©2013 DAZCo, *Danesh Afarand Zistagen Co., IRAN*
ISSN: 2228-5849 *Quarterly of Education Strategies in Medical Sciences 2013; 6(1): 49-54*

Educational Services Quality; Distance between Current and Desirable Situations

ARTICLE INFO

Article Type
Research Article

Authors
Beheshtirad R.* *MSc,*
Ghaleei AR.[1] *PhD,*
Ghalavandi H.[1] *PhD*

ABSTRACT

Aims One of the main challenges which should be attended by Medical Universities is establishing a coherent system in order to give desirable services and using strategic methods to enhance service quality. The present study was conducted aiming at evaluating and determining the gap of the quality of educational service provided for nursing students of Urmia University of Medical Sciences using SERVQUAL scale.

Methods This descriptive and survey was undertaken on 328 nursing students of Urmia University of Medical Sciences and 73 students were selected using simple random sampling. Data was collected through standard SERVQUAL questionnaire including five dimensions of physical, guarantee, responsibility, reliability and empathy. Data analysis was done by SPSS 16 using descriptive statistics, single-variable T Test and correlated Paired two-sample T-test.

Results In students' viewpoint, the mean of the general educational services quality was 2.68±0.75 and the scores of each of five dimensions including physical, reliability, responsibility, guarantee, and empathy were 2.79±0.83, 2.75±0.85, 2.52±0.89, 2.75±0.90 and 2.59±0.97, respectively and each was significant in terms of within-group factor. Considering the available and desirable scores of each dimension, the general educational services quality and five dimensions were far from the favorable condition (p=0.001).

Conclusion Students are not satisfied with the quality of the educational services provided by Urmia University of Medical Sciences and the gap between the existing situation and desirable one are deep in all five dimensions.

Keywords Educational Status; SERVQUAL Model; Perception

*Department of Educational Sciences, Faculty of Literature & Human Sciences, Urmia University, Urmia, Iran.
[1]Department of Educational Sciences, Faculty of Literature & Human Sciences, Urmia University, Urmia, Iran.

Correspondence
Address: Payam-e-Noor University, Daneshgah Street, Vali-e-asr Boulevard, Khoy, Iran. Postal Code: 58168-45164
Phone: +989103006914
Fax: +983112724080
r_beheshti2000@yahoo.com

Article History
Received: December 14, 2012
Accepted: March 8, 2013
ePublished: March 10, 2013

CITATION LINKS

[1] Identify and rank factors that influence the quality of educational ... [2] Customer perception of service quality at the business ... [3] The future of business: The essentials. [4] Building a service culture. [5] Customer satisfaction measurement to identify area improvement in higher ... [6] Investigation of educational quality promote in Isfahan ... [7] Crises and challenges in world high education system. [8] A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals. [9] SERVQUAL: A multi-item scale for measuring customer ... [10] The SERVQUAL as a marketing instrument to measure ... [11] Measuring customer satisfaction: Development ... [12] Customer satisfaction measurement methods. [13] Students' attitudes about educational service ... [14] A comparative analysis of international education ... [15] Assessing quality of educational services at Zahedan university ... [16] The quality gap of educational services from the point of view of students ... [17] The quality gap of educational services Kashan university of ... [18] The quality gap in educational services at Zahedan ... [19] Survey the gap between expectations and provided educational services to students of ...[20] Measuring student's satisfaction of educational services quality ... [21] Analyzing service quality: The case of post-graduate ... [22] Perception of quality in higher education. [23] Analyzing service quality: The case of postgraduate ... [24] Research methods in the behavioral sciences. [25] Total quality management in health care. [26] Student satisfaction and quality of service in Italian ... [27] Service quality assessment in a Greek higher education ...

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-11-22]

کیفیت خدمات آموزشی؛ فاصله وضع موجود و مطلوب

رقیه بهشتی‌راد* **MSc**
گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران
علیرضا قلعه‌ای PhD
گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران
حسن قلاوندی PhD
گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

چکیده

اهداف: یکی از مشکلات اساسی که دانشگاه‌های علوم پزشکی باید به آن توجه داشته باشند، ایجاد سیستم منسجم برای ارایه خدمات مطلوب و استفاده از روش‌های راهبردی به‌منظور افزایش کیفیت خدمات است. این پژوهش با هدف ارزیابی و تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی ارایه‌شده به دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ارومیه به روش سروکوال انجام شد.

