مجـــلـه‌ی توســـعه‌ی آمـــوزش در علـــوم پزشـکی
دوره‌ی ۴، شماره ۶، بهار وتابستان ۹۰، صفحات۵۵ تا ۶۲

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

سلیمه گوهری‌نژاد[۱]، دکتر محمدرضا ملکی[۲]، راضیه خواجه کاظمی[۳]، علیرضا عباسی[۴]،فرنازعطارجان نثارنوبری[۵]

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، به‌دنبال راه‌هایی هستند تا از طریق آن‌ها به مزیت رقابتی دست یابند و خدمات و محصولات خود را از دیگران متمایز سازند. یکی از استراتژی‌های موجود برای دستیابی به این مهم، ارایه‌ی خدمات باکیفیت است. بنابراین ، این مطالعه با هدف اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزشی ارایه‌ی 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 نفراز دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد و دکترای تخصصی بود. که با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب شدند. گردآوری داده ها به کمک پرسشنامه پایا و روا صورت گرفت. پرسشنامه، شکاف کیفیت را در پنج بعد خدمت اندازه گیری نمود. داده‌ها با استفاده از آماره‌های توصیفی و آزمون ویلکاسون 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 (۰/۸٤ ± ۱/٦٦-) مشاهده شد و بعد از آن به ترتیب ابعاد تضمین (۰/۸۹ ±۱/۵٦)، ملموس بودن (۰/۸۲ ± ۱/۲۸-)، قابلیت اطمینان (۰/۷٤ ± ۱/۲۸-) و همدلی(۰/۷۷±۱/۲۳-) قرار داشتند. تفاوت مشاهده شده بین شکاف کیفیت در ابعاد مختلف خدمات آموزشی از نظر آماری معنی‌دار بود. ($P=۰/۰۰۰۱$)*

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، دانشجو

مقدمه

دردنیای متغیرکنونی، بسیاری از سازمان‌ها، به‌دنبال راه‌هایی هستند تا ازطریق آن‌ها به مزیت رقابتی دست یابند و خدمات محصولات خودرا از دیگران متمایز سازند. یکی از استراتژی‌های موجود برای دست‌یابی به این مهم، ارایه ی خدمات باکیفیت است(۱).مدیران بخش‌های خدماتی همواره درصدد 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 ودرمانی ، دانشیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی تهران
۳- کارشناس ارشد آمار حیاتی، مربی دانشگاه علوم پزشکی کرمان
٤- 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

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.22519521.1390.4.6.5.7]

اندازه‌گیری ادراکات آن ها از خدمات دریافتی، فاصله‌ی میان انتظارات و ادراکات مشتریان خود را شناسایی نموده ، نهایتاً با بهره گیری 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 عمده ی اجرای برنامه های کیفیت مطرح است، این ارزیابی، مدیریت مجموعه را قادرمی‌سازد 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 ارایه نماید(٤).به اعتقاد زافیروفلوس آموزش عالی به طور روزافزون به کیفیت خدمات علاقه و توجه پیدا کرده است. این امر به‌واسطه‌ی 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 ارایه 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(٦). این الگو در سال ۱۹۹۸ توسط پروفسور پاراسورمن (A. Parasuraman, Valarie A. Zethaml)و پروفسور زدهمل به اتفاق سایرهمکاران ارائه گردید(۷). پاراسورمن (Parasurman) و همکاران، یک مقیاس چند بعدی به‌منظور اندازه‌گیری کیفیت خدمات ساختندکه SERVQUAL نامیده می‌شود. این ابزار، ادراک مشتریان را در پنج بعد خدمت اندازه گیری می‌نماید. این ابعاد شامل: بعد ملموس(شرایط و فضای فیزیکی محیط ارایه ی خدمت 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 آن ها از وضع موجود ارایه ی خدمات، تعریف نموده‌اند(٦).این الگو یک روش تشخیصی برای معرفی نقاط قوت و ضعف کیفیت خدمات سازمان بوده ، معمولا" 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 نحوه ی خدمت به مشتریان و برقراری ارتباط با آنان و نیز کارگاه‌هایی درجهت افزایش مهارت‌های فنی کارکنان برگزار شود، و برای بهبود وضعیت ظاهری، فضاها وامکانات آموزشی، منابع بیشتری تخصیص یابد(۳). آقاملایی، زارع و عابدینی در پژوهش بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی دردانشگاه علوم پزشکی هرمزگان به این نتیجه رسیدند که انتظارات دانشجویان فراتر از درک آن ها از وضعیت موجود است ودر هیچکدام از ابعادخدمت انتظارات آن ها برآورده نشده است. لذا در برنامه‌ریزی جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزشی باید درراستای برآورده نمودن انتظارات دانشجویان تلاش نمود و ابعادی که بیشترین شکاف را دارند در اولویت قرا گیرند(۸).با توجه به اهمیت شناخت هردودسته ادراکات و انتظارات دانشجویان، به عنوان مشتریان داخلی نظام آموزش

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1390.4.6.5.7]

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 اندازه گیری شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشگاه علوم پزشکی تهران پردیس همت با استفاده از مدل SERVQUAL انجام شد.

