

## فاصله بین انتظارات و خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی سبزوار از دیدگاه دانشجویان با استفاده از مدل سرکوال

علیرضا قربانی<sup>۱\*</sup>، سیدجمال میرموسوی<sup>۲</sup>، سید میثم موسوی<sup>۳</sup>، سمانه آتیه دوست<sup>۴</sup>، جمیل صادقی فر<sup>۵</sup>، یاسر تبرایی<sup>۶</sup>  
دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران

### The Gap between the Students' Expectations and the Existing Educational Services at Sabzevar University of Medical Sciences, Using SERVQUAL Model

Alireza Ghorbani<sup>1\*</sup>, Seyyed Jamal Mirmosavi<sup>2</sup>, Seyyed Meysam Mousavi<sup>3</sup>, Samaneh Atiehdoust<sup>4</sup>, Jamil Sadeghi Far<sup>5</sup>, Yaser Tabarrayi<sup>6</sup>  
Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran

#### Abstract

**Introduction:** Service quality assessment is a basic step in quality improvement planning. Educational services offered to students of academic organisations are of different types. So students' satisfaction is an indicator of desirable services in academic organisations. This study aimed to identify the students' expectations of educational services, their viewpoints about current educational services and determination of the quality gap at Sabzevar University of Medical Sciences, using SERVQUAL Model.

**Materials and Methods:** In this cross-sectional study the existing gap between the students' expectations and the educational services was assessed, using the SERVQUAL model with a standard questionnaire containing 28 items and a sample of 273 students. The data was analyzed by SPSS software, version 16 with t and ANOVA tests.

**Results:** Most of the students were 21 years old and 67.4% of them were female. Also undergraduate students with 77.7% and nursing students with 23.4% had the most frequencies. Regarding the five aspects of quality, there was considerable gap between the quality of current educational services and the students' expectations ( $p=0.000$ ). The students of Health School gave the best score to the current educational services. ANOVA analysis showed that regarding the five aspects of quality in different schools, only the difference between the empathy aspect was statistically significant ( $p\text{-value}=0.086$ ).

**Conclusion:** Based on the results, the students' expectations are beyond the current status. Thus improving the quality of services, particularly those with the most gap, should be of the highest priority.

#### Keywords

Education, Quality Assessment, Students, Sabzevar

#### چکیده

**مقدمه:** ارزیابی کیفیت خدمات از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود. یکی از خدمات ارائه شده در سطح جامعه خدمات آموزشی در محیط‌های دانشگاهی است و دانشجویان به‌عنوان مشتریان بیرونی، خدمات آموزشی متنوعی را دریافت می‌کنند، بنابراین، یکی از مشخصه‌های وضعیت مطلوب در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرآیندهای آموزشی است. این پژوهش با هدف شناسایی انتظارات دانشجویان از فرآیند خدمات آموزشی و شناسایی دیدگاه‌های آنان درباره خدمات آموزشی ارائه شده جهت تعیین فاصله کیفیت خدمات آموزشی و با استفاده از مدل سرکوال در دانشگاه علوم پزشکی سبزوار انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** در این پژوهش توصیفی-تحلیلی شکاف بین انتظارات و خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان با استفاده از مدل سرکوال و در قالب یک پرسشنامه استاندارد شامل ۲۸ سؤال در یک نمونه ۲۷۳ نفری ارزیابی شد. داده‌های به‌دست آمده توسط نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ و با استفاده از آزمون‌های آماری t-test و آنالیز واریانس تحلیل شد.

**نتایج:** ۶۷/۴٪ از نمونه‌های پژوهش، دختران بوده و گروه سنی ۲۱ ساله با ۳۲/۶٪ دارای بیشترین فراوانی بوده است. همچنین دانشجویان مقطع کارشناسی با ۷۷/۷٪ و دانشجویان رشته پرستاری با ۲۳/۴٪ بیشترین فراوانی را داشتند. میانگین واقعیات موجود کیفیت خدمات آموزشی از نظر دانشجویان با سطح انتظارات آنها در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی فاصله قابل توجهی نشان داد و آزمون آماری T نشان داد که این اختلاف از نظر آماری در تمامی ابعاد پنج‌گانه، معنی‌دار است (p-Value=۰/۰۰۰). واقعیات کیفیت خدمات آموزشی موجود از نظر دانشجویان دانشکده بهداشت دارای بالاترین کیفیت بوده و آزمون تحلیل واریانس نشان داد که اختلاف بین ابعاد پنج‌گانه در دانشکده‌های مختلف، فقط در بعد همدلی از نظر آماری معنی‌دار است (p-Value=۰/۰۸۶).

