارات دانشجویان دانشکده‌ها و در مقاطع مختلف.

از نقاط قوت مطالعه استقبال دانشجویان از این مطالعه بود و باعث شد میزان بازگشت پرسشنامه ۱۰۰٪ بوده و ریزشی نداشته باشد. از محدودیت‌ها و مشکلات اجرایی این مطالعه عدم همکاری دانشجویان دکترای تخصصی بالینی و فوق تخصصی بود. به دلیل آنکه محیط دانشگاه‌ها و خدمات ارائه شده توسط آن‌ها متفاوت و متنوع بوده و همچنین مشتریان هر سازمانی درک متفاوتی از خدمات دریافت شده دارند و انتظارات متفاوتی نیز دارند نتایج این پژوهش قابل تعمیم به سایر دانشگاه‌ها نمی‌باشد و دانشگاه‌ها می‌توانند با طراحی و اجرای مطالعات مشابه در سطوح مختلف، کیفیت خدمات خود را سنجیده و نقاط ضعف و قوت خویش را در ارائه خدمات با کیفیت شناسایی نمایند.

نتیجه‌گیری

نظر به آنکه دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی در پیشرفت یک کشور نقش حیاتی و قابل توجهی دارند، بنابراین تقویت کیفیت آموزش عالی موجبات پیشرفت هرچه بیشتر کشور را فراهم خواهد ساخت. از این رو میانگین منفی شکاف کیفیت خدمات آموزشی در تمام آیتم‌های ابعاد پنج‌گانه کیفیت در این دانشگاه به وضوح نشان داد فرصت‌هایی برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد. بنابراین نتایج پژوهش می‌تواند برای مسئولین دانشگاه و دانشکده‌ها به عنوان یک راهنما برای برنامه‌ریزی و تخصیص منابع بوده و در جهت مشتری محوری، برآورده نمودن انتظارات دانشجویان و افزایش رضایتمندی دانشجویان گام بردارند. جهت

بگیرد، پیشنهاد می‌شود مسئولین جهت کاهش این شکاف‌ها در زمینه نحوه ارائه خدمت به مشتریان کارگاه‌های آموزشی برای مسئولان و کارشناسان آموزش، دوره‌های آموزشی شیوه‌های نوین آموزشی برای مدرسین برگزار نمایند. همچنین شکاف کیفیت در بعد ملموسات نشانگر آن است که جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی و جذابیت ظاهری وسایلی که اساتید در امر آموزش از آنها استفاده می‌کنند، نتوانسته‌اند رضایت دانشجویان را به طور کامل جلب نمایند. نظر به اینکه بعد ملموس خدمات در معرض دید مشتریان بوده و تاثیر بسزایی بر رضایتمندی مشتریان می‌گذارد و بیشتر از ابعاد دیگر مد نظر مشتری می‌باشد و ضروری است که مسئولین به کاهش شکاف این بعد و برآورده کردن نیازها و انتظارات دانشجویان توجه ویژه‌ای داشته باشند.

نتایج مطالعات اخلاقی در دانشکده فنی و حرفه‌ای دخترانه اهواز، فروغی ابری در یک دانشگاه غیردولتی و آربونی در دانشگاه علوم پزشکی زنجان نشان داد، در هر پنج بعد کیفیت خدمات، شکاف وجود دارد (۱۰، ۱۴، ۱۵). در مطالعه چو درباره کیفیت خدمات آموزشی دانشکده مدیریت دانشگاه ریرسون ترنتو کانادا بیشترین شکاف کیفیت منفی مشاهده شده مربوط به بعد قابلیت اطمینان بود (۲۰). مطالعه اسلید در استرالیا نشان داد که انتظارات دانشجویان از خدمات آموزشی برآورد نشده است (۲۱). مطالعه ریچارد (Richard) و آدامز (Adams) در یک دانشگاه کشور آمریکا که در ابعاد قابلیت اطمینان و پاسخگویی شکاف منفی وجود دارد که با مطالعه حاضر مطابقت دارد (۲۲).