روش‌ها: این پژوهش توصیفی و از نوع پیمایشی در جامعه آماری ۳۸۲ دانشجوی پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ارومیه انجام شد و ۷۳ دانشجو به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد سروکوال در ابعاد ۵گانه فیزیکی، تضمین، پاسخگویی، قابلیت اطمینان و همدلی جمع‌آوری شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک نرم‌افزار آماری SPSS 16 و به کمک آمار توصیفی و آزمون‌های T تک‌متغیره و T دو نمونه همبسته انجام گرفت.

یافته‌ها: میانگین کیفیت کلی خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان ۲/۶۸±۰/۷۵ و امتیاز هر کدام از ابعاد ۵گانه فیزیکی ۲/۷۹±۰/۸۳، قابلیت اطمینان ۲/۷۵±۰/۸۵، پاسخگویی ۲/۵۲±۰/۸۹، تضمین ۲/۷۵±۰/۹۰ و همدلی ۲/۵۹±۰/۹۷ و از نظر درون‌گروهی معنی‌دار بود. با توجه به امتیازات موجود و مطلوب هر بُعد، کیفیت کلی خدمات آموزشی و ابعاد ۵گانه از وضعیت مطلوب فاصله داشت (p=۰/۰۰۱).

نتیجه‌گیری: دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارایه‌شده توسط دانشکده پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ارومیه ناراضی هستند و شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب در همه ابعاد ۵گانه خدمت عمیق است.

کلیدواژه‌ها: وضعیت آموزشی، مدل سروکوال، انتظارات، ادراکات

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۰۹/۲۵
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۱/۱۸
* نویسنده مسئول: r_beheshti2000@yahoo.com

مقدمه

اولین گام اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت شناسایی ادراکات و انتظارات دریافت‌کنندگان خدمات یا کالاها از کیفیت آنهاست. امروزه بسیاری از سازمان‌های پیشرو به اهمیت نقش مشتری در کارآمدی و اثربخش‌بودن کسب و کار خود پی‌برده‌اند. بر این اساس، مشتری‌محوری در سازمان‌ها دایماً مورد توجه قرار می‌گیرد، به‌گونه‌ای که هر روز بر تعداد شرکت‌هایی که رضایت مشتری را به‌عنوان شاخص اصلی عملکرد خود انتخاب می‌کنند، افزوده می‌شود [۱]. در محیط رقابتی که سازمان‌ها برای جلب مشتریان با یکدیگر رقابت می‌کنند، رضایت مشتری از خدمات ارایه‌شده عنصر کلیدی در موفقیت و برتری سازمان‌ها و عاملی مهم برای سودآوری و وفاداری مشتریان به سازمان محسوب می‌شود [۲، ۳]. طبق یافته‌های پژوهشی در مرکز هنلی، هزینه به‌دست‌آوردن هر مشتری جدید می‌تواند ۵ برابر بیشتر از هزینه نگهداری هر مشتری باشد و بازگشت سرمایه در بازاریابی برای مشتریان موجود نیز، ۳ تا ۷ برابر بیشتر از مشتریان آینده است [۴].