**نتیجه‌گیری:** انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود است و در هیچ‌کدام از ابعاد، خدمت انتظارات آنها برآورده نشده است، بنابراین در برنامه‌ریزی برای ارتقای کیفیت خدمات آموزشی، باید در راستای برآورده نمودن انتظارات دانشجویان تلاش کرد و ابعادی که بیشترین شکاف را دارند در اولویت قرار گیرند.

## واژگان کلیدی

آموزش، ارزیابی کیفیت، دانشجویان، سبزوار

## مقدمه

در سال‌های آغازین هزاره سوم، همگام با روند سریع جهانی شدن، توسعه سازمان‌های خدماتی و گسترش فرآیندهای عرضه خدمات در سطح جهان بیش از هر زمان دیگر مشهود است. توسعه بازار رقابت و علاقه روزافزون سازمان‌ها به پیاده‌سازی سامانه‌های مدیریت کیفیت، اندازه‌گیری رضایت‌مندی مشتریان را به یک الزام گریزناپذیر تبدیل نموده است [۱]. بهبود کیفیت خدمات منجر به صرفه‌جویی در هزینه‌ها شده و سازمان را در متمایز نمودن خود از سایر رقبایان یاری می‌نماید [۲]. در میان انواع خدمات، خدمات آموزشی، جایگاه ویژه‌ای دارد زیرا این بخش، با قشر وسیعی از جامعه ارتباط پیدا می‌کند و مهم‌تر اینکه رسالت خطیر فراهم‌سازی بستر مناسب برای حرکت بخش‌های سلامت، اقتصاد و غیره در کشور، برعهده این بخش می‌باشد. اما متأسفانه علی‌رغم اهمیت بخش آموزش، شیوه ارائه خدمات توسط این بخش به نوعی است که در موارد زیادی نارضایتی گروه هدف را به دنبال دارد [۳]. هم‌اکنون، ارزیابی کیفیت خدمات از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود [۴]. چون همواره محدودیت منابع به‌عنوان یکی از موانع اصلی اجرای برنامه‌های کیفیت مطرح است، این گونه ارزیابی‌ها، مدیریت کلان را قادر می‌سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحوی تخصیص دهد تا عملکرد سازمان بهبود یافته و کیفیت خدمات نیز ارتقا یابد. مدیران کلیه سازمان‌ها می‌توانند از این مدل استفاده نمایند ولی با توجه به اینکه سازمان‌ها ممکن است با یکدیگر متفاوت باشند، مدیران با توجه به ویژگی‌ها و نیازهای پژوهشی سازمان خود، برای ایجاد تغییرات مناسب بایستی به‌طور اختصاصی از این مدل استفاده کنند [۵]. به عقیده نظریه‌پردازان، برای بهبود و ارتقای کیفیت خدمات می‌توان مدل‌هایی را برای کاربرد در محیط‌های آموزشی طراحی نمود، اما کاربرد هر نظریه، مدل و اصل در یک موقعیت خاص مستلزم شناخت وضعیت موجود می‌باشد تا با تطبیق مناسب، کاربرد بهتر صورت گیرد [۶]. مفهوم مشتری در عرصه آموزش، طیف گسترده‌ای شامل اساتید دانشگاهی، کارکنان و دانشجویان را شامل می‌شود. دانشجویان به‌عنوان مشتریان بیرونی دانشگاه، در طول دوران تحصیل خدمات آموزشی متنوعی را دریافت می‌کنند. بسته خدمات آموزشی همه امور آموزشی مربوط به دانشجویان از قبیل انتخاب واحد، برگزاری کلاس‌ها، تجهیزات و فضاهای آموزشی، تدریس اساتید، امتحانات، اعلام نتایج و سایر خدمات مرتبط را شامل می‌شود. از آنجایی که یکی از مشخصه‌های وضعیت مطلوب در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرآیند خدمات آموزشی است، با بررسی فاصله بین وضع موجود و وضع مطلوب می‌توان این مهم را تعیین نمود. هر چه فاصله بین انتظارات دانشجویان و خدمات آموزشی ارائه شده کمتر باشد، نشان‌دهنده کیفیت مطلوب خدمات آموزشی ارائه شده می‌باشد. گام اساسی برای جبران این فاصله، شناخت ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات و تعیین نقاط ضعف و قوت خدمات آموزشی و در پی آن اتخاذ راهبردهایی برای کاهش فاصله و تأمین نظر دانشجویان است [۷]. در این صورت نه تنها اولویت‌گذاری آگاهانه و تخصیص منابع راهبردی آسان می-

