مجله دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی
زمستان ۱۳۹۲؛۵(۴):۷۲۱-۷۱۵

Journal of North Khorasan University of Medical Sciences
Winter2013;5(4): 715-721

مقاله پژوهشی

شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی در سال تحصیلی ۱۳۹۰-۱۳۹۱

مهد ی حارث آبادی [۱] ، بهرام بیباک [۲] ، زهره عباسی [۳]*

[۱] کارشناس ارشد پرستاری، گروه پرستاری بهداشت جامعه، دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، بجنورد، ایران
[۲] استادیار فیزیولوژی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، بجنورد، ایران
[۳] کارشناس ارشد مامایی و آموزش پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، بجنورد، ایران
*__نویسنده مسئول:__ بجنورد، دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، دانشکده پزشکی
پست الکترونیک: bibak44@yahoo.com

وصول:۹۲/۴/۲۹ اصلاح:۹۲/۸/۸ پذیرش:۹۲/۱۱/۶

چکیده

زمینه و هدف: *کیفیت در نظام دانشگاهی از ابعاد مختلف مورد توجه است. یکی از مشخصه های وضعیت مطلوب در دانشگاه برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرایند خدمات آموزشی است. این مطالعه با هدف تعیین شکاف بین انتظارات و خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی در سال ۱۳۹۰ صورت گرفت.*

مواد و روش کار: *این مطالعه توصیفی تحلیلی در سال ۱۳۹۰ در دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی به روش مقطعی انجام شد. از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی که به روش طبقه ای نسبتی و در هر طبقه به روش تصادفی منظم انتخاب شدند، موردپرسش قرار گرفتند. گردآوری داده ها با مراجعه به واحدهای پژوهش و به کمک پرسشنامه SERVQUAL انجام شد. داده های پژوهش به کمک رو شهای آمار توصیفی و تحلیلی، و با استفاده از نرم افزار SPSS16 تجزیه و تحلیل شد.*

یافته ها: *نتایج نشان داد در هر پنج بعد کیفیت خدمات، شکاف وجود داشت. بیشترین میانگین شکاف در بعد تضمین ۱/۳±۲/۲- مشاهده گردید و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان۱/۰±۱/۶۲- بود. دانشجویان مقاطع بالاتر به طور معنی داری شکاف خدمات در تمام ابعاد را بیشتر ارزیابی کردند($P < ۰/۰۵$)*

نتیجه گیری: *انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود است و در هیچکدام از ابعاد خدمات آموزشی، انتظارات آنها برآورده نشده است. در راستای بهبود کیفیت خدمات آموزشی، کلیه ابعاد به ویژه بعد تضمین در دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی باید مورد توجه قرار گیرد.*

واژه های کلیدی: *شکاف کیفیت، خدمات آموزشی، دیدگاه، دانشجویان*

مقدمه

آموزش عالی معرف نوعی از سرمایه گذاری در منابع انسانی است که با فراهم آوردن و ارتقاء بخشیدن دانش، مهارت ها و نگرش های مورد نیاز در نیروی انسانی، به توسعه همه جانبه کشور کمک می کند. بنابراین آموزش عالی نقش غیر قابل انکاری در پیشرفت جوامع و به خصوص سازمان ها دارد [۱]. در بین دانشگاه ها، دانشگاه های علوم پزشکی از این نظر دارای اهمیت بالایی هستند زیرا از یک سو اکثر قریب به اتفاق فارغ التحصیلان آنها در فنون پزشکی و وابسته به آن مشغول به کار می شوند و از طرف دیگر حرفه آنها ایجاب می کند که نه با ابزاری بی جان بلکه با جان انسان سروکار دارند درنتیجه سلامت فرد و جامعه حاصل فعالیت آنها در زمینه های مختلف شغلی است [۲]. خدمات آموزشی باید به گونه ای ارائه شود تا

[Downloaded from journal.nkums.ac.ir on 2026-11-15]

فراگیران احساس کنند در یک محیط امن قرار دارند و بدین گونه آمادگی روانی آن ها برای یادگیری بیشتر فراهم گردد [۳].

