

## اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشگاه علوم پزشکی تهران - پردیس همت

سلیمه گوهری نژاد<sup>۱</sup>، دکتر محمدرضا ملکی<sup>۲</sup>، راضیه خواجه کاظمی<sup>۳</sup>، علیرضا عباسی<sup>۴</sup>، فرناز عطارجان نثارنوبری<sup>۵</sup>

نویسنده‌ی مسئول: تهران، دانشگاه علوم پزشکی تهران، مرکز مطالعات و توسعه‌ی آموزش علوم پزشکی goharinezhad@gmail.com

### چکیده

**زمینه و هدف:** در دنیای متغیر کنونی، بسیاری از سازمان‌ها، به دنبال راه‌هایی هستند تا از طریق آن‌ها به مزیت رقابتی دست یابند و محصولات خود را از دیگران متمایز سازند. یکی از استراتژی‌های موجود برای دستیابی به این مهم، ارائه‌ی خدمات باکیفیت است. بنابراین، این مطالعه با هدف اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌ی شده به دانشجویان مقاطع تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی تهران و با استفاده از مدل *SERVQUAL* انجام شد. روش بررسی: این پژوهش یک مطالعه‌ی توصیفی-مقطعی بود. جامعه‌ی پژوهش را دانشجویان تحصیلات تکمیلی که حداقل یک ترم تحصیلی را پشت سر گذاشته بودند، تشکیل داد. نمونه‌ی پژوهش متشکل از ۹۷ نفر از دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد و دکترای تخصصی بود. که با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب شدند. گردآوری داده‌ها به کمک پرسشنامه پایا و روا صورت گرفت. پرسشنامه، شکاف کیفیت را در پنج بعد خدمت اندازه‌گیری نمود. داده‌ها با استفاده از آماره‌های توصیفی و آزمون ویلکسون تجزیه و تحلیل شد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که براساس نظرات دانشجویان مقاطع تحصیلات تکمیلی در هر پنج بعد خدمت و تمام عبارات مربوط به هر بعد شکاف کیفیت وجود داشت. بیشترین شکاف کیفیت در بعد پاسخگویی ( $0/84 \pm 1/66$ ) مشاهده شد و بعد از آن به ترتیب ابعاد تضمین ( $0/89 \pm 1/56$ )، ملموس بودن ( $0/82 \pm 1/28$ )، قابلیت اطمینان ( $0/74 \pm 1/28$ ) و همادلی ( $0/77 \pm 1/23$ ) قرار داشتند. تفاوت مشاهده شده بین شکاف کیفیت در ابعاد مختلف خدمات آموزشی از نظر آماری معنی‌دار بود. ( $P=0/001$ )

**نتیجه‌گیری:** براساس نتایج، انتظارات دانشجویان فراتر از درک آن‌ها از وضعیت موجود بود و در هیچکدام از ابعاد خدمت انتظارات آنها برآورده نشده بود. لذا در برنامه‌ریزی جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در مقاطع تحصیلات تکمیلی باید در راستای برآورده نمودن انتظارات دانشجویان تلاش نمود و ابعادی که بیشترین شکاف را دارند، در اولویت قرار داد.

**واژگان کلیدی:** کیفیت، خدمات آموزشی، دانشجویان

### مقدمه

در دنیای متغیر کنونی، بسیاری از سازمان‌ها، به دنبال راه‌هایی هستند تا از طریق آن‌ها به مزیت رقابتی دست یابند و محصولات خود را از دیگران متمایز سازند. یکی از استراتژی‌های موجود برای دستیابی به این مهم، ارائه‌ی خدمات باکیفیت است (۱). مدیران بخش‌های خدماتی همواره درصد اثبات محوریت مشتریان در سازمان خود هستند، از سوی دیگر به علت محدودیت منابعی که گریبان‌گیر تمامی سازمان‌ها است، مدیران این سازمان‌ها مجبورند ابتدا نیازها و انتظارات مشتریان خود را شناسایی نموده، سپس به