خدمات آموزشی، به‌ویژه خدماتی که از طریق دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی ارایه می‌شوند، از مهم‌ترین حوزه‌های خدماتی در هر جامعه محسوب می‌شوند که نقش اساسی در توسعه‌یافتگی جوامع دارد. بنابراین، توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی به‌طور مستمر امری ضروری به‌نظر می‌رسد [۵]. در ایران نیز آموزش عالی وظیفه مهم تربیت نیروی انسانی متخصص مورد نیاز بخش‌های مختلف را برای تامین خودکفایی در علوم و فنون، صنعت، کشاورزی و غیره به عهده دارد [۶]. نگاهی به روند تحولات جاری نظام آموزش عالی، حاکی از آن است که آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمّی و تنگناهای مالی، به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت بپردازد [۷]. شواهد گوناگون نیز حاکی از آن است که این نظام در صورتی از عهده وظایف و اهداف خود برمی‌آید که از نظر کیفیت آموزشی در وضعیت مطلوبی باشد. با توجه به این موضوع، ضرورت یافتن راه‌هایی که بتوان کیفیت آموزشی را افزایش داد، روشن می‌شود [۶]. در این راستا، ارزیابی کیفیت خدمات، از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود [۸]. از آنجا که همواره کمبود منابع، به‌عنوان یکی از موانع عمده اجرای برنامه‌های کیفیت مطرح است، این ارزیابی، مدیریت مجموعه را قادر می‌سازد که ضمن جلوگیری از اُفت کیفیت، منابع مالی محدودِ در دسترس را به‌نحوی بهتر تخصیص دهد تا عملکرد سازمان بهبود و کیفیت خدمات نیز ارتقا یابد [۹].

یکی از روش‌های ارزشیابی کیفیت خدمات آموزش عالی و دانشگاه‌ها، مدل سروکوال (SERVQUAL) است که توسط *پاراسورامان* و همکاران در سال ۱۹۸۵ ارایه شده است [۱۰]. مدل سروکوال شامل ۵ مقیاس فیزیکی (وجود تسهیلات و تجهیزات کاری و کالاهای ارتباطی مثل امکانات رفاهی در محیط فیزیکی سازمان که تصویری را فراهم می‌سازند که مشتری برای ارزیابی کیفیت آن را مد نظر قرار می‌دهد)، قابلیت اطمینان (توانایی انجام خدمات به شکلی مطمئن و قابل اطمینان، به‌طوری‌که انتظارات مشتری تامین و به تعهدات سازمان عمل شود)، ضمانت و تضمین (شایستگی و توانایی کارکنان در القای حس اعتماد و اطمینان به مشتری نسبت به سازمان به‌ویژه در خدمات دارای ریسک بالاتر)،

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-11-22]

مسئولیت‌پذیری (تمایل به همکاری و کمک به مشتری که بر نشان‌دادن حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست‌ها، سئوالات و شکایات مشتری تاکید دارد) و همدلی (توجه شخصی و اختصاص زمان کاری مناسب برای تمامی مشتریان، به‌طوری‌که با توجه به روحیات افراد، با هر کدام از آنها برخورد ویژه‌ای شود و مشتریان قانع شوند که سازمان آنها را درک می‌کند و برای سازمان مهم هستند) است. از آنجا که رضایت‌مندی مشتری از تفاوت میان انتظارات مشتری و استنباط او از کیفیت محصول یا خدمت عرضه‌شده حاصل می‌شود [۱۱]، هر یک از گویه‌ها یک بار برای ارزیابی میزان انتظارات مشتری و در مرحله بعد برای اندازه‌گیری استنباط او از کیفیت خدمت، به‌کار برده می‌شود. بدون تردید، در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات تاکنون ابزاری به اندازه سروکوال با استقبال عمومی محققان بازاریابی مواجه نشده است [۱۲]. کلیه سازمان‌ها می‌توانند با توجه به ویژگی‌ها و نیازهای متفاوت خود، برای ایجاد تغییرات مناسب به‌طور اختصاصی از این مدل استفاده نمایند [۹]. کاربرد عملی الگوی سروکوال نشان داده است که قابلیت بالایی نسبت به سایر مقیاس‌ها دارد که امکان تطبیق ابعاد آن با انواع مختلف محیط‌های خدماتی، پایایی و اعتبار بالای آن در مقایسه ادراک و انتظار مشتریان، توانایی مقایسه دوباره امتیازهای خود سروکوال، اهمیت نسبی ابعاد ۵گانه آن در درک کیفیت خدمات و توانایی تحلیل براساس ویژگی‌های جمعیت شناختی و سایر زمینه‌ها از جمله این مزایاست [۱۳، ۱۴].