به لحاظ متغیر جنسیت و وضعیت تاهل اختلاف معناداری در شکاف کیفیت کلی خدمات آموزشی مشاهده نگردید اما میان دانشکده‌ها و مقاطع تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده گردید که دلایل متفاوتی می‌تواند داشته باشد. برخی از مواردی که می‌تواند بر این موضوع تاثیر گذار باشد عبارتند از: توجه مدیران ارشد دانشگاه به برخی دانشکده‌ها، تفاوت در

- <http://www.ensani.ir/fa/content/87368/default.aspx> [In Persian]
5. Ashrafi B, Rajabi A. Rooikardi novin be tazmin keafiat dar amoozesh aali. Articles of Fifty-first meeting of the heads of universities and scientific and research centers, Tehran; 2006. [In Persian]
 6. Pakarian S. Barrasi avamel afzayesh keafiat amoozeshi dar daneshgah Esfahan va pishnahadati baraaie behbood aan. [Dissertation]. Isfahan University. Faculty of Educational Sciences: 1990. [In Persian]
 7. Aghamolaei T, Zare S, Abedini S. The quality gap of educational services from the point of view of students in Hormozgan University of Medical Sciences. SDMEJ 2006; 3(2):78-85. [In Persian]
 8. Grigoroudis, E.Y, Politis, O. Spiridaki, Y. Siskos. Modelling importance preferences in customer satisfaction surveys, Proceedings of the 56th Meeting of the European Working Group "Multicriteria Aid for Decisions", Coimbra, Portugal, October 3-5 2002.
 9. Fitzsimmons J A, Fitzsimmons M J. Translated by Aarabi S.M, Izadi D. Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology. Cultural Research Bureau. Volume One, Third Edition 2001. [In Persian]
 10. Kebriaei A, Roudbari M. The quality gap in educational services at Zahedan University of Medical Sciences: based on student' perceptions and expectations. IJME 2005; 5(1): 53-61. [In Persian]
 11. Vaz A, Mansori Sh. Malaysian Private Education Quality: Application of SERVQUAL Model. International Education Studies. 2013; 6(4).
 12. Akhlaghi E, Amini Sh, Akhlaghi H. Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model. Procedia - Social and

پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌گردد که این آیت‌ها با استفاده از تکنیک‌هایی نظیر مدل کانو و تکنیک‌های پژوهش عملیاتی رتبه‌بندی شوند و همچنین این مطالعه به صورت دوره‌ای انجام گیرد تا میزان بهبود در کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه مذکور مشخص گردد.

تقدیر و تشکر

بدین وسیله از حمایت‌های مالی و اجرایی معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز (شماره ۶۴۷۹-۹۲ مورخ ۹۲/۱/۲۶)، کمیته تحقیقات دانشجویی دانشگاه، مسئولین دانشکده‌ها، دانشجویان محترم و سایر عزیزانی که محققان را در انجام این تحقیق یاری نمودند، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌شود.

منابع

1. Shafi'i Roudposhti M, Mirghafouri H. Identification and Ranking of the Effective Factors on Improvement of the Quality of Educational Services in Higher Education, A Case Study: Management Faculty of YAZD University. Journal of Iranian Higher Education. Autumn 2008; 1(2):67-93. [In Persian]
2. Mirfakhrodini H, Owlia M, Jamali R. Quality Management Reengineering in Higher Education Institutions, Case Study: Graduate Students of University of Yazd. Quarterly journal of Research and Planning in Higher Education. 2009; 53: 131-157. [In Persian]
3. Shakheshay arzyabi amoozesh aali jomhoori eslami Iran. 2004. Available at: www.arzyabi.ir/pdf/dabirkhane/arzyabi/amoozesh.pdf [In Persian]
4. Moshref javadi M, Korang beheshti A, Mohamadi esfahini N. barrasi nezam amoozesh aali keshvarhay jahan va iran. Available at:

17. Chua C. Perception of Quality in Higher Education. Proceedings of the Australian Universities Quality Forum 2004: Quality in a Time of Change. 181-187.
18. R.Barnes B. Analysing Service Quality: The Case of Post-Graduate Chinese Students. 2006; 1(1):1-34.
19. Slade P. Why Do They Leave, Why Do They Stay? Perceptions of Service Quality at a New University. Visionary Marketing for the 21st Century: Facing the Challenge 2000.1197-1200.
20. Richard E, Adams JN. Assessing college student perceptions of instructor customer service to student's questionnaire: Assessment in higher education. J Assess Evalu High Educ 2006; 31(5):535-49.
21. Arbooni F, SHoghli A R, Badri pishe S, Mohajeri M. barrasi shekaf bain entezarat va khadamat amoozeshi erae shode be daneshjooian daneshgah oloom pezeshki zanjan 2006. Strides in Development of Medical Education.2008; 5(1):17-25. [In Persian]
22. Sadeghi Arani L, Javadi S A, Rezazadeh F, Naseri A. Arziabi keafyat khadamat amoozeshi tahcilat takmili hesabdari az didghah daneshjooyan daneshgahhay montakhab iran. The 9th Iranian Accounting Conference.2011; 217-227. [In Persian]
- Behavioral Sciences 46 (2012) 5285 – 5289. Available online at www.sciencedirect.com.
13. Foroughi Abari A A, Yarmohammadian M H, Esteki M. Assessment of quality of education a non-governmental university via SERVQUAL model. Procedia - Social and Behavioral Sciences 15 (2011) 2299 – 2304. Available online at www.sciencedirect.com.
14. Jenaabadi H, Abili Kh, Nastiezaie N, Yaghubi N M. The gap between perception and expectations of patients of quality of treatment centers in Zahedan by using the Servqual model. Payesh, Journal of the Iranian Institute for Health Sciences Research 2011; 10(4):449-457.
15. Ham L, Hayduk S. Gaining competitive advantages in higher education: Analyzing the gap between expectations and perceptions of service quality. International Journal of Value-Based Management. 2003; 16: 42-223.
16. Bahadori M.k, Sadeghifar J, Nejati M, Hamouzadeh P, Hakimzadeh M. Assessing Quality of Educational Service by the SERVQUAL model: Viewpoints of Paramedical Students at Tehran University of Medical Science. Techniques Technologies Education Management, 2011; 6(4):1058-1065.

Investigation of quality gap of educational services from the viewpoints of students of Shiraz University of Medical Sciences, 2012-2013

Zahra kavosi¹, Hamed Rahimi^{2*}, Parvin Qanbari³, Lale Haidari³, Jamshid Bahmaei²

¹Zahra Kavosi; Assistant Professor of Health Care Administration, school of management and medical informatics, Shiraz University of Medical Science, Iran

²M.Sc. in Health Services Administration, school of management and medical informatics & Student Research Committee, Shiraz University of medical science, Iran

³B.Sc. in Health Services Administration, school of management and medical informatics & Student Research Committee, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran

Abstract

Background: Sustainable development of higher education system, which is a dynamic system, requires harmonious, proportional, and balanced growth of both quantitative and qualitative dimensions. This study aimed to determine the quality gap of educational services from the students' perspective in Shiraz University of Medical Sciences.

Methods: In this cross-sectional study, 220 students were selected using classified random sampling in 2012. The study data were collected through SERVQUAL questionnaire which measures the five dimensions of service quality gap, namely tangibles, reliability, assurance, empathy, and responsiveness. Then, the data were entered into the SPSS statistical software and analyzed using descriptive statistics, t-test, paired t-test, and one-way ANOVA.

Result: The highest quality gap was related to assurance (-1.72±0.91) and accountability (-1.72±1.02), while the lowest quality gap was related to tangibles (-1.48±0.88). The results revealed a significant difference between perceptions and expectations in all the dimensions (P<0.05). Considering the overall quality of the educational services, the majority of the students (211, 95.9%) attributed negative gap for service quality.

Conclusion: Considering the vital role of universities and centers of higher education in a country's development, enhancing the quality of higher education will provide further improvements. In order to reduce these gaps, customer service and communication training workshops should be executed, training courses on new educational methods should be held for teachers, and culture of customer-orientation and student-centeredness should be institutionalized.

Keywords: Quality gap, Educational services, Servqual, Perceptions, Expectations

Sadra Med Sci J 2014; 2(2): 161-172

Received: Dec. 3rd, 2013

Accepted: Mar. 4th, 2014

*Corresponding Author: **Rahimi H.**, M.Sc. in Health Services Administration, Dept. of Health Services Administration, Student Research Committee, Shiraz University of medical science, Iran, hamedrahimi68@yahoo.com