- ۱- کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، کارشناس برنامه‌ریزی آموزش پزشکی - مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران
- ۲- دکترای مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی تهران
- ۳- کارشناس ارشد آمار حیاتی، مربی دانشگاه علوم پزشکی کرمان
- ۴- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، مدیریت امور آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران
- ۵- کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، کارشناس معاونت توسعه وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

می‌شود. این ابزار، ادراک مشتریان را در پنج بعد خدمت اندازه‌گیری می‌نماید. این ابعاد شامل: بعد ملموس (شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه‌ی خدمات از جمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی)، بعد اطمینان (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد)، بعد پاسخگویی (تمایل به همکاری و کمک به مشتری)، بعد تضمین (شایستگی و توانایی کارکنان برای القای حس اعتماد و اطمینان به مشتری) و بعد همدلی (برخورد ویژه با هر یک از مشتریان با توجه به روحیات آن‌ها به طوری که مشتریان قانع شوند سازمان آن‌ها را درک کرده است. پاراسورمن و همکاران، کیفیت را تفاوت بین انتظارات مشتریان از وضع مطلوب و ادراکات آن‌ها از وضع موجود ارائه‌ی خدمات، تعریف نموده‌اند (۶). این الگو یک روش تشخیصی برای معرفی نقاط قوت و ضعف کیفیت خدمات سازمان بوده، معمولاً برای اندازه‌گیری و مقایسه‌ی ادراکات و انتظارات مشتریان خارج سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد (۷). کبریایی و رودباری در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که از نظر اکثریت قریب به اتفاق دانشجویان، در هر پنج بعد خدمات آموزشی شکاف منفی کیفیت وجود دارد. پیشنهاد می‌شود برای کاهش این شکاف‌ها، کارگاه‌های آموزشی نحوه‌ی خدمت به مشتریان و برقراری ارتباط با آنان و نیز کارگاه‌هایی در جهت افزایش مهارت‌های فنی کارکنان برگزار شود، و برای بهبود وضعیت ظاهری، فضاها و امکانات آموزشی، منابع بیشتری تخصیص یابد (۳). آقاملایی، زارع و عابدینی در پژوهش بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان به این نتیجه رسیدند که انتظارات دانشجویان فراتر از درک آن‌ها از وضعیت موجود است و در هیچ‌کدام از ابعاد خدمت انتظارات آن‌ها برآورده نشده است. لذا در برنامه‌ریزی جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزشی باید در راستای برآورده نمودن انتظارات دانشجویان تلاش نمود و ابعادی که بیشترین شکاف را دارند در اولویت قرار گیرند (۸). با توجه به اهمیت شناخت هردو دسته ادراکات و انتظارات دانشجویان، به عنوان مشتریان داخلی نظام آموزش

اندازه‌گیری ادراکات آن‌ها از خدمات دریافتی، فاصله‌ی میان انتظارات و ادراکات مشتریان خود را شناسایی نموده، نهایتاً با بهره‌گیری از این اطلاعات راه‌حلی که بیشترین هزینه - اثربخشی را در پرکردن شکاف موجود دارد، انتخاب نموده، بکارگیرند (۲). در این راستا، ارزیابی کیفیت خدمت، از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود به لحاظ آن‌که همواره کمبود منابع، به‌عنوان یکی از موانع عمده‌ی اجرای برنامه‌های کیفیت مطرح است، این ارزیابی، مدیریت مجموعه را قادر می‌سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحوی بهتر تخصیص دهد تا عملکرد سازمان بهبود یافته و کیفیت خدمات نیز ارتقا یابد (۳). برای تحقق کیفیت خدمت در سازمان، تعهد کارکنان و حمایت کلیه‌ی سطوح مدیریت ضروری است، بنابراین سازمان باید به طور مستمر خدمات مطلوب برای بهبود کیفیت و جلب رضایت مشتریان ارائه نماید (۴). به اعتقاد زافیروفولوس آموزش عالی به طور روزافزون به کیفیت خدمات علاقه و توجه پیدا کرده است. این امر به واسطه‌ی حقیقتی است که برای ارزشیابی کیفیت و آموزش یک مسوولیت اجتماعی بر دوش دانشگاه‌هاست، در اغلب کشورها این نیاز مستقیماً از طریق راه اندازی یک مرجع تضمین کیفیت مستقل انجام می‌گیرد و بر بازخورد دانشجویان به عنوان یکی از معیارهای ارزیابی تاکید می‌کنند (۵). در حال حاضر، در سطح جهان، دیدگاه دانشجویان در مورد جنبه‌های آموزش‌های ارائه شده در مؤسسات آموزشی بررسی می‌شود و به عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه‌ها، در نظر گرفته می‌شود؛ الگوی سروکوال یکی از شاخص‌ترین ابزارها برای اندازه‌گیری انتظارات و ادراکات مشتریان است (۶). این الگو در سال ۱۹۹۸ توسط پروفیسور پاراسورمن (A. Parasuraman, Valarie A. Zethaml) و پروفیسور زدهمل به اتفاق سایر همکاران ارائه گردید (۷). پاراسورمن (Parasurman) و همکاران، یک مقیاس چند بعدی به منظور اندازه‌گیری کیفیت خدمات ساختند که SERVQUAL نامیده