نتایج تحقیقات در برخی از دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، شکاف در ابعاد ۵گانه کیفیت خدمات آموزشی و سطح نامطلوب کیفیت این خدمات را نشان می‌دهد [۱۵، ۱۶، ۱۷]. *کبریایی* و *رودباری* با پژوهش در در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان نشان می‌دهند که ۸۱/۶٪ افراد قایل به وجود شکاف منفی کیفیت هستند و بُعد پاسخ‌گویی دارای بیشترین میانگین شکاف و بُعد اطمینان دارای کمترین میانگین شکاف کیفیت است که بیانگر نامطلوب‌بودن کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده است [۱۸]. *آریونی* و همکاران در مطالعه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان، وجود شکاف منفی را در کلیه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی گزارش می‌کنند؛ به طوری که بیشترین میانگین شکاف مربوط به بُعد همدلی و کمترین میانگین شکاف مربوط به بُعد اطمینان است [۱۹].

آقاملایی و همکاران در مطالعه کیفیت خدمات بهداشتی اولیه از دیدگاه زنان مراجعه‌کننده به مراکز بهداشتی- درمانی بندرعباس با استفاده از مدل سروکوال گزارش می‌کنند که در هر پنج بُعد کیفیت خدمات، زنان اختلاف نظر دارند؛ کمترین میانگین اختلاف کیفیت (۰/۷۶-) در بُعد تضمین و بیشترین میانگین اختلاف کیفیت (۰/۹۸-) در بُعد همدلی است. اختلاف منفی بیانگر این است که انتظارات خدمت‌گیرندگان فراتر از ادراکات آنها از وضعیت موجود است و هنوز فضای زیادی برای بهبودی و اصلاح به‌منظور نیل به رضایت مشتریان و ارایه خدمات بهداشتی- درمانی مطلوب وجود دارد [۱۶]. *محمدی* و *وکیلی* با بررسی کیفیت خدمات آموزشی ارایه‌شده در دانشگاه علوم پزشکی زنجان را براساس مدل سروکوال، هر پنج عامل مربوط به کیفیت خدمات را نامطلوب گزارش می‌کنند؛ به‌طوری‌که میانگین ارزیابی دانشجویان در همه شاخص‌ها از میانگین نظری ۳ کمتر است [۲۰]. *برادلی* با مطالعه ادراک و انتظار دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی در دوره تحصیلات تکمیلی و تحلیل شکاف کیفیت، تمام ابعاد خدمت را دارای شکاف منفی کیفیت می‌داند [۲۱]. در مطالعه *چوکه* در مورد کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده مدیریت بازرگانی دانشگاه رایرسون در تورنتوی کانادا، در تمام ابعاد خدمات شکاف منفی کیفیت وجود دارد. بیشترین شکاف منفی کیفیت در بُعد تضمین و کمترین شکاف در بُعد اطمینان است [۲۲]. *بارنس* در مطالعه‌ای در دانشجویان چینی، تمام ابعاد کیفیت خدمات را دارای شکاف منفی منفی ارزیابی می‌کند [۲۳]. *لیم* و *تانگ* با سنجش ادراکات و انتظارات بیماران از کیفیت خدمات بیمارستانی در سنگاپور نشان می‌دهند که بر مبنای ادراکات بیماران بُعد پاسخگویی دارای پایین‌ترین رتبه کیفیت است، درحالی‌که انتظار آنها از این بُعد در دومین رتبه اهمیت قرار داشت. همچنین بُعد تضمین که به‌عنوان مهم‌ترین بُعد تلقی شد، از لحاظ کیفیت درک‌شده، دارای رتبه چهارم است [۸].

اکنون که در ایران نیز گسترش دانشگاه‌ها از مرحله کمی به مرحله کیفی سوق داده شده است، ضرورت انجام چنین پژوهش‌هایی بیش از پیش احساس می‌شود. به ویژه آن که مطالعات انجام‌شده در ایران، تنها با کسب دیدگاه دانشجویان از وضع موجود، کیفیت خدمات آموزشی را مورد ارزیابی قرار داده‌اند و به شکاف کیفیت (تفاوت ادراک و انتظار) نپرداخته‌اند. با توجه به اهمیت شناخت هر دو دسته ادراکات و انتظارات دانشجویان، به‌عنوان مشتریان داخلی نظام آموزش در بهبود کیفیت خدمات آموزشی و ازبین‌بردن یا کاهش شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب کیفیت، این پژوهش با هدف ارزیابی و تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی ارایه‌شده به دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ارومیه به روش سروکوال انجام شد.