شود، بلکه مبنایی فراهم می‌گردد تا بتوان کیفیت خدمات ارائه شده را بهبود بخشیده و ضمن افزایش اثربخشی خدمات آموزشی، رضایت دریافت‌کنندگان خدمت را نیز فراهم نمود [۸]. نتایج تحقیقات در دانشگاه‌های علوم پزشکی نشان‌دهنده فاصله در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات می‌باشد که بیانگر آن است که خدمات آموزشی از کیفیت مطلوبی برخوردار نیست [۹،۱۰].

با وجود فشارهای زیادی که برای ارتقای کیفیت خدمات وجود دارد، توافق کمی میان دانشمندان و نظریه‌پردازان کیفیت در زمینه روش‌های اندازه‌گیری کیفیت خدمات وجود دارد و تنها الگویی که مورد توافق اغلب دانشمندان است، الگوی سروکوآل می‌باشد [۱۱]. استفاده از مدل‌های اندازه‌گیری همچون SERVQUAL (service quality) از حدود دو دهه قبل بطور جدی مورد توجه قرار گرفته است [۱]. این الگو در سال ۱۹۸۸ توسط Parasuraman و همکارانش ارائه شده و پنج شکاف کلیدی در ارتباط با ادراکات و انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات و فعالیت‌های مرتبط با ارائه خدمت به مشتری را مطرح می‌کند. این الگو روشی تشخیصی برای معرفی نقاط قوت و ضعف کیفیت خدمات بوده و معمولاً برای اندازه‌گیری و مقایسه تفاوت بین آنچه که مشتریان خارج سازمانی از کیفیت خدمت انتظار دارند و آنچه را که عملاً دریافت می‌کنند مورد استفاده قرار می‌گیرد [۱۲،۱۳]. مطالعاتی در زمینه اندازه‌گیری انتظارات مشتریان خارجی از کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوآل انجام شده است که از آن جمله، آربونی در مطالعه‌ای به بررسی فاصله بین انتظارات و خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی زنجان پرداخت و نشان داد که در هر پنج بعد کیفیت خدمات، فاصله وجود دارد. بیشترین میانگین فاصله در بعد همدلی و کمترین میانگین فاصله مربوط به بعد اطمینان بود و دانشجویان مقاطع بالاتر به طور معنی‌داری فاصله خدمات در تمام ابعاد را بیشتر ارزیابی کردند [۱۴]. در مطالعه آقاملائی نیز با عنوان «فاصله کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان» نتایج نشان داد که در هر پنج بعد خدمت و تمام عبارات مربوط به هر بعد فاصله کیفیت وجود دارد. بیشترین فاصله کیفیت در بعد پاسخگویی و کمترین فاصله در بعد اطمینان مشاهده شد [۱۵]. در مطالعه Bradley نیز که به روش سروکوآل در میان دانشجویان چینی انجام شده است، در تمام ابعاد خدمت، شکاف منفی کیفیت مشاهده گردید [۱۶]. Ruby نیز در مطالعه خود در مورد رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، در ابعاد اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی شکاف منفی کیفیت، اما در بعد ملموس شکاف مثبت کیفیت را گزارش نموده است [۱۷]. این پژوهش با هدف شناسایی انتظارات دانشجویان از فرآیند خدمات آموزشی (وضع مطلوب) و شناسایی دیدگاه آنان درباره خدمات آموزشی ارائه شده (وضع موجود) جهت تعیین فاصله کیفیت خدمات آموزشی، در دانشگاه علوم پزشکی سبزوار انجام شد.