نمره‌ی حاصل، شکاف منفی کیفیت و در صورت مثبت بودن آن، شکاف مثبت کیفیت تعریف می‌شود. در صورتی که نمره‌ی حاصل برابر صفر باشد، به معنی عدم وجود شکاف کیفیت در نظر گرفته خواهد شد. در این پژوهش داده‌ها با استفاده از آماره‌های توصیفی و آزمون ویلکسون تجزیه و تحلیل شد.

### یافته‌ها

توزیع سنی دانشجویان شرکت کننده در مطالعه ۲۸/۲۸ سال بود که ۲۹/۳ درصد مرد و ۷۰/۷ درصد زن بودند ۲۶/۷ درصد در مقطع دکترا و ۷۳/۳ درصد در مقطع کارشناسی ارشد مشغول به تحصیل بودند. بیشترین نسبت دانشجویان مورد مطالعه در دانشکده‌ی پزشکی (۲۱/۲۹ درصد) و کمترین تعداد در دانشکده‌ی پیراپزشکی (۳/۳۱ درصد) مشغول به تحصیل بودند. میانگین نمرات ادراک، انتظار و شکاف کیفیت خدمات در جدول ۱ ارایه شده است. از میان ۲۵ عبارت مربوط به کیفیت خدمت، بیشترین شکاف کیفیت در عبارت اعمال نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره‌ی مسایل آموزشی در برنامه‌های آموزشی مربوط به بعد پاسخگویی و کمترین شکاف در عبارت ظاهر آراسته و حرفه‌ای اساتید و کارکنان دانشکده مربوط به بعد ملموس بودن می‌باشد. تفاوت مشاهده شده بین ادراک و انتظار دانشجویان (شکاف بین وضع فعلی و وضع مطلوب) در هر پنج بعد خدمت با آزمون ویلکسون معنی دار است ( $P=0/1000$ ). بطور کلی، میانگین شکاف کیفیت بین وضع موجود و وضع مطلوب خدمات آموزشی در هر پنج بعد خدمت از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی منفی بود. (جدول شماره ۲)

در بهبود کیفیت خدمات آموزشی و از بین بردن یا کاهش شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب کیفیت، این پژوهش می‌تواند مبنایی برای برنامه‌ریزی و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی فراهم نماید. لذا این پژوهش با هدف اندازه‌گیری شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشگاه علوم پزشکی تهران پردیس همت با استفاده از مدل SERVQUAL انجام شد.