روش‌ها

این پژوهش توصیفی و از نوع پیمایشی است که جامعه آماری آن کلیه ۳۸۲ دانشجوی پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ارومیه بودند. با توجه به حجم جامعه آماری و استفاده از فرمول کوکران، ۷۳ دانشجو به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد سروکوال جمع‌آوری شدند. در بخش اول پرسش‌نامه، مشخصات فردی دانشجویان و در بخش دوم ابعاد ۵گانه فیزیکی (۴ سئوال در مورد شرایط و فضای فیزیکی

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-11-22]

محیط ارایه خدمت از جمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی) تضمین (۴ سئوال در مورد شایستگی و توانایی کارکنان برای القای حس اعتماد و اطمینان به مشتری) پاسخگویی (۴ سئوال در مورد تمایل به همکاری و کمک به مشتری) قابلیت اطمینان (۵ سئوال در مورد توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد) و همدلی (۴ سئوال در مورد احساس تعلق و تعهد کارکنان نسبت به کلیه دانشجویان) مورد پرسش قرار گرفت. سئوال‌های پرسش‌نامه براساس مقیاس ۵گزینه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) سنجیده شد. دانشجویان در بخش انتظارات در مورد وضعیت ایده‌آل یا مطلوب و در بخش ادراکات در مورد وضعیت موجود یا آنچه هست به سئوال‌ها پاسخ دادند. امتیازات معیار براساس نتایج *بازرگان* و همکاران [۲۴] در ۳ سطح نامطلوب (۱ تا ۲/۳۳)، نسبتاً مطلوب (۲/۳۴ تا ۳/۶۷) و مطلوب (۳/۶۷ تا ۵) در نظر گرفته شد. با وجود استفاده از این پرسش‌نامه در مطالعه *آربونی* و همکاران [۲۰]، مجدداً روایی آن به‌صورت محتوایی با نظر اساتید تایید شد و پایایی آن نیز با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای هر بُعد بین ۰/۸۱ تا ۰/۸۶ به‌دست آمد. ضریب آلفای کرونباخ کلی با مطالعه مقدماتی روی نمونه ۳۰نفری ۰/۹۲ محاسبه شد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک نرم‌افزار آماری SPSS 16 و به کمک آمار توصیفی و آزمون‌های T تک‌متغیره (مقایسه درون‌گروهی نتیجه هر بُعد) و T دو نمونه همبسته (مقایسه نتیجه هر بُعد با وضعیت مطلوب) انجام گرفت.

جدول ۱) امتیاز موجود و مطلوب ابعاد کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی ارومیه براساس نظر دانشجویان پرستاری

ابعاد	امتیاز	آماره t
فیزیکی		
موجود	۲/۷۹±۰/۸۳	−۷/۹۴
مطلوب	۳/۸۳±۰/۷۱	
قابلیت اطمینان		
موجود	۲/۷۵±۰/۸۴	−۶/۳۷
مطلوب	۳/۷۵±۰/۹۳	
پاسخگویی		
موجود	۲/۵۲±۰/۸۹	−۶/۳۸
مطلوب	۳/۶۴±۱/۰۱	
تضمین		
موجود	۲/۷۵±۰/۹۰	−۵/۵۰
مطلوب	۳/۶۶±۰/۹۴	
همدلی		
موجود	۲/۵۸±۰/۹۷	−۵/۴۸
مطلوب	۳/۵۴±۱/۰۱	
کیفیت کلی		
موجود	۲/۶۸±۰/۷۵	−۶/۹۱
مطلوب	۳/۶۸±۰/۸۳	