## مواد و روش‌ها

این پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی و به روش مقطعی انجام شده است. در مرحله نخست به تشریح و توصیف وضعیت ادراک و انتظار دریافت‌کنندگان خدمت از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی پرداخته و در ادامه روابط بین متغیرها به وسیله آزمون‌های آماری تحلیل شد. جمعیت مورد مطالعه شامل دانشجویان دریافت‌کننده خدمات آموزشی از دانشکده‌های پزشکی، بهداشت، پیراپزشکی و پرستاری-مامایی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سبزوار بودند که تعداد ۲۷۳ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی و طبقه‌ای برحسب تعداد دانشجویان هر دانشکده انتخاب شدند. اطلاعات مورد نیاز به کمک پرسش‌نامه دوجنسی جمع‌آوری شد. بخش نخست شامل سؤالات مربوط به مشخصات دموگرافیک دریافت‌کنندگان خدمت و بخش دوم دربرگیرنده ۲۸ سؤال مربوط به سنجش ادراک و انتظار آن‌ها از کیفیت خدمات بود. این بخش از پرسش‌نامه با توجه به ابزار SERVQUAL که توسط Parasuraman و همکارانش با در نظر گرفتن پنج بعد کیفیت خدمت (شامل ابعاد فیزیکی و ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی، همدلی و تضمین) ابداع گردیده، طراحی شد. سؤالات مربوط به ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی (وضع موجود) آنچه را آن‌ها به عنوان کیفیت می‌بینند ارزیابی نمود و سؤالات مربوط به انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی (وضع مطلوب) آنچه آن‌ها از خدمات انتظار دارند را سنجید. برای پاسخ به سؤالات پرسش‌نامه از مقیاس ۵ امتیازی لیکرت استفاده شد. در پرسش‌نامه ادراک پاسخگویان در خصوص هر یک از عبارات کیفیت، یکی از اعداد ۱ تا ۵ (کاملاً موافق=۵، موافق=۴، نظری ندارم=۳، مخالف=۲، کاملاً مخالف=۱) به عنوان معیار قضاوت درباره وضع موجود کیفیت خدمات ارائه شده انتخاب می‌شود. در مرحله تحلیل یافته‌های پژوهش، امتیازات ۱ و ۲ به عنوان کیفیت ضعیف، امتیاز ۳ به عنوان کیفیت متوسط و امتیاز ۴ و ۵ به عنوان کیفیت خوب در نظر گرفته شد. در پرسش‌نامه انتظارات پاسخگویان در خصوص هر یک از عبارات کیفیت یکی از اعداد ۱ تا ۵ (خیلی مهم=۵، مهم=۴، نسبتاً مهم=۳، کم اهمیت=۲، خیلی کم اهمیت=۱) به عنوان معیار قضاوت درباره وضع مطلوب کیفیت خدمات ارائه شده انتخاب شد. در مرحله تحلیل یافته‌های پژوهش امتیازات ۱ و ۲ معیار کم اهمیت بودن کیفیت، امتیاز ۳ معیار اهمیت نسبی کیفیت و

امتیاز ۴ و ۵ معیار با اهمیت بودن کیفیت در نظر گرفته شد. در مرحله اول پس از نمونه‌گیری پرسش‌نامه مربوط به واقعیات موجود توزیع و جمع‌آوری شده و پس از آن پرسش‌نامه سنجش انتظارات از یک دانشکده مطلوب در بین همان دانشجویان توزیع و جمع‌آوری گردید. در مطالعات گذشته پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۱ گزارش شده است [۱۵]. برای تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش با کمک نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ و آمارهای توصیفی، استنباطی و آزمون‌های آماری مناسب از قبیل آزمون t و آنالیز واریانس (ANOVA) استفاده شد.

### یافته‌ها

نتایج نشان داد که دانشجویان دانشکده پیراپزشکی با ۳۴/۴٪ بیشترین و دانشکده پزشکی با ۱۱/۴٪ کمترین فراوانی را داشته‌اند. (جدول ۱) همچنین ۶۷/۴٪ از دانشجویان شرکت‌کننده در پژوهش دختران بوده‌اند و گروه سنی ۲۱ ساله با ۳۲/۶٪ دارای بیشترین فراوانی و گروه سنی ۱۸ ساله با ۶/۶٪ دارای کمترین فراوانی در بین گروه‌های سنی بوده‌اند. علاوه بر این دانشجویان مقطع کارشناسی با ۷۷/۷٪ بیشترین و دانشجویان کارشناسی ارشد با ۱/۸٪ کمترین فراوانی را دارا بوده‌اند. دانشجویان مشغول به تحصیل در ترم سوم و دوم به ترتیب با ۲۳/۴٪ و ۲۰/۱٪ بالاترین و دانشجویان ترم ششم و هشتم هر کدام با ۸/۱٪ کمترین فراوانی را دارا بوده‌اند.