### روش بررسی

پژوهش حاضر مطالعه‌ی توصیفی - مقطعی بود. جامعه‌ی پژوهش را دانشجویان تحصیلات تکمیلی (کارشناسی ارشد - دکترا - تخصصی) که حداقل یک ترم تحصیلی را پشت سر گذاشته بودند تشکیل می‌داد، که شامل ۶۳۴ نفر بود که ۲۲۷ نفر دانشجوی مقطع دکترا و ۴۰۷ نفر مقطع کارشناسی ارشد بودند. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی استفاده گردید. برای سنجش ادراک و انتظار دانشجویان در مورد کیفیت خدمات آموزشی از پرسشنامه‌ای که توسط کبریایی به روش SERVQUAL تهیه شده بود، استفاده نمودیم. این ابزار مشتمل بر ۲۵ جفت سؤال متناظر است که بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت طراحی شده، دارای پنج بعد کیفیت خدمت است. برای تعیین شکاف کیفیت، یکبار دیدگاه دانشجویان درباره‌ی وضع موجود کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده (ادراک آن‌ها از کیفیت خدمات)، مورد سوال قرار گرفت. بار دیگر دیدگاه دانشجویان درباره وضع مطلوب کیفیت خدمات آموزشی (انتظار آنها از کیفیت خدمات ارائه شده)، مورد سنجش قرار گرفت. با کسر کردن نمرات انتظار دانشجویان از ادراک آنان، شکاف کیفیت به دست آمد که در صورت منفی بودن نمره‌ی حاصل، شکاف منفی کیفیت و در صورت مثبت بودن آن، شکاف مثبت کیفیت تعریف می‌شود. در صورتی که نمره‌ی حاصل

جدول ۱- میانگین نمرات ادراک، انتظار وشکاف کیفیت در هر یک از عبارات و هریک از ابعاد مربوط به کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشگاه علوم پزشکی تهران- پردیس همت

ابعاد خدمت	میانگین نمرات			عبارت مربوط به هر بعد
	ادراک	انتظار	شکاف کیفیت	
ملموس بودن	۳/۶۱±۰/۶۷	۴/۴۵±۰/۷۰	-۰/۸۲±۰/۹۹	ظاهر آراسته و حرفه‌ای اساتید و کارکنان دانشکده
	۲/۷۷±۱/۰۲	۴/۴۹±۰/۷۲	-۱/۷۲±۱/۰۲	جذابیت فیزیکی ظاهری و تسهیلات ( ساختمان، کلاس، صندلی، محل استراحت و ...)
	۳/۲۰±۰/۹۸	۴/۶۹±۰/۶۷	-۱/۴۹±۱/۰۵	کارآمد بودن تجهیزات جدید و مواد آموزشی اینترنت، کتابخانه، اورهد، پرژکتور و ...
	۳/۰۱±۰/۹۵	۴/۰۶±۰/۹۲	-۱/۰۶±۱/۲۶	جذابیت ظاهری وسایلی که استاد در آموزش از آنها استفاده می‌کند
قابلیت اطمینان	۳/۶۱±۰/۹۲	۴/۵۰±۰/۷۶	-۰/۹۰±۱/۱۵	ثبت و نگهداری سوابق دانشجوی بدون کم و کاست
	۳/۴۱±۰/۸۷	۴/۷۷±۰/۴۲	-۱/۳۶±۱/۰۲	ارائه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر
	۳/۳۲±۰/۹۰	۴/۴۹±۰/۶۶	-۱/۱۷±۱/۰۷	انجام فعالیت‌ها توسط استاد در زمانی که خود وعده داده است
	۳/۵۲±۰/۹۶	۴/۸۱±۰/۴۲	-۱/۲۹±۱/۰۲	ارائه نمودن مطالب به شیوه‌های که برای دانشجو قابل درک باشد
پاسخگویی	۳/۳۲±۱/۰۰	۴/۸۹±۰/۳۵	-۱/۵۷±۱/۰۸	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه
	۳/۲۴±۱/۰۵	۴/۸۱±۰/۴۸	-۱/۵۷±۱/۰۸	در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور (به هنگام نیاز دانشجو)
	۲/۸۵±۱/۰۹	۴/۴۹±۰/۶۶	-۱/۶۴±۱/۲۵	سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت برای انتقال نظرات و پیشنهادات خود درباره مسایل
	۲/۴۵±۱/۱۰	۴/۶۱±۰/۶۷	-۲/۱۶±۱/۲۴	اعمال نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه‌های آموزشی
تضمین	۳/۳۲±۰/۹۸	۴/۶۲±۰/۵۶	-۱/۳۱±۱/۰۸	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر
	۲/۹۷±۱/۰۷	۴/۵۱±۰/۶۲	۱/۵۱±۱/۲۱	اعلام ساعاتی که دانشجو می‌تواند برای مسائل درسی و آموزشی به استاد مراجعه کند
	۲/۶۰±۱/۲۳	۴/۶۸±۰/۶۴	-۲/۰۸±۱/۳۸	تسهیل بحث و تبادل نظر در باره موضوع درس در کلاس توسط اساتید
	۲/۹۶±۱/۰۹	۴/۴۵±۰/۶۸	-۱/۴۹±۱/۲۳	آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی در دانشکده
همدلی	۳/۱۲±۰/۹۲	۴/۶۱±۰/۵۶	-۱/۴۹±۱/۰۸	اختصاص دادن وقت از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانشجو خارج از ساعات
	۳/۱۶±۱/۱۳	۴/۹۰±۰/۲۹	-۱/۷۴±۱/۱۷	وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو
	۳/۲۴±۰/۹۴	۴/۳۶±۰/۶۹	-۱/۱۲±۱/۰۶	برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی
	۳/۱۳±۱/۰۱	۴/۴۲±۰/۶۶	-۱/۲۹±۱/۲۶	دادن تکالیف متناسب و مرتبط با درس
همدلی	۳/۲۸±۰/۸۷	۴/۴۰±۰/۶۹	-۱/۱۲±۱/۱۳	انعطاف‌پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاصی که ممکن است برای هر دانشجو پیش آید
	۳/۰۲±۱/۱۸	۴/۵۰±۰/۷۷	-۱/۴۸±۱/۴۱	مناسب بودن زمان برگزاری کلاسها
	۳/۴۰±۱/۰۶	۴/۶۲±۰/۶۵	-۱/۲۲±۱/۲۳	وجود مکانی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده
				مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان

جدول ۲- میانگین نمرات ادراک، انتظار وشکاف کیفیت در ابعاد پنج‌گانه‌ی خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان مورد مطالعه

ابعاد خدمت	ادراک	انتظار	شکاف	Z
ملموس بودن	۳/۱۵ ±۰/۷۳	۴/۴۲±۰/۵۸	۲/۸±۰/۸۲/-۱	۷/۱۱
قابلیت اطمینان	۳/۴۳±۰/۶۹	۴/۶۹±۰/۳۴	-۱/۲۶±۰/۷۴	-۷/۲۸
پاسخگویی	۲/۹۶±۰/۸۰	۴/۶۲±۰/۴۵	-۱/۶۶±۰/۸۴	-۷/۱۶۳
تضمین	۳/۰۴±۰/۸۷	۴/۶۱±۰/۳۹	-۱/۵۶±۰/۸۹	-۷/۳۱۰
همدلی	۳/۲۲±۰/۷۱	۴/۴۷±۰/۴۷	-۱/۲۳±۰/۷۷	-۷/۱۳۵

## بحث

در پژوهشی که توسط زویلینگ و اندرسن با عنوان اندازه گیری کیفیت خدمت در دانشگاه تگزاس در کلینیک‌های سرطان این دانشگاه انجام گرفت، نتایج پژوهش، بیشترین فاصله بین ادراک و انتظار دانشجویان را در بعد قابلیت اطمینان نشان داد. این در حالی است که در پژوهش حاضر قابلیت اطمینان کمترین شکاف را داشته است بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که مسایل کیفیت خدمات (ابعاد و سنجش آن) ممکن است از یک کشوری به کشور دیگر و از یک صنعتی به صنعت دیگر فرق کند. لذا در ارزیابی خدمات باکیفیت توجه به معیارهای کشور و فرهنگ جایی که خدمات در آن ارائه می‌شود ضروری است (۱۲).