نتایج

میانگین کیفیت کلی خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان ۲/۶۸±۰/۷۵ (t=−۳/۶۱ ؛p=۰/۰۰۱) بود. مقایسه درون‌گروهی امتیاز هر کدام از ابعاد ۵گانه فیزیکی (t=−۲/۱۱ ؛p=۰/۰۳)، قابلیت اطمینان (t=−۲/۵۱ ؛p=۰/۰۱)، پاسخگویی (t=−۴/۵۸ ؛p=۰/۰۰۱)، تضمین (t=−۲/۳۳ ؛p=۰/۰۲) و همدلی (t=−۳/۶۱ ؛p=۰/۰۰۱) معنی‌دار بود و وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار داشت. با توجه به امتیازات موجود و مطلوب هر بُعد، کیفیت کلی خدمات آموزشی و ابعاد ۵گانه از وضعیت مطلوب فاصله داشت (p=۰/۰۰۱؛ جدول ۱).

بحث

براساس نتایج این مطالعه از نظر دانشجویان پرستاری، بین کیفیت وضع موجود و وضع مطلوب خدمات آموزشی، شکاف منفی وجود داشت. این ارزیابی منفی از کیفیت خدمات آموزشی در همه ابعاد ۵گانه خدمت مشاهده شد که نشان می‌دهد خدمات آموزشی در دانشکده پرستاری در همه ابعاد نیازمند ارتقا و بهبود است. *آقاملایی* و همکاران نیز در مورد کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، در هر پنج بُعد شکاف در کیفیت خدمات را گزارش می‌کنند [۱۶].

در مطالعه حاضر، بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بُعد عوامل فیزیکی و بعد از آن به‌ترتیب در ابعاد قابلیت اطمینان، پاسخگویی و تضمین و کمترین میانگین شکاف مربوط به بُعد همدلی بود. در راستای کاهش شکاف کیفیت و بهبود کیفیت خدمات آموزشی از طریق تخصیص مناسب منابع و تلاش‌های سازمان، می‌توان ابعاد ۵گانه خدمات را در سه گروه اولویتی قرار داد. به این ترتیب که بُعد فیزیکی با بیشترین شکاف منفی کیفیت در بالاترین رتبه اولویت، ابعاد قابلیت اطمینان، پاسخگویی و تضمین در اولویت‌های بعدی و بُعد همدلی با کمترین شکاف منفی کیفیت در پایین‌ترین رتبه اولویت قرار گیرد. با تمرکز بر ابعادی که دارای شکاف بیشتری در کیفیت خدمات هستند، همگام با کاهش شکاف در این ابعاد، کیفیت سایر ابعاد نیز از دیدگاه گیرندگان خدمت بهبود می‌یابد، زیرا وجود نقص و شکاف (و بالعکس افزایش کیفیت) در یک بُعد، اثر تشدیدکنندگی دارد، بدین معنی که موجب اُفت کیفیت (یا بهبود کیفیت) در سایر ابعاد می‌شود [۲۵].

از آنجا که مدیران همواره با کمبود منابع روبه‌رو هستند و این کمبود، یکی از موانع عمده اجرای برنامه‌های کیفیت است، تحلیل شکاف کیفیت خدمت، مدیریت را قادر می‌سازد تا ضمن جلوگیری از اُفت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به‌نحوی بهتر تخصیص دهد تا عملکرد سازمان در حوزه‌هایی که بیشترین اثر را در دیدگاه دانشجویان دارد، بهبود یابد. ضمن آنکه این ارزیابی، برای

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-11-22]