جدول ۱: توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان پژوهش به تفکیک دانشکده یا تخصص

| عنوان | پزشکی | پرستاری و مامایی | پیراپزشکی | بهداشت | کل  |
|-------|-------|------------------|-----------|--------|-----|
| تعداد | ۳۱    | ۸۶               | ۹۴        | ۶۲     | ۲۷۳ |
| درصد  | ۱۱/۴  | ۳۱/۵             | ۳۴/۴      | ۲۲/۷   | ۱۰۰ |

میانگین واقعیات موجود کیفیت خدمات آموزشی بین دو جنس در ابعاد پنج‌گانه در دانشجویان پسر بیشتر از دانشجویان دختر بوده است که آزمون آماری t-Test نشان داد که این اختلاف فقط در ابعاد تضمین و اطمینان از نظر آماری معنی‌دار می‌باشد (جدول ۲). همچنین انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی بین دو جنس در ابعاد پنج‌گانه در دانشجویان دختر بیشتر از دانشجویان پسر است که آزمون آماری t-Test نشان داد که در سطح اطمینان ۹۰٪، این اختلاف فقط در ابعاد پاسخ‌گویی (p-value=۰/۰۷۹)، همدلی (p-value=۰/۰۹) و اطمینان (p-value=۰/۰۶۲) از نظر آماری معنی‌دار می‌باشد.

جدول ۲: مقایسه واقعیات موجود ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی از نظر دانشجویان به تفکیک جنسیت

| جنسیت   | بعد   |           |       |         |                      |
|---------|-------|-----------|-------|---------|----------------------|
|         | تضمین | پاسخ‌گویی | همدلی | اطمینان | ابعاد فیزیکی و ملموس |
| پسر     | ۱۷/۹۸ | ۱۶/۷      | ۲۳/۸  | ۲۵/۳۸   | ۱۲/۸۸                |
|         | ۴/۱۴  | ۴/۷       | ۵/۷   | ۴/۷۹    | ۳/۶۳                 |
| دختر    | ۱۶/۹۵ | ۱۶        | ۲۲/۸۵ | ۲۳/۷۷   | ۱۲/۴۲                |
|         | ۴/۰۴  | ۴/۲۶      | ۵/۴۹  | ۵       | ۳/۵۱                 |
| p-value |       |           |       |         |                      |
|         | ۰/۰۵  | ۰/۲۱۲     | ۰/۱۸۷ | ۰/۰۱۲   | ۰/۳۱۳                |

جدول ۳: میانگین واقعیات کیفیت خدمات آموزشی و انتظارات دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی سبزوار

| معیار        | تضمین    |         | پاسخ‌گویی |         | همدلی    |         | اطمینان  |         | ابعاد فیزیکی و ملموس |         |
|--------------|----------|---------|-----------|---------|----------|---------|----------|---------|----------------------|---------|
|              | انتظارات | واقعیات | انتظارات  | واقعیات | انتظارات | واقعیات | انتظارات | واقعیات | انتظارات             | واقعیات |
| میانگین      | ۲۲/۴۳    | ۱۷/۲۸   | ۲۱/۶۱     | ۲۳/۱۶   | ۳۰/۴۱    | ۲۳/۱۶   | ۳۰/۳۴    | ۲۴/۲۹   | ۱۲/۵۷                | ۱۶/۶۸   |
| انحراف معیار | ۴/۱۸     | ۴/۰۹    | ۴/۴۲      | ۳/۰۴    | ۵/۵۶     | ۳/۷۷    | ۳/۹۲     | ۴/۹۸    | ۳/۵۵                 | ۲/۶۳    |
| p-value      | ۰/۰۰۰    |         | ۰/۰۰۰     |         | ۰/۰۰۰    |         | ۰/۰۰۰    |         | ۰/۰۰۰                |         |

میانگین واقعیات موجود کیفیت خدمات آموزشی از نظر دانشجویان با سطح انتظارات آنها در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی فاصله قابل توجهی دارد، بطوری‌که بیشترین شکاف در بعد همدلی و کمترین فاصله در بعد ابعاد فیزیکی و ملموس مشاهده می‌شود. همچنین آزمون آماری t-Test نشان داد که این اختلاف از نظر آماری معنی‌دار است (جدول ۳). همچنین آزمون آنالیز واریانس (ANOVA) نشان داد که اختلاف بین میانگین واقعیات موجود در ابعاد پنج‌گانه در دانشکده‌های مختلف فقط بعد همدلی با فاصله اطمینان ۹۰٪، از نظر آماری معنی‌دار بوده است (جدول ۴) و اختلاف بین میانگین انتظارات دانشجویان در ابعاد پنج‌گانه در دانشکده‌های مختلف؛ ابعاد پاسخ‌گویی و همدلی با فاصله اطمینان ۹۰٪، از نظر آماری معنی‌دار بوده است (جدول ۵).