یکی از مشخصه های وضعیت مطلوب در دانشگاه برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرایند خدمات آموزشی است. با بررسی شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب می توان آن را تعیین نمود. گام اساسی برای جبران این شکاف، شناخت ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات و تعیین نقاط ضعف و قوت خدمات آموزشی است[۴]. کیفیت در نظام دانشگاهی از ابعاد مختلف مورد توجه است. بحث کیفیت در آموزش عالی، مانند بسیاری از مسائل تعلیم و تربیت بحث پیچیده ای است و اختلاف نظرهایی درباره آن وجود دارد. برخی از صاحبنظران کیفیت نظام آموزشی را مترادف با توانایی به دست دادن نتایج مطلوب می دانند. برخی دیگر مترادف با کارایی آن می دانند [۵]. مروری بر مطالعات انجام شده در این زمینه نشان می دهد که بیشترین مدلی که در اندازه گیری کیفیت خدمات مورد استفاده قرار گرفته است، مدل معروف به SERVQUAL (servise quality) است. این ابزار نخستین بار توسط پاراسورنان[1] و همکاران مورد استفاده قرار گرفت، این مقیاس یک مقیاس چند بعدی است و کیفیت را تفاوت بین انتظارات مشتریان از وضع مطلوب و ادراکات آنها از وضع موجود ارائه خدمات تعریف نموده اند [۶]. دانشجویان بعنوان عناصر اصلی آموزش، بهترین منبع اطلاعات مورد نیاز به منظور تعیین کیفیت خدمات آموزشی به شمار می روند. برای ایجاد تغییرات سازنده وجود اطلاعات توصیفی در مورد وضع موجود و اطلاعات در مورد نگرش آنان نسبت به کیفیت خدمات آموزشی ضروریست. نتایج تحقیقات در دانشگاه های علوم پزشکی (زاهدان، هرمزگان، زنجان، کاشان، رفسنجان) نشان دهنده این مطلب هستند که کیفیت خدمات آموزشی از کیفیت مطلوبی برخوردار نیست [۷-۱۱]. همچنین نتایج مطالعاتی که در کشورهای مختلف انجام شد، نشان داد که در تمام ابعاد خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد [۱۲-۱۷]. دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی جزو دانشگاه های تیپ سه در ایران محسوب می شود. اطلاع از وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در این دانشگاه می تواند مبنایی برای برنامه ریزی و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی فراهم نماید. هدف این مطالعه تعیین دیدگاه دانشجویان از وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی است.

روش کار

این پژوهش، یک مطالعه توصیفی تحلیلی است که در سال ۱۳۹۰ در دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی انجام شده است و جمعیت مورد مطالعه، دانشجویان دانشکده های بهداشت، پزشکی و پرستاری و مامایی بجنورد مشغول به تحصیل در نیمسال دوم ۱۳۹۰بودند. ۱۷۵ دانشجوی نمونه مطالعه، بر اساس تعداد دانشجویان هر دانشکده به روش طبقه ای نسبتی (از هر دانشکده به تعداد دانشجویان آن دانشکده نسبتی از نمونه متناسب با آن) و در هر طبقه به روش تصادفی منظم انتخاب شدند.

دانشجویان ترم اول و دوم همچنین دانشجویان مهمانی و انتقالی از مطالعه حذف شدند. برای سنجش ادراک و انتظار دانشجویان در مورد کیفیت خدمات آموزشی از پرسشنامه ای که توسط کبریایی به روش SERVQUAL تهیه شده بود، استفاده شد. این ابزار مشتمل بر ۲۷ جفت سوال متناظر است که بر اساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت (از خیلی خوب تا خیلی بد) طراحی شده است و دارای پنج بعد تضمین خدمات (۵ گویه)، بعد پاسخگویی(۵ گویه)، بعد همدلی کارکنان (۶ گویه)، بعد اطمینان خدمت (۷ گویه) و بعد ملموس خدمت (۴ گویه) می باشد. روایی و پایایی این پرسشنامه توسط کبریایی و همکاران در دانشگاه زاهدان مورد تائید قرار گرفته است [۷]. برای تعیین شکاف کیفیت یکبار دیدگاه دانشجویان درباره وضع موجود کیفیت خدمات ارائه 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. شکاف کیفیت خدمات آموزشی با تفاضل نمرات سطح ادراک و سطح مورد انتظار خدمات به دست آمد. نمره مثبت نشان دهنده این است که خدمات