کاهش هزینه‌ها هم ضروری است، شکاف در کیفیت بُعد فیزیکی خدمات بدین معنی است که در محیط پژوهش، تسهیلات و ابزارهای فیزیکی نظیر ساختمان، کلاس، صندلی، مواد و تجهیزات آموزشی و دیگر وسایلی که استاد مورد استفاده قرار می‌دهد از کارآمدی و جذابیت ظاهری مناسبی برخوردار نیستند. این امر ممکن است نشان‌دهنده فاصله زیاد ساختار و امکانات فیزیکی برخی مراکز آموزش عالی با استانداردهای فیزیکی محیط‌های آموزشی باشد. از آنجا که این بُعد از خدمات در معرض دیدگان و قضاوت عینی دانشجویان قرار دارد و احتمالاً تاثیر منفی ناشی از عدم رضایت دریافت‌کنندگان خدمت نسبت به این بُعد محسوس‌تر خواهد بود، توجه بیشتر مسئولان مربوطه به این مساله ضروری به‌نظر می‌رسد. نتایج مطالعه *پتروزلیس* و همکاران در دانشگاه باری ایتالیا نشان می‌دهد که دانشجویان از امکانات و تسهیلات فیزیکی رضایت نسبی دارند و نمونه‌ها در آن مطالعه میزان شکاف در کیفیت سایر ابعاد خدمت را بیش از میزان شکاف در بُعد فیزیکی خدمت معرفی می‌کنند [۲۶]. اینکه در مطالعه حاضر، بیشترین و کمترین میزان شکاف در یک بُعد و آن هم مربوط به بُعد فیزیکی خدمت گزارش شده است، نشان‌دهنده این امر است که در محیط‌های آموزشی که مشتریان اصلی آن جوانان با احساسات و عواطف خاص دوران جوانی هستند، توجه زیادی به این بُعد صورت می‌گیرد و به آن واکنش آشکاری نشان داده می‌شود. *آرامبیولا* و *هال* نیز در مطالعه خود بر نقش مهم و تاثیرگذار بُعد فیزیکی بر رضایت‌مندی کلی دانشجویان تاکید می‌کنند [۱۴]. به‌طور کلی، یافته‌های این پژوهش و مطالعات مشابه از جمله *زافیروپولوسو* و *رانا* بر تاثیر عوامل و ظاهر فیزیکی بر رضایت‌مندی دانشجویان دلالت دارند [۲۷].

کمترین میانگین شکاف منفی کیفیت در بُعد همدلی مشاهده شد که نشان‌دهنده تمایل دانشکده برای ارایه خدمات سریع به دانشجویان و منعکس‌کننده حساسیت و آگاهی نسبت به تقاضاها، پرسش‌ها و شکایات مطرح‌شده از سوی دانشجویان است و نظرات آنان در برنامه‌ریزی درسی درنظر گرفته می‌شود. با مقایسه نتایج پژوهش‌های انجام‌شده می‌توان دریافت که شکاف کیفیت در ابعاد ۵گانه خدمات در هر دانشگاهی ممکن است به‌علت تنوع رشته تحصیلی یا تعداد دانشجو و اعضای هیات علمی، قدمت دانشگاه و نیروی انسانی که در آن مشغول فعالیت هستند و فضای فیزیکی و امکانات آموزشی مورد استفاده متفاوت بوده و قابل تعمیم به یکدیگر نباشد؛ لذا توصیه می‌شود در هر دانشگاهی چنین پژوهش‌هایی انجام شود که در این صورت می‌توان الگویی با درجه انطباق بیشتر برای هر دانشگاه به‌دست آورد و در جهت بهبود کیفیت خدمات آموزشی در آن دانشگاه برنامه‌ریزی بهتر و اساسی‌تری را انجام داد و در نهایت با توجه به اینکه ارایه خدمت به مشتری فلسفه وجودی هر سازمان محسوب می‌شود و هدف نهایی جلب رضایت مشتری است، پیشنهاد می‌شود از نظرات سازنده دانشجویان در مراحل مختلف برنامه‌ریزی، طراحی، ارایه و ارزیابی خدمات آموزشی بیشتر استفاده شود و بر این موضوع تاکید شود که مدل سروکوال در سازمان‌های خدماتی به تعیین استراتژی اندازه‌گیری رضایت مشتری و شناسایی نواحی بحرانی و مهم اثرگذار بر رضایت کمک زیادی می‌کند.

نتیجه‌گیری

دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارایه‌شده توسط دانشکده پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ارومیه ناراضی هستند و شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب در همه ابعاد ۵گانه خدمت عمیق است.

تشکر و قدردانی: از معاونت و مدیریت محترم پژوهش دانشگاه علوم پزشکی ارومیه که با عنایت و مساعدت معنوی انجام این تحقیق را میسر نمودند و نیز سایر افرادی که به‌نحوی نویسندگان را در انجام این پژوهش یاری نمودند، تشکر و قدردانی می‌شود.