جدول ۴: مقایسه واقعیات موجود ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی از نظر دانشجویان به تفکیک دانشکده

| ابعاد فیزیکی و ملموس | اطمینان | همدلی  | پاسخ‌گویی | تضمین  | بعد دانشکده  |                  |
|----------------------|---------|--------|-----------|--------|--------------|------------------|
|                      |         |        |           |        | میانگین      | انحراف معیار     |
| ۱۲/۰۹                | ۲۳/۴۸   | ۲۲/۱۶  | ۱۵/۰۹     | ۱۶/۸۷  | میانگین      | پزشکی            |
| ۳/۸۵                 | ۵/۵۴    | ۵/۸۲   | ۵/۰۸      | ۴/۲۳   | انحراف معیار |                  |
| ۱۳/۲۲                | ۲۴/۸۳   | ۲۴/۷   | ۱۶/۸۷     | ۱۸/۰۶  | میانگین      | بهداشت           |
| ۳/۴۵                 | ۴/۹۸    | ۵/۱۸   | ۳/۹۷      | ۳/۸۴   | انحراف معیار |                  |
| ۱۲/۲۵                | ۲۴/۲۷   | ۲۲/۷   | ۱۶/۴      | ۱۶/۷۲  | میانگین      | پیراپزشکی        |
| ۳/۵۱                 | ۴/۹۵    | ۵/۷۸   | ۴/۴۹      | ۴/۵۲   | انحراف معیار |                  |
| ۱۲/۶۲                | ۲۴/۲۲   | ۲۲/۹۳  | ۱۵/۹۷     | ۱۷/۵   | میانگین      | پرستاری و مامایی |
| ۳/۵۴                 | ۴/۸۵    | ۵/۳۷   | ۴/۳۷      | ۳/۶۸   | انحراف معیار |                  |
| -۰/۳۳۳               | -۰/۶۶۷  | -۰/۰۸۶ | -۰/۲۸۹    | -۰/۲۰۷ | p-value      |                  |

جدول ۵: مقایسه انتظارات دانشجویان از ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی به تفکیک دانشکده

| ابعاد فیزیکی و ملموس | اطمینان | همدلی | پاسخ‌گویی | تضمین  | بعد دانشکده  |                  |
|----------------------|---------|-------|-----------|--------|--------------|------------------|
|                      |         |       |           |        | میانگین      | انحراف معیار     |
| ۱۶/۳۵                | ۲۹/۴۱   | ۲۹/۴۱ | ۲۰/۷۴     | ۲۱/۲۹  | میانگین      | پزشکی            |
| ۳/۶۱                 | ۶       | ۵/۶۳  | ۴/۳۴      | ۴/۳۱   | انحراف معیار |                  |
| ۱۷                   | ۳۰/۹    | ۳۱/۱۱ | ۲۲/۰۶     | ۲۲/۸   | میانگین      | بهداشت           |
| ۲/۵۲                 | ۳/۳     | ۳/۰۹  | ۲/۵۱      | ۲/۱۱   | انحراف معیار |                  |
| ۱۶/۹۵                | ۳۰/۸    | ۳۰/۷۵ | ۲۱/۹۸     | ۲۳/۰۱  | میانگین      | پیراپزشکی        |
| ۲/۰۶                 | ۲/۹۹    | ۳/۰۷  | ۲/۷       | ۵/۹۴   | انحراف معیار |                  |
| ۱۶/۲۷                | ۲۹/۷۶   | ۲۹/۸۸ | ۲۱/۱۸     | ۲۱/۹۴  | میانگین      | پرستاری و مامایی |
| ۲/۸۳                 | ۴/۲۱    | ۴     | ۳/۱۱      | ۲/۵۲   | انحراف معیار |                  |
| -۰/۲۲۱               | -۰/۱۰۴  | -۰/۰۸ | -۰/۰۷     | -۰/۱۳۲ | p-value      |                  |