1- Parasuranan

[Downloaded from journal.nkums.ac.ir on 2026-11-15]

آموزشی ارائه شده فراتر از حد انتظار دانشجویان بوده است و نمره منفی کیفیت بیانگر آن است که شکاف کیفیت وجود دارد و نمره صفر به معنی عدم وجود شکاف کیفیت است. شایان ذکر است که در ابتدا پژوهشگر با دادن توضیحات لازم راجع به ضرورت انجام پژوهش در صورت رضایت دانشجویان پرسشنامه را در اختیار آن ها قرار می داد. برای تجزیه و تحلیل داده های این پژوهش از نرم افزار آماری SPSS 16 استفاده شد. از آماره های توصیفی و آزمون های تحلیلی استفاده شد. به منظور مقایسه ادراک و انتظار دانشجویان در هر بعد از آزمون تی زوجی استفاده شد. و برای مقایسه شکاف کیفیت خدمات آموزشی با مقطع دانشجویان از آزمون آنالیز واریانس یک طرفه و تست تعقیبی توکی استفاده شد.

یافته ها

نتایج نشان داد میانگین سنی دانشجویان مورد بررسی ۳/۲ ±۲۲/۳ سال بود.۱۱۰ نفر(۶۲/۸) درصد آنها دختر و۶۵ نفر (۳۷/۲ درصد پسر بودند.۹۷ نفر (۵۵/۴) درصد از دانشجویان در مقطع کارشناسی،۵۲ نفر(۲۹/۷)درصد در مقطع کاردانی و ۲۶ نفر(۱۴/۹) درصد در مقطع دکترای عمومی(پزشکی) مشغول به تحصیل بودند. میانگین نمرات ادراک و انتظار و شکاف کیفیت خدمات آموزش از دیدگاه دانشجویان در جدول ۱ ارائه شده است. از میان ۲۷ عبارت، بیشترین شکاف کیفیت در عبارت "برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی" مربوط به بعد تضمین و کمترین شکاف کیفیت مربوط به عبارت"دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی موجود دانشگاه"در بعد اطمینان بود. تفاوت مشاهده شده بین ادراک و انتظار دانشجویان در هر پنج بعد با آزمون تی زوجی معنی دار بود (۰/۰۰۱> p)بطور کلی میانگین شکاف کیفیت بین وضع موجود و وضع مطلوب خدمات آموزشی در هر پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان منفی بود. بیشترین میانگین شکاف در بعدتضمین با میانگین و انحراف معیار ۱/۳±۲/۲- و کمترین میانگین شکاف در بعد اطمینان با میانگین و انحراف معیار ۱/۰±۱/۶۲- مشاهده شد. جدول ۲ نشان می دهد که میانگین نمره شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان در تمام ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات به تفکیک جنس نشان داد که دختران شکاف بیشتری را در خدمات آموزشی بیان کرده اند. تفاضل ادراک و انتظار دانشجویان شکاف کیفیت خدمات آموزشی را نشان می دهد، میانگین شکاف کیفیت خدمات بر حسب مقطع کاردانی، کارشناسی و دکترای عمومی با آزمون آماری آنالیز واریانس یک طرفه اختلاف آماری معنی داری را بین میانگین نمره شکاف خدمات آموزشی با مقطع دانشجویان را نشان داد (جدول ۳). بیشترین شکاف مربوط به مقطع دکترا و کمترین آن مربوط به مقطع کاردانی بود. بر اساس آزمون تعقیبی توکی میانگین نمره شکاف کیفیت بین دانشجویان پزشکی با دانشجویان مقطع کاردانی اختلاف آماری معنی داری مشاهده گردید P=۰/۰۰۱ که نشان دهنده این بود که دانشجویان پزشکی شکاف بیشتری را در کیفیت خدمات آموزشی بیان کرده اند، همچنین میانگین نمره شکاف بین دانشجویان مقطع کارشناسی با دانشجویان مقطع کاردانی اختلاف آماری معنی داری مشاهده گردید P=۰/۰۰۱ این در حالی بود که تفاوت آماری معنی داری بین میانگین شکاف کیفیت خدمات بین دانشجویان پزشکی و دانشجویان مقطع کارشناسی مشاهده نشد.