منابع

1- Shafiee M, Mirghafoori S. Identify and rank factors that influence the quality of educational services in higher education: Case study. J High Educ Iran. 2008;2:51-67. [Persian]
2- Manuel N. Customer perception of service quality at the business studies unit of the Durban university of technology [research project]. South Africa: Durban University; 2008.
3- Lawrence J, McDaniel C. The future of business: The essentials. Mason, Ohio: South-Western Publisher; 2005.
4- Hopson B. Building a service culture. Iran-nejad Parizi M, translator. Tehran: Modiran Publication; 2002. [Persian]
5- Noorossana R, Saghaei A, Shadalouie F, Samimi Y. Customer satisfaction measurement to identify area improvement in higher education research services. Q J Res Plan High Educ. 2008;14(3):97-119. [Persian]
6- Pakarian S. Investigation of educational quality promote in Isfahan university and some subjections for improving [dissertation]. Isfahan: Isfahan University; 1990. [Persian]
7- Hashemi Golpayegani M. Crises and challenges in world high education system. Q J Res Plan High Educ. 1993;3(1):8-5. [Persian]
8- Lim PC, Tang NK. A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals. Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv. 2000;13(6-7):290-9.
9- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. SERVQUAL: A multi-item scale for measuring customer perceptions of service. J Retail. 1988;64(1):12-20.
10- Alves AR, Vieira A. The SERVQUAL as a marketing instrument to measure services quality in higher education institutions. Poland; Second International Conference, 2006.
11- Hayes BE. Measuring customer satisfaction: Development and use of questionnaires. Chicago: Irwin Professional Publisher; 1997.
12- Saghaei A, Kavoosi A. Customer satisfaction measurement methods. Tehran: Sabzan Publications; 2005. [Persian]
13- Zafiropoulos C. Students' attitudes about educational service quality. Cyprus J Sci. 2006;4:13-23.

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-11-22]

14- Arambewela R, Hall J. A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. J Serv Res. 2006;6:141-63.
15- Kebriaei A, Roudbari M. Assessing quality of educational services at Zahedan university of medical sciences. Tabib-e-Shargh J. 2005;7(2):139-46. [Persian]
16- 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. Strides Dev Med Educ. 2006;3(2):78-85. [Persian]
17- SabahiBidgoliy M, Kebriaie A. The quality gap of educational services Kashan university of medical sciences: Based on student perceptions and expectations. Kordestan; Nationwide Conference on Medical Sciences Education Development, 2007. [Persian]
18- Kebriaei A, Roudbari M. The quality gap in educational services at Zahedan university of medical sciences: Based on student's perceptions and expectations. IJME. 2005;5(1):53-61. [Persian]
19- Arbooni F, Shoghli A, BadriPoshte S, Mohajeri M. Survey the gap between expectations and provided educational services to students of Zanjan university of medical sciences in 2005. SDMEJ. 2008;5(1):17-25. [Persian]
20- Mohammadi A, Vakili MM. Measuring student's satisfaction of educational services quality and relationship with services quality in Zanjan university of medical sciences. J Med Educ Dev. 2010;2(3):48-59. [Persian]
21- Bradley RB. Analyzing service quality: The case of post-graduate Chinese students. West Yorkshire: Leeds University Business School; 2006. Available from: http:/www.leeds.ac.uk/researchProgs/fileadmin/user_upload /documents
22- Chua C. Perception of quality in higher education. Australia: AUQA Occasional Publication; 2004.
23- Barnes BR. Analyzing service quality: The case of postgraduate Chinese students. Total Qual Manag Bus Excell. 2007;18(3-4):313-31.
24- Bazargan A, Sarmad Z, Hejazi E. Research methods in the behavioral sciences. Tehran: Agah Publication; 1997. [Persian]
25- Lamei A. Total quality management in health care. Tehran: Tehran Ministry of Health and Education; 2000. [Persian]
26- Petruzzellis L, Duggentu AM, Romanazzi S. Student satisfaction and quality of service in Italian universities. Manag Serv Qual. 2006;16(4):349-64.
27- Zafiropoulos C, Vrana V. Service quality assessment in a Greek higher education institute. J Bus Econ Manag. 2008;9(1):33-45.

[Downloaded from edcbmj.ir on 2026-11-22]