### بحث و نتیجه‌گیری

همان‌گونه که نتایج نشان داد، به‌طور کلی در هر پنج بعد خدمات آموزشی، شکاف منفی کیفیت وجود داشت. اما شکاف منفی کیفیت مشاهده شده در تمام ابعاد خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان کمتر از شکاف منفی کیفیت مشاهده شده در دانشگاه علوم پزشکی سبزواری است. در مطالعه آقاملایی [۱۵] بیشترین شکاف کیفیت مشاهده شده در بعد پاسخ‌گویی و کمترین شکاف کیفیت مشاهده شده در بعد اطمینان بدست آمد که با نتایج مطالعه حاضر مطابقت ندارد. در مطالعه Bradley [۱۶] در تمام ابعاد خدمت شکاف منفی کیفیت وجود داشت که با نتایج مطالعه حاضر مطابقت دارد. نتایج مطالعه Ruby در بعد ملموس با نتایج مطالعه حاضر همخوانی ندارد. نتایج مطالعه حاضر با نتایج مطالعه آربونی [۱۴] مبنی بر وجود شکاف منفی کیفیت در تمام ابعاد مطابقت دارد. شکاف منفی کیفیت در تمام ابعاد خدمت و در تمام عبارات مربوط به این ابعاد، بیانگر این است که برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی، فرصت‌هایی وجود دارد. بیشترین شکاف کیفیت در بعد همدلی (۷/۲۵-) مشاهده شد. این بعد خدمت، بر نشان دادن حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست‌ها، سوالات و شکایات مشتری تأکید دارد.

وجود شکاف بیشتر در این بعد و عبارات مربوط به آن بیانگر این است که فضای مناسبی برای ارائه نظرات و پیشنهادات دانشجویان ایجاد نشده است و ضمن توجه به شخصیت فراگیران، پاسخ به آنان با صبر و حوصله همراه نبوده است. همچنین وجود شکاف کیفیت در عبارات سایر ابعاد خدمت، بیانگر این است که به خوبی در زمینه عمل به تعهدات و برآورده کردن انتظارات دانشجویان اقدام نشده است؛ اساتید راهنما و مشاور، به هنگام نیاز دانشجویان کمتر در دسترس هستند، دانشجویان دسترسی آسان به مدیریت برای انتقال نظرات و پیشنهادات خود درباره مسائل آموزشی ندارند، به نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسائل آموزشی کمتر توجه می‌شود، به معرفی منابع مطالعاتی مناسب برای مطالعه بیشتر به دانشجویان توجه چندانی نمی‌شود و به ساعاتی که دانشجویان می‌توانند برای مسائل درسی و آموزشی خود به استاد مراجعه کنند، توجه کمتری می‌شود. با توجه به اینکه از نظر اکثر دانشجویان در هر پنج بعد خدمات آموزشی شکاف منفی کیفیت وجود دارد، پیشنهاد می‌شود برای کاهش این شکاف‌ها کارگاه‌های آموزشی در زمینه نحوه ارائه خدمت به مشتریان و برقراری ارتباط با آنان و نیز کارگاه‌های آموزشی جهت افزایش مهارت‌های فنی کارکنان و کارگاه‌های آموزشی برای اعضای هیأت علمی به منظور بکارگیری بیشتر روش‌های آموزشی نوین و برقراری ارتباط مناسب‌تر با دانشجویان برگزار شود. از طرف اساتید راهنما ساعات مشخصی برای مراجعه دانشجویان در نظر گرفته شود و در این ساعات حتماً در محل کار خود حضور داشته باشند و اطلاع‌رسانی کافی به دانشجویان نیز صورت گیرد. همچنین ساعات کاری اساتید طوری برنامه ریزی شود که فرصت مناسب جهت مشاوره بیشتر با دانشجویان را داشته باشند. اعضای هیأت علمی در پاسخ‌گویی به سؤالات دانشجویان خارج از ساعات کلاسی توجه بیشتری معطوف دارند. از طرف مدیریت، ساعات مشخصی جهت پاسخ‌گویی به سؤالات دانشجویان و طرح مشکلات آنها در نظر گرفته شود و نهایتاً اینکه از نظرات سازنده دانشجویان در برنامه‌ریزی‌های آموزشی استفاده شود.