بحث

همان گونه که نتایج این مطالعه نشان داد به طور کلی در هر پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی شکاف وجود داشت و این شکاف منفی بود. یعنی بین ادراکات دانشجویان از شرایط موجود خدمات آموزشی با انتظار آنها از شرایط مطلوب فاصله وجود دارد یعنی انتظارات دانشجویان فراتر از ادراکات آنها از وضعیت موجود است. نتایج مطالعات مختلفی که در دانشگاه های علوم پزشکی زاهدان، زنجان، کاشان، رفسنجان، همدان، مازندران و بندرعباس با مطالعه حاضر همخوانی دارد و در تمام مطالعات ذکر شده شکاف منفی در کیفیت خدمات آموزشی وجود داشت[۱۲-۷]. همچنین مطالعات دیگری که در سایر دانشگاه های کشور بعنوان مثال در دانشگاه همدان، دانشگاه پیام نور استان های آذربایجان شرقی و غربی و فسا انجام شد نتایج مطالعات آنها نشان داد که در تمام ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد [۵-۲۰]. همچنین نتایج مطالعاتی که در آمریکا، استرالیا، هلند، برزیل، چین و کانادا انجام شد، در تمام ابعاد خدمات آموزشی شکاف

[Downloaded from journal.nkums.ac.ir on 2026-11-15]

جدول۱: میانگین و انحراف معیار نمرات ادراک و انتظار و شکاف کیفیت خدمات آموزش از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی

ابعاد	عبارات	نمرات ادراک	نمرات انتظار	تفاوت دو نمره	مقدار p
تضمین	تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط استاد	۲/۷±۱/۷	۴/۱±۱/۱	-۱/۴±۱/۱	۰/۰۰۱<
	آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزشهای نظری و عملی مناسب	۲/۰±۱/۰	۴/۲±۱/۱	-۲/۲±۱/۶	<۰/۰۰۱
	اختصاص وقت خارج از ساعات کلاس برای پاسخ به سؤالات دانشجویان از سوی اساتید	۲/۳±۱/۲	۴/۰±۱/۱	-۱/۷±۱/۳	<۰/۰۰۱
	وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو	۲/۳±۱/۲	۴/۱±۱/۰	-۱/۴±۱/۲	<۰/۰۰۱
	برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی	۲/۵±۱/۲	۴/۸±۱/۲	-۲/۳±۱/۶	<۰/۰۰۱
	کل	۲/۰±۱/۰	۴/۲±۱/۹	-۲/۲±۱/۴	<۰/۰۰۱
پاسخگویی	در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور به هنگام نیاز دانشجو	۲/۷±۱/۳	۴/۳±۱/۰	-۱/۶±۱/۰	<۰/۰۰۱
	سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت برای انتقال نظرات و پیشنهادات خود درباره مسائل آموزشی	۲/۴±۱/۲	۴/۲±۰/۹	-۲/۲±۱/۳	<۰/۰۰۱
	اعمال نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه های آموزشی	۲/۲±۱/۳	۴/۲±۰/۹	-۲/۰±۱/۴	<۰/۰۰۱
