

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

### مدل سرکوال

علیرضا قربانی\*<sup>۱</sup>، سید جمال میرموسوی<sup>۲</sup>، سید میثم موسوی<sup>۳</sup>، سمانه آتیه دوست (ارائه دهنده مقاله)<sup>۴</sup>، جمیل

صادقی فر<sup>۵</sup>، یاسر تهرایی<sup>۶</sup>

۱. \*نویسنده مسؤل: کارشناس ارشد اقتصاد سلامت، عضو گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران
۲. کارشناس ارشد آموزش پزشکی، استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران
۳. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات علوم مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران
۴. دانشجوی کارشناسی هوشبری، عضو کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران
۵. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت ارائه خدمات سلامت، پژوهشکده آینده پژوهی در سلامت، دانشگاه علوم پزشکی کرمان
۶. کارشناسی ارشد آمار حیاتی، مربی و عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران

### زمینه و هدف:

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 به عنوان 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 باهدف شناسایی انتظارات دانشجویان از فرآیند خدمات آموزشی و شناسایی دیدگاه‌های آنان درباره‌ی 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 روش 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 سوال در یک نمونه ۲۷۳ نفری ارزیابی شد. داده‌های به دست آمده توسط نرم افزار spss نسخه ۱۶ وبا استفاده از آزمون‌های آماری t-test و آنالیز واریانس تحلیل شد.

### یافته‌ها:

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 پنج گانه کیفیت خدمات آموزشی فاصله قابل توجهی نشان داد و آزمون آماری T نشان داد که این اختلاف از نظر آماری در تمامی ابعاد پنج گانه معنی دار است (p-Value= 0.000). واقعیات کیفیت خدمات آموزشی موجود از نظر دانشجویان دانشکده بهداشت دارای بالاترین کیفیت بوده و آزمون تحلیل واریانس نشان داد که اختلاف بین ابعاد پنج گانه در دانشکده‌های مختلف فقط در بعد همدلی از نظر آماری معنی دار است (p-Value=0.086).

### نتیجه‌گیری:

انتظارات دانشجویان فراتر از درک آن‌ها از وضعیت موجود است و در هیچ کدام 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.

### واژه‌های کلیدی:

آموزش، ارزیابی کیفیت، دانشجویان، سبزوار