شکاف‌های مشاهده شده در ابعاد کیفیت خدمت می‌تواند به عنوان راهنما برای برنامه‌ریزی و تخصیص منابع مورد استفاده قرار گیرد. می‌توان ابعاد پنج‌گانه را در سه گروه اولیتهی برای تخصیص منابع و تلاش‌های سازمان، به منظور رفع و یا کاهش شکاف کیفیت قرار داد. به این ترتیب که بعد همدلی در بالاترین رتبه اولویت، ابعاد اطمینان، پاسخ‌گویی و تضمین در اولویت بعدی و بعد فیزیکی و ملموس در پایین‌ترین رتبه اولویت قرار گیرد. در صورتی که چنین اولویت‌بندی انجام شود و در ابتدا به ابعادی پرداخته شود که دارای بیشترین شکاف هستند، همگام با کاهش شکاف در این ابعاد، کیفیت سایر ابعاد نیز از دیدگاه دانشجویان بهبود می‌یابد، زیرا افزایش کیفیت در یک بعد، اثر تشدیدکنندگی دارد، بدین معنی که موجب بهبود کیفیت در سایر ابعاد از دیدگاه دریافت‌کننده خدمت می‌گردد. در نهایت باید به انتظارات بالاتر دانشجویان دانشکده‌های مختلف در ابعاد مختلف کیفیت خدمت توجه بیشتری معطوف گردد تا موجبات رضایت آنها فراهم شود و بتوان از این طریق در جهت بهبود کیفیت خدمات آموزشی گام برداشت.

### سپاسگزاری

این مقاله حاصل طرح پژوهشی شماره ۳۹۰۰۸۰۱۲۵ مصوب شورای پژوهشی مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار می‌باشد. بدین‌وسیله از زحمات تمامی دست‌اندرکاران و دانشجویان مشارکت‌کننده در پژوهش قدردانی می‌نماییم.

### References:

1. Sadeghi A. Introduction of Service Quality Assessment Model (SERVQUAL). Soroush Tahavol Magazin. 2009;11:5-8. [In Persian]
2. Bowen JT. The Relationship between Customer Loyalty Customer Satisfactions. International Journals of Contemporary Hospitality Measurement. 2002;2(5):23-41.
3. Nori Hekmat S, Using of Service Quality Model (SERVQUAL) in Hazrat- E-RASOUL Hospital [Master Thesis]. Tehran: IUMS; 2007. [In Persian]
4. Lim PC, Tang NK. A Study of Patient's Expectations and Satisfaction in Singapore Hospitals. Int J Health Care Qual Assur Inc Leader Health Serve. 2000;13(6-7):9-29.
5. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing. 1998;64(1):12-40.
6. Alvani SM, Riahi B. Measuring Service Quality in the Public Sector. Tehran: Iran Technology Education Center; 2000. [In Persian]



7. 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]
8. Karydis A, Komboil-Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D, Panis V. Expectations and Perceptions of Greek Patients Regarding the Quality of Dental Care. *Int J Qual Health Care*. 2001;13(5):16-409.
9. Kebriaei A, Roudbari M. Quality Gap in Educational Services at Zahedan University of Medical Sciences: Students Viewpoints about Current and Optimal Condition. *Iranian Journal of Medical Education*. 2005;5(1):53-61.
10. Kebriaei A., Roudbari M., Rakhshani nejad M., Mirlotfi P. Assessing Quality of Educational Services at Zahedan University of Medical Sciences. *Zahedan Journal of Research in Medical Sciences*. *Tabib Shargh*. 2005;7(2):139-146.
11. Parasuraman A, Zeithaml VA. Refinement and Assessment of the SERVQUAL Scales. *Journal of Retailing*. 1999;67(4):50-420.
12. Bahadori M, Mousavi SM, Sadeghifar J, Haghi M. Reliability and Performance of SEVQUAL Survey in Evaluating Quality of Medical Education Services. *International Journal of Hospital Research*. 2013;2(1):39-44.
13. Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry L. Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations. *The free Press*. 1998;13(18):7-22.
14. Arbouni F, Shoghli A, Badri poshte S, Mohajeri M. Survey of Gap between Expectations and Educational Services Delivered to Students in Zanzan University of Medical Sciences in 2005. *Strides of Development in Medical Education Journal*. 2008;5(1):17-25. [In Persian]
15. Agha mollaie T, Zare Sh, Abedini S. Gap of Educational Services Quality Point of Students View in Hormozgan University of Medical Sciences. *Strides of Development in Medical Education Journal*. 2006;3(2):78-85. [In Persian]
16. Bradley RB. Analyzing Service Quality: The Case of Post-graduate Chinese Students [Internet]. 2006 [cited 2014 5 12; updated 2006 11 1]. Available from: URL: <http://business.leeds.ac.uk/fileadmin/webfiles/research/WPS/BARNES.pdf>
17. Ruby CA. Assessing Student Satisfaction with Selected Student Services Using SERVQUAL, a Market Driven Model of Service Quality. *NASPA Journal*. 1998;35(4):331-341.