آقاملائی، زارع و عابدینی نیز در پژوهش خود در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان به این نتیجه رسیدند که انتظارات دانشجویان فراتر از درک آن‌ها از وضعیت موجود است و در هیچکدام از ابعاد خدمت انتظارات آن‌ها برآورده نشده است. لذا در برنامه‌ریزی جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزشی باید در راستای برآورده نمودن انتظارات دانشجویان تلاش نمود و ابعادی که بیشترین شکاف را دارند، در اولویت قرار گیرند (۸). شیرازی و براتکو در پژوهش خود با عنوان اندازه‌گیری کیفیت خدمات در آموزش عالی، به این نتیجه رسیدند که بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از خدمات آموزشی با آنچه که آنان دریافت می‌کنند، تفاوت زیادی وجود دارد. این مطلب تحلیل شکاف ذکر شده را تایید می‌کند. تنها متغیری که در پژوهش آن‌ها از نظر دانشجویان مطلوب بوده مربوط به وضعیت ظاهری اساتید و کارکنان آموزشی بوده است، لازم به ذکر است که در پژوهش ما نیز این مولفه هر چند منفی می‌باشد، اما از کمترین شکاف برخوردار است (۱۳). مطالعه‌ی کیفیت خدمات آموزشی در نامبیا بر اساس ادراک دانشجویان نشان داد که مهم‌ترین مشخصه‌ی کیفیت آموزش از نظر دانشجویان به ویژگی‌های معلمان و

هدف این مطالعه تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشگاه علوم پزشکی تهران بود. همان‌گونه که یافته‌های پژوهش نشان داد، به‌طور کلی در هر پنج بعد خدمات آموزشی، شکاف منفی کیفیت وجود داشت. شکاف منفی بیانگر این است که انتظارات دانشجویان فراتر از ادراکات آن‌ها از وضعیت موجود است. کمترین میانگین شکاف کیفیت در بعد اطمینان و بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بعد پاسخگویی مشاهده شد. این بعد کیفیت (پاسخگویی)، بر نشان دادن حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست‌ها، سؤالات و شکایات مشتری تأکید دارد (۹). وجود شکاف بیشتر در این عبارات، حاکی از آن است که اساتید راهنما و مشاور، به هنگام نیاز دانشجوی، کمتر در دسترس هستند. دانشجویان برای انتقال نظرات و پیشنهادات خود درباره‌ی مسایل آموزشی، به آسانی به مدیریت دسترسی ندارند. نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسائل آموزشی کمتر در برنامه‌های آموزشی اعمال می‌شود. منابع مطالعاتی مناسب برای مطالعه‌ی بیشتر به دانشجویان ارائه نمی‌شود. ساعاتی که می‌توانند برای مسایل درسی و آموزشی و خصوصاً گرفتن راهنمایی و مشاوره‌ی پایان‌نامه و رساله به استاد مراجعه کنند، به آنان اعلام نمی‌شود. در مطالعه‌ی برادلی به منظور تعیین ادراک و انتظار دانشجویان چینی در دوره‌ی تحصیلات تکمیلی از کیفیت خدمات آموزشی و تحلیل شکاف کیفیت که به روش SERVQUAL انجام شد، در تمام ابعاد خدمت شکاف منفی کیفیت وجود داشت (۱۰). گالوای در یکی از دانشکده‌های دانشگاه دی‌مونت‌فورت پژوهشی در مورد ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی انجام داد. در این بررسی، دانشجویان به عنوان مشتری خارجی در نظر گرفته شدند و سروکوال نیز به عنوان ابزار کار در نظر گرفته شد. نتایج پژوهش بیانگر این بود که از میان ۵ بعد کیفیت مشابه پژوهش حاضر جنبه‌های پاسخگویی برای دانشجویان از اهمیت بالایی برخوردار است (۱۱).

خدمت می‌تواند به‌عنوان راهنما برای برنامه‌ریزی و تخصیص منابع مورد استفاده قرار گیرد (۱۸).

### نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش محقق را بر آن می‌دارد که با توجه به آنچه از این پژوهش حاصل گردید، پیشنهادهایی به شرح ذیل جهت کسب هر چه بیشتر رضایت دریافت‌کنندگان خدمات آموزشی و ارتقای سطح کیفیت این خدمات، ارائه نماید. پیشنهاد می‌شود با انجام نظرخواهی‌های مستمر، ادراک دانشجویان از خدمات آموزشی و پژوهشی که به آنان عرضه می‌گردد، ارزیابی گردد. از آنجایی که کیفیت خدمات آموزشی پاسخگوی نیازها و انتظارات دانشجویان نیست، پس باید کیفیت آن‌ها پیوسته مورد ارزیابی قرار گیرد تا مدیران دانشگاه به‌موقع از وجود مشکلات احتمالی در زمینه‌های نیروی انسانی اعم از استادان و کارکنان، تجهیزات، تسهیلات و سایر خدمات مطلع گردند و درصدد رفع آن باشند. جهت ارتقای فرایندهای ارائه‌ی خدمت، به مدیران پیشنهاد می‌شود علاوه بر شناسایی و اندازه‌گیری شاخص‌های رضایت و برنامه‌ریزی برای بهبود این شاخص‌ها، فرایندهایی را که باعث نارضایتی مشتری می‌گردد را شناسایی نموده و در جهت بهبود آن‌ها اقدام نمایند. برای دسترسی بیشتر به نظرات دانشجویان پیشنهاد می‌گردد، تسهیلات ارتباطی مناسبی برای دریافت نظرات خدمت‌گیرندگان ایجاد گردد و این کانال‌های ارتباطی پیوسته توسط مدیران و معاونین آموزشی ارزیابی و حمایت گردد. به منظور شناسایی هر چه بیشتر معیارهای سنجش کیفیت خدمات آموزشی پیشنهاد می‌گردد، مدیران از طریق فعالیت‌های الگوبرداری و مقایسه فعالیت‌ها و معیارهای دانشگاه‌های مشابه، به معیارهای دقیق‌تری دست یابند. نهایتاً نتایج این مطالعه نشان داد که ابعاد پاسخگویی و تضمین در مقایسه با سایر ابعاد کیفیت مهم‌تر هستند، بنابراین به منظور ارتقای کیفیت خدمات آموزشی استفاده از نظرات و ایده‌های دانشجویان به‌عنوان مشتریان و

اساتید آن‌ها مربوط می‌شود بطوری که عواملی نظیر به کاربردن استراتژی‌های به‌روز و موثر تدریس، استفاده از نظرات و ایده‌های دانشجویان در فرایند آموزش، ایجاد انگیزه و حس کنجکاوی در دانشجو، مشارکت دانشجو بصورت تیمی در فعالیت‌های آموزشی در بهبود کیفیت خدمات آموزشی تاثیر بسزایی دارد (۱۴). مطالعه‌ی پاریسو و همکاران در مورد ارزیابی کیفیت خدمات در دو دانشکده‌ی بازرگانی در شمال شرق آمریکا نشان داد که از دید دانشجویان، ابعاد تضمین، پاسخگویی، همدلی، اطمینان و ملموس به ترتیب از اهمیت بیشتری برخوردار است (۱۵). دوتین و اوکلند در بخش خدمات آموزشی دانشگاه بردفورد به منظور تعیین ارتباط بین ادراک مشتریان از کیفیت خدمت و درجه‌ی اهمیتی که آن‌ها به ابعاد کیفیت آن خدمت می‌دهند با استفاده از ابزار سروکوال پژوهشی انجام دادند نتایج نشان داد که بعد تضمین خدمت در پایین‌ترین سطح و بعد همدلی در بالاترین سطح بود. طبق انتظارات پاسخگویان در این پژوهش، بعد تضمین خدمت از بیشترین اهمیت برخوردار بود و به دنبال آن ابعاد ملموس، اطمینان، پاسخگویی و سرانجام بعد همدلی در رتبه‌های بعدی اهمیت قرار گرفتند. ارتباط معکوس (همبستگی منفی) بین کیفیت درک شده و کیفیت مورد انتظار درخصوص هر بعد مشاهده شد (۱۶). نوری حکمت نیز در پژوهش خود با عنوان به کارگیری مدل شکاف کیفیت خدمات (سروکوال) در بیمارستان حضرت رسول اکرم (ص) بیشترین شکاف بین ادراک و انتظار نمونه‌های پژوهش را در بعد تضمین (۲۷/۸ درصد) مشاهده نمود و پس از آن به ترتیب ابعاد ملموس بودن (۲۶/۲ درصد)، همدلی (۲۵/۸ درصد)، پاسخگویی (۲۵/۲ درصد) و قابلیت اطمینان (۲۲ درصد) قرار داشتند (۱۷). شکاف‌های مشاهده شده در ابعاد کیفیت

آموزشی دانشگاه‌ها موثر باشد.