روش‌بررسی

پژوهش حاضر مطالعه‌ی توصیفی- مقطعی بود. جامعه‌ی پژوهش را دانشجویان تحصیلات تکمیلی(کارشناسی ارشد- دکترای تخصصی) که حداقل یک ترم تحصیلی را پشت سر گذاشته بودند تشکیل می‌داد، که شامل ٦٣٤ نفر بود که ۲۲۷ نفر دانشجوی مقطع دکترا و ٤٠٧ 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 ۲۵جفت 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 برابرصفرباشد، به معنی عدم وجود شکاف کیفیت در نظرگرفته خواهد شد.در این پژوهش داده‌ها با استفاده ازآماره‌های توصیفی و آزمون ویلکاسون تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها

توزیع سنی دانشجویان شرکت کننده در مطالعه ۲۸/۲۸ سال بود که ۲۹/۳درصد مرد و ۷۰/۷ درصد زن بودند ۲٦/۷ درصد در مقطع دکترا و ۷۳/۳ درصددر مقطع کارشناسی ارشد مشغول به تحصیل بودند. بیشترین نسبت دانشجویان مورد مطالعه دردانشکده‌ی پزشکی(۲۱/۲۹درصد)وکمترین تعداد دردانشکده‌ی پیراپزشکی(۳/۳۱درصد) مشغول به تحصیل بودند.میانگین نمرات ادراک، انتظارو 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 ویلکاکسون معنی دار است(P=۰/۱۰۰۰). بطورکلی، میانگین شکاف کیفیت بین وضع موجود و وضع مطلوب خدمات آموزشی در هر پنج بعد خدمت از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی منفی بود. (جدول شماره۲)

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1390.4.6.5.7]

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	عبارت مربوط به هر بعد / میانگین نمرات	ادراک	انتظار	شکاف کیفیت
ملموس بودن	ظاهر آراسته و حرفه‌ای اساتید و کارکنان دانشکده	۳/٦۱±۰/٦۷	٤/٤٤±۰/۷۰	-۰/۸۲±۰/۹۹
	جذابیت فیزیکی ظاهری و تسهیلات (ساختمان، کلاس، صندلی، محل استراحت و ...)	۲/۷۷±۱/۰۲	٤/٤۹±۰/۷۲	-۱/۷۲±۱/۲
	کارآمد بودن تجهیزات جدید و مواد آموزشی اینترنت، کتابخانه، اورهد، پرژکتور و	۳/۲۰±۰/۹۸	٤/٦۹±۰/٦۷	-۱/٤۹±۱/۰۵
	جذابیت ظاهری وسایلی که استاد در آموزش از آنها استفاده می‌کند	۳/۰۱±۰/۹۵	٤/۰٦±۰/۹۲	-۱/۰٦±۱/۲٦
قابلیت اطمینان	ثبت و نگهداری سوابق دانشجو بدون کم و کاست	۳/٦۱±۰/۹۲	٤/۵۰±۰/۷٦	-۰/۹۰±۱/۱۵
	ارائه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۳/٤۱±۰/۸۷	٤/۷۷±۰/٤۲	-۱/۳٦±۱/۰۲
	انجام فعالیت ها توسط استاد در زمانی که خود وعده داده است	۳/۳۲±۰/۹۰	٤/٤۹±۰/٦٦	-۱/۱۷±۱/۰۷
	ارائه نمودن مطالب به شیو های که برای دانشجو قابل درک باشد	۳/۵۲±۰/۹٦	٤/۸۱±۰/٤۲	-۱/۲۹±۱/۰۲
	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	۳/۳۲±۱/۰۰	٤/۸۹±۰/۳۵	-۱/۵۷±۱/۰۸
پاسخگویی	در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور (به هنگام نیاز دانشجو)	۳/۲٤±۱/۰۵	٤/۸۱±۰/٤۸	-۱/۵۷±۱/۰۸
	سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت برای انتقال نظرات و پیشنهادات خود درباره مسایل	۲/۸۵±۱/۰۹	٤/٤۹±۰/٦٦	-۱/٦٤±۱/۲۵
	اعمال نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه‌های آموزشی	۲/٤۵±۱/۱۰	٤/٦۱±۰/٦۷	-۲/۱٦±۱/۲٤
	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر	۳/۳۲±۰/۹۸	٤/٦۲±۰/۵٦	-۱/۳۱±۱/۰۸
	اعلام ساعاتی که دانشجو می تواند برای مسائل درسی و آموزشی به استاد مراجعه کند	۲/۹۷±۱/۰۷	٤/۵۱±۰/٦۲	۱/۵۱±۱/۲۱
تضمین	تسهیل بحث و تبادل نظر در باره موضوع درس در کلاس توسط اساتید	۳/٤±۰/۹۲	٤/٤۱±۰/٦۵	-۱/۰۱±۱/۰۷
	آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش های نظری و عملی در دانشکده	۲/٦۰±۱/۲۳	٤/٦۸±۰/٦٤	-۲/۰۸±۱/۳۸
	اختصاص دادن وقت از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانشجو خارج از ساعات	۲/۹٦±۱/۰۹	٤/٤۵±۰/٦۸	-۱/٤۹±۱/۲۳
	وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو	۳/۱۲±۰/۹۲	٤/٦۱±۰/۵٦	-۱/٤۹±۱/۰۸
	برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی	۳/۱٦±۱/۱۳	٤/۹۰±۰/۲۹	-۱/۷٤±۱/۱۷
همدلی	دادن تکالیف متناسب و مرتبط با درس	۳/۲٤±۰/۹٤	٤/۳٦±۰/٦۹	-۱/۱۲±۱/۰٦
	انعطاف پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاصی که ممکن است برای هر دانشجو پیش آید	۳/۱۳±۱/۰۱	٤/٤۲±۰/٦٦	-۱/۲۹±۱/۲٦
	مناسب بودن زمان برگزاری کلا سها	۳/۲۸±۰/۸۷	٤/٤۰±۰/٦۹	-۱/۱۲±۱/۱۳
	وجود مکانی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده	۳/۰۲±۱/۱۸	٤/۵۰±۰/۷۷	-۱/٤۸±۱/٤۱
	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	۳/٤۰±۱/۰٦	٤/٦۲±۰/٦۵	-۱/۲۲±۱/۲۳