	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر	۲/۴±۱/۲	۴/۲±۰/۹	-۲/۲±۱/۱	<۰/۰۰۱
	اعلام ساعاتی که دانشجو میتواند برای مسائل درسی و آموزشی به استاد مراجعه کند	۲/۳±۱/۳	۴/۲±۰/۹	-۲/۱±۱/۶	<۰/۰۰۱
	کل	۲/۴±۱/۹	۴/۲±۱/۷	-۱/۸±۱/۳	<۰/۰۰۱
همدلی	دادن تکالیف متناسب و مرتبط با درس	۲/۳±۱/۲	۴/۰±۱/۱	-۱/۷±۰/۹	<۰/۰۰۱
	انعطاف پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاص هر دانشجو	۲/۳±۱/۱	۴/۲±۱/۰	-۲/۱±۱/۱	<۰/۰۰۱
	مناسب بودن زمان برگزاری کلاسها	۲/۱±۱/۲	۴/۳±۰/۹	-۲/۲±۱/۶	<۰/۰۰۱
	وجود مکان آرام و مناسب برای مطالعه در داخل دانشکده	۲/۵±۱/۴	۴/۲±۱/۰	-۱/۷±۰/۹	<۰/۰۰۱
	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	۲/۳±۱/۲	۴/۴±۰/۹	-۲/۱±۱/۱	<۰/۰۰۱
	رفتار توأم با احترام اساتید با دانشجویان	۲/۸±۱/۳	۴/۴±۰/۹	-۱/۶±۰/۸	<۰/۰۰۱
	کل	۲/۴±۱/۵	۴/۲±۱/۸	-۱/۸±۱/۲	<۰/۰۰۱
اطمینان	ارائه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۲/۷±۱/۱	۴/۴±۰/۸	-۱/۷±۰/۹	<۰/۰۰۱
	آگاه نمودن دانشجو از نتایج ارزشیابی های انجام شده در مورد وی	۲/۴±۱/۴	۴/۱±۱/۰	-۱/۷±۱/۰	<۰/۰۰۱
	ارائه مطالب به شیوه های که برای دانشجو قابل درک باشد	۲/۵±۱/۱	۴/۳±۰/۹	-۱/۸±۱/۱	<۰/۰۰۱
	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	۲/۸±۱/۳	۴/۳±۰/۹	-۱/۵±۱/۲	<۰/۰۰۱
	ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجو بدون کم و کاست و اشتباه	۲/۹±۱/۳	۴/۳±۰/۹	-۱/۴±۱/۰	<۰/۰۰۱
	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	۳/۲±۱/۳	۴/۳±۱/۰	-۱/۱±۰/۷	<۰/۰۰۱
	انجام فعالیتها توسط اساتید و کارکنان در زمانی که خود وعده داده اند	۲/۶±۱/۳	۴/۲±۱/۰	-۱/۶±۱/۱	<۰/۰۰۱
	کل	۲/۷±۱/۳	۴/۳±۱/۵	-۱/۶±۱/۰	<۰/۰۰۱
ملموس	ظاهر آراسته و حرفه ای اساتید و کارکنان دانشکده	۲/۹±۱/۳	۴/۲±۱/۰	-۱/۳±۰/۸	<۰/۰۰۱
	جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی)ساختمان، کلاس، صندلی	۲/۵±۱/۲	۴/۳±۰/۹	-۱/۸±۱/۲	<۰/۰۰۱
	کارآمد و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی)اینترنت، کتابخانه، اورهد،و	۲/۶±۱/۲	۴/۲±۱/۰	-۱/۶±۱/۲	<۰/۰۰۱
	جذابیت ظاهری وسایل مورد استفاده اساتید در آموزش	۲/۷±۱/۲	۴/۳±۰/۹	-۱/۶±۱/۰	<۰/۰۰۱
	کل	۲/۶±۱/۹	۴/۳±۱/۰	-۱/۷±۱/۴	<۰/۰۰۱
تمام ابعاد	نمره کل	۲/۳±۱/۸	۴/۲±۱/۴	-۱/۹±۱/۴	<۰/۰۰۱

[Downloaded from journal.nkums.ac.ir on 2026-11-15]

جدول ۲: میانگین نمره شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان در تمام ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات به تفکیک جنس

جنس	پسر	دختر	نتیجه آزمون تی
ابعاد	انحراف معیار ± میانگین	انحراف معیار ± میانگین	
تضمین	۲/۰±۱/۵	۲/۴±۰/۷۴	P=۰/۰۴
پاسخگویی	۱/۴±۰/۹۶	۲/۰±۰/۹۷	<۰/۰۰۱
همدلی	۱/۴±۰/۹۸	۲/۱±۰/۹۸	<۰/۰۰۱
اطمینان	۱/۰±۰/۹۳	۱/۸±۰/۹۹	P=۰/۰۰۳
ملموس	۱/۲±۰/۷۰	۱/۸±۰/۹۳	P=۰/۰۰۲

جدول۳: میانگین شکاف کیفیت خدمات آموزشی بر حسب مقطع دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی

ابعاد مقطع	کاردانی	کارشناسی	دکترای	نتیجه آنالیز واریانس یک طرفه
	انحراف معیار ± میانگین	انحراف معیار ± میانگین	انحراف معیار ± میانگین	
تضمین	۱/۱±۰/۹۷	۲/۳±۱/۱	۲/۴±۰/۷۱	P=۰/۰۰۲
پاسخگویی	۱/۰±۰/۹۳	۱/۸±۱/۰	۲/۰±۱/۰	P=۰/۰۰۳۱
همدلی	۰/۸۶±۰/۷۴	۱/۹±۱/۰	۲/۱±۰/۵۳	P=۰/۰۰۱
اطمینان	۰/۹۳±۰/۶۵	۱/۵±۱/۰	۱/۸±۰/۸	P=۰/۰۱
ملموس	۰/۹۴±۰/۶۳	۱/۶±۰/۹۴	۱/۹±۰/۸۴	P=۰/۰۰۱

منفی وجود داشت [۱۳-۱۹، ۲۱]. پس می توان به این نتیجه رسید که شکاف منفی خدمات آموزشی نه تنها مشکلی است که آموزش عالی کشور با آن روبرو است بلکه در سایر کشورها هم بین ادراکات دانشجویان از وضعیت موجود و انتظار آنها از وضعیت مطلوب شکاف وجود دارد. تنها تفاوت دانشگاه ها در ابعاد شکاف کیفیت در خدمات آموزشی است، که در ادامه به بحث پیرامون ابعاد مختلف شکاف یعنی کمترین و بیشترین بُعد شکاف می پردازیم. کمترین میانگین شکاف کیفیت در مطالعه حاضر مربوط به بعد اطمینان (توانایی دانشگاه در ارائه خدمت به شکل مطمئن و دقیق) و بیشترین میانگین شکاف در بعد تضمین (دانش و تواضع پرسنل و اعضا هیئت علمی و شایستگی و توانایی آنها برای القای حس اعتماد و اطمینان به دانشجویان) مشاهده شد. نتایج مطالعه آقا ملائی و همکاران در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان و کبریایی و رودباری در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان کمترین شکاف را در بعد اطمینان نشان داند که با مطالعه حاضر همخوانی دارند و بیشترین شکاف را در بعد پاسخگویی (بیشتر تاکید روی تمایل دانشگاه به همکاری و کمک به دانشجویان و ارائه سریع خدمت) که با مطالعه حاضر همخوانی ندارند[۸]. دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی یک دانشگاه نوپایی است که در مقایسه با دانشگاه علوم پزشکی

[Downloaded from journal.nkums.ac.ir on 2026-11-15]

هرمزگان و زاهدان تعداد دانشجوی کمتری دارد، و به تبع خدمت رسانی به تعداد دانشجویان کمتر بهتر و با سرعت بیشتری انجام می شود و این می تواند دلیل همخوانی نداشتن دانشگاه های مذکور در بیشترین شکاف خدمات باشد. در مورد کمترین شکاف دیده شده در مطالعه حاضر، کمترین شکاف(۱/۰±۱/۶-) در بعد اطمینان از خدمات آموزشی دانشگاه است و شاید دلیل آن را مربوط به ارایه منظم دروس توسط مدرسین، تسلط مدرسین به روش تدریس و محتوای دروس، ارایه بازخورد از فرایند یادگیری و عملکرد تحصیلی به دانشجو، حضور مستمر و منظم مدرسین در سرکلاس های درس و دسترسی دانشجویان به منابع مطالعاتی باشد که با مطالعه عنایتی در مازندران همخوانی دارد (۱۹). ولی مطالعه کبریایی در دانشگاه زاهدان بالاترین شکاف را در بعد اطمینان ذکر کرده است که با مطالعه حاضر همخوانی ندارد [۴]. بعد از بُعد اطمینان که کمترین شکاف خدمات آموزشی را دارد، بعد ملموس در جایگاه دوم (۱/۴±۱/۷-) قرار دارد، این بعد به موضوع کارآمد و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی دانشگاه، جذاب بودن ظاهری تسهیلات فیزیکی و ظاهر حرفه ای اساتید تاکید دارد، وجود شکاف کمتر در این بعد بیانگر آن است که تجهیزات و مواد آموزشی(اینترنت، کتابخانه، اورهد و غیره) کارآمد تر و ظاهر وسایل کتاب و جزوه استاد جذاب تر است، که این باز می تواند به نوپا بودن دانشگاه باشد، که با نتایجی که در دانشگاه های بزرگ بدست آمد مطالعه حاضر همخوانی ندارد [۷،۹،۱۰]. بعد همدلی با نمره شکاف ۱/۲±۱/۸- در جایگاه سوم از حیث کمترین شکاف قرار می گیرد در مطالعه آربونی و همکاران همچنین عنایتی نوین فر و همکاران بیشترین شکاف منفی در بعد همدلی مشاهده شد که نشان دهنده عدم علاقه کارکنان و مسئولین نسبت به شنیدن نظرات دانشجویان است [۱۰،۲۰]. بعد پاسخگویی با نمره شکاف ۱/۳±۱/۸- در جایگاه چهارم از حیث کمترین شکاف قرار می گیرد در این بعد بیشتر روی مسائلی مانند در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور برای راهنمای دانشجویان و سهولت دسترسی آنها به اساتید می باشد، در بعضی مطالعات بعنوان مثال در مطالعه کبریای در زاهدان وآقاملائی در هرمزگان بیشترین شکاف آموزشی در بعد پاسخگویی به دانشجویان مشاهده شد [۴،۸]. همچنین نتایج این مطالعه نشان داد که در زمینه شکاف کیفیت خدمات آموزشی نیز شکاف منفی مشاهده شده در مقطع دکترای (پزشکی) بیشتر از مقاطع تحصیلی پایینتر است که نتیجه مطالعه حاضر با مطالعه آقا ملایی و همکاران در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان و همچنین بخشی و همکاران در دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان کاملا همخوانی دارد [۸،۱۱]. این نتایج بیانگر این است که باید به انتظارات بالاتر دانشجویان رشته پزشکی توجه بیشتری معطوف شود که نتیجه آن کاهش شکاف منفی کیفیت در این مقطع تحصیلی خواهد بود. نگاهی به نتایج پژوهش های انجام شده در داخل و خارج از کشور، شکاف کیفیت در تمامی یا تعدادی از ابعاد پنج گانه خدمات را نمایان می سازد .نتایج این پژوهش مشابه با برخی از مطالعات داخلی و خارجی بوده و با برخی دیگر همخوانی ندارد .به نظر می رسد به دلیل تفاوت در دوره ها و سطح آموزشی، امکانات، تجهیزات، کارکنان و اعضای هیات علمی در دانشگاه ها و همچنین مشخصه های فرهنگی، اجتماعی و غیره در جوامع مختلف، دیدگاه گیرندگان خدمت نسبت به کیفیت خدمات و ادراکات و انتظارات آنها متفاوت خواهد بود .لذا نتایج این مطالعه قابل تعمیم به دانشگاه های دیگر نیست و از این رو توصیه می شود در هر دانشگاهی چنین پژوهش هایی انجام شود که در این صورت می توان الگویی با درجه انطباق بیشتر برای هر دانشگاه به دست آورد و به منظور بهبود کیفیت خدمات آموزشی در آن دانشگاه، برنامه ریزی بهتر و اساسی تری را انجام داد.

نتیجه گیری

انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود است و در هیچکدام از ابعاد خدمات آموزشی، انتظارات آنها برآورده نشده است. در راستای بهبود کیفیت خدمات آموزشی، کلیه ابعاد به ویژه بعد تضمین در دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی باید مورد توجه قرار گیرد. لذا توصیه می شود برای بهبود و ارتقای کیفیت توجه بیش از پیش به برنامه ریزی برای آموزش شیوه های نوین آموزش به مدرسان به منظور تسهیل بحث و تبادل نظر دربارۀ موضوع درس در کلاس و آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده انجام گیرد.

[Downloaded from journal.nkums.ac.ir on 2026-11-15]

تشکر و قدرانی

پژوهشگران وظیفه خود می دانند از همکاری و مساعدت معاونت محترم پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی و نیز تمام عزیزانی که در انجام این پژوهش(کد طرح ۸۷پ۱۳۲) همکاری داشته اند، تشکر کنند.

References

1. Baron, A. Behavior in organization. 1st ed. New York: Allyn and Bacon Inc. 2000.
2. Ojaghi S, Almasi A, Shammaa F. A review on to exploit theoretical and practical teaching in view of points of family health technicians, graduated from Health Faculty 2000-2001 . JHA. 2006; 9 (25) :37-46. (Persian)
3. Gunter HM. Thinking theory: the field of education management in England and Wales. Br J SociologyEdu 2000; 21(4): 623-35
4. 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. (Persian)
5. Zavvar, Taghi, Behrangi, Mohammad Reza, Asgarian, Mostafa and Naderi, Ezzatollah (2008); "Evaluating Service Quality in Educational Centers of University of Payam Noor in East and West"; Quarterl Journal of Research and Planning in Higher Education, Vol. 13, No. 4 , pp. 67-90 (in Persian)
6. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL . SERVQUAL:a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality .Journal of Retailing 1988; 64(1): 12-40.
7. Kebriaei A, Roudbari M. [Assessing quality of educational services at Zahedan University of Medical Sciences]. Tabib Shargh 2005
8. 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]. SDMEJ 2006; 3(2): 78-85 .(Persian)
9. Sabahi Bidgoliy M, kebriaie A. [The quality gap of educational services Kashan University of Medical Sciences: based on student perceptions and expectations] .8Th NCME 2007(;Persian)
10. Arbooni, Fariba, Shoghli, Alireza, Badri, Saheb and Mohajeri Mansour(2005); "Study of the Gap between Expect at Ions and Educational Services to Students at Zanjan niversity of Medical ciences"; Journal of Strides in Development of Medical Education Vol. 5, No.1, pp. 17-25(in Persian)
11. Bakhshi H, Jafarzadeh A, Alimohammadi Abdolabadi T. Viewpoints of Students Towards Educational Services Quality Presented by (Expectations and Perceptions) Rafsanjan University of Medical Sciences (2008-2009). Journal of Rafsenjan University of Medical Sciences. 2011; 10 (1) :31-40
12. Mousavi S, Seyedin S, Aryankhesal A, Sadeghifar J, Armoun B, Safari Y et al . Stratification of Kermanshah Province Districts in Terms of Health Structural Indicators Using Scalogram Model. JHPM. 2013; 2 (2) :7-15
13. 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.
14. Chua C. Perception of Quality in Higher Education. AUQA Occasional Publication 2006; Available from: URL: http:/www.auqa.edu.au/auqf/2004/program/papers/Chua.
15. Richard E, Adams JN. Assessing collage student perceptions of instructor customer service to students questionnaire: Assessment in higher education. J Assess Evalu High Educ 2006;49-535:(5)31
16. Peter S, Michael H, Debra H. Why do they leave, why do they stay? Perception of service quality at a new university. ANZMAC 2000 1197 -200.
17. Chua C. Perception of quality in higher education. Australia: AUQA Occasional Publication; 2004.
18. Barnes BR. Analyzing service quality: The case of post- graduate Chinese students. Total Qual Manag Bus Excell.2007;18(3-4):313-31.
19. Enayati Novinfar A, Uosefi M, Siyami L, Javaheri Daneshmand M. Evaluation of the Quality of Education Services of Payam Noor University of Hamedan Based on the SERVQUAL Model. Quarterly journal of Research and Planning in Higher Education. 2011; 17 (3) :135-151
20. Rezaeeian, Sajad, Abolhasanzadeh, Fatemeh and Rezaeeian Marziyeh(2011); "Use Constraints Servqual Model of Service Quality in Academic in Stitutions: Case Study of Payame Noor University"; Fifth Conference of the Quality Evaluation in Educational System. University of Tehran (in Persian)
21. Ham L, Hayduk S. Gaining Competitive Advantages in Higher Education: Analyzing the Gap between Expectations and Perceptions of Service Quality. International Journal of Value-Based Management. 2003;16: 223-42.

[Downloaded from journal.nkums.ac.ir on 2026-11-15]

Original Article

Quality Gap in Educational Services at North Khorasan University of Medical Sciences(2011): Students Viewpoints about Current and Optimal Condition

Haresabadi M [1], Bibak B[2], abbasi Z[3]*

[1]M.Sc of Nursing, North Khorasan University of Medical Sciences, Bojnurd, Iran
[2]Assistant Professor of Physiology, North Khorasan University of Medical Sciences, Bojnurd, Iran
[3]M.Sc of Midwifery, North Khorasan University of Medical Sciences, Bojnurd, Iran

***Corresponding Author:** North Khorasan University of Medical Sciences, Bojnurd,Iran
Email: bibak44@yahoo.com

Abstract

Background & Objectives: *analysis of service quality from the perspective of the customer has generated much attention. This study was performed to determine the quality gap in educational services at North Khorasan University of Medical Sciences, based on