### تقدیر و تشکر

پژوهشگران بر خود واجب می‌دانند که از حمایت‌های مادی و معنوی معاونت محترم تحقیقات و فناوری و مرکز تحقیقات آموزش علوم پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران و تمامی کسانی که در این پژوهش ما را یاری رساندند، تقدیر و تشکر نماید.

شرکای فعال دانشگاه می‌تواند به اصلاح و ارتقای فرایند آموزش و بهبود کیفیت کمک شایانی نماید. از آنجایی که فلسفه و رسالت تاسیس مقاطع تحصیلات تکمیلی ارتقاء علم و مهارت حرفه‌ای و در نتیجه ارتقای استانداردهای ملی، تولید علم، انتقال فنآوری، افزایش تعامل علمی در سطح ملی و بین‌المللی، ایجاد پویایی و برانگیختن روحیه علمی و روش‌مندی می‌باشد توجه به خواسته‌های این گروه از دانشجویان می‌تواند در ارتقای سطح

### منابع

- 1- Parsoonez A. Service Balancing Customer Perceptions and Expectations. *The Free Press*, 1998;13:22-7.
- 2- Brysland A, Crry A. Service improvement in public service using SERVQUAL. *Managing Service Quality*. 2001;11:34-51
- 3- Kebreyaei A, Roudbari M. Service quality gap training from the perspective of Zahedan University of Medical Sciences students. *Iranian Journal of Medical Education* . 2005;5:53-61
- 4- Mohammadi A, Vakili MM, investigate level of satisfaction of educational services and its relationship with quality, *Two Quarteri Journal of Medical Education Development*. 1388;3:48-59
- 5- Zafiroopoulos C, Verana V. Service quality assessment in a Greek higher education institute. *Journal of Business Economic and Management*. 2007; 9: 33-45.
- 6- Parasuraman A, zeithaml V A. SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 1998;64:12-40.
- 7- Prasuraman, A. Zeithaml VA Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*,1995;17:51-60.
- 8- Aghamollaei T, Zare Sh, Abedini S. Quality gap of educational services in viewpoints of students, *Hormozgan University of Medical Sciences*.2006;6:58-78
- 9- Millson F, Kirk-Smith M. The effect of quality circles on perceived service quality in financial services. *J Marketing Practice*. 1996; 2: 75-88.
- 10- Bradley RB. Analyzing service quality: The case of post-graduate Chinese students .2006. Available From:URL:[http://www.leeds.ac.uk/researchProgs/fileadmin/user\\_upload/documents](http://www.leeds.ac.uk/researchProgs/fileadmin/user_upload/documents).
- 11- Galloway, L. Quality perception of internal and external customers: A case study in education administration. *TQM Magazine*, 1998;10: 120-34.
- 12- Anderson A, Zwelling A. Measuring service quality at the University of Texas M.D. Anderson Cancer Center. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 2006; 9:9-22.
- 13- Shirazi M, Branko F. Measuring servqual in higher education. *Tomarrow Management Quarterly*. 2006;3,4:56
- 14- Barrow Karima Leu E. Perceptions of Namibian teachers and other stockholders of quality of education. American Institutes for Research under the EQUIP1 LWA. 2006.
- 15- Pariseau SE, McDaniel JR. Assessing service quality in schools of business. *International Journal of Quality and Reliability Management*.1997; 14: 204-18.
- 16- Dotehin E, Oakland T. TQM practices in service organizations: an exploratory study into the implementation, outcome and effectiveness. *Managing Service Quality*. 2004; 14:176-89.

- 
- 17- Noorihekmat S, Use of service quality gap model (SERVQUAL) Hazrate Rasool Teaching hospital. [Dissertation]2:06. Iran University of Medical Sciences
  - 18- Campbell JL, Ramsay J, Green J. Age, gender, socioeconomic and ethnic differences in patients assessments of primary health care. *Quality Health Care* .2001; 10:90-5.