جدول۲- میانگین نمرات ادراک، انتظار وشکاف کیفیت درابعاد پنج‌گانه‌ی خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان موردمطالعه

ابعاد خدمت	ادراک	انتظار	شکاف	Z
ملموس بودن	۳/۱۵ ±۰۷۳	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

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1390.4.6.5.7]

بحث

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، به‌طورکلی 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 دربعد 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 دانشجو، کمتر در دسترس هستند.دانشجویان برای انتقال نظرات وپیشنهادات 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 ارایه 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 روشSERVQUAL 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 درنظر گرفته شدند و سروکوال نیز به عنوان ابزار کار در نظر گرفته شد. نتایج پژوهش بیانگر این بود که‌ازمیان ۵ بعد کیفیت مشابه پژوهش حاضرجنبه‌های پاسخگویی برای دانشجویان از اهمیت بالایی برخوردار است(۱۱).

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 راداشته 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 ارایه‌ی خدمات باکیفیت توجه به معیارهای کشور و فرهنگ جایی که خدمات در آن ارایه می‌شود ضروری است(۱۲).

آقاملایی، 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

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1390.4.6.5.7]

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(۱٤).مطالعه‌ی پاریسو و همکاران درمورد 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(۱٦).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(۲۷/۸درصد) مشاهده نمود و پس از آن به ترتیب ابعاد ملموس بودن (۲٦/۲ درصد)،همدلی(۲۵/۸درصد)، پاسخگویی (۲۵/۲درصد)و قابلیت اطمینان ، (۲۲ درصد) قرار داشتند(۱۷).شکاف‌های مشاهده شده در ابعاد کیفیت 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، پیشنهاداتی به شرح ذیل جهت کسب هر چه بیشتر رضایت دریافت‌کنندگان خدمات آموزشی و ارتقای سطح کیفیت این خدمات، ارایه 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 آن ها 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 ارایه ی خدمت ، به مدیران پیشنهاد می شود 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 آن ها اقدام نمایند. برای دسترسی بیشتر به نظرات دانشجویان پیشنهاد می‌گردد،تسهیلات ارتباطی مناسبی برای دریافت نظرات خدمت‌گیرندگان ایجاد گردد واین 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 ازطریق 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

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1390.4.6.5.7]

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 بین المللی، ایجاد پویایی و برانگیختن روحیه‌ی علمی و روش‌مندی می‌باشد توجه به خواسته‌های این گروه از دانشجویان می‌تواند در ارتقای سطح 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.

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- Zafiropoulos 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.
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.

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.22519521.1390.4.6.5.7]

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.

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1390.4.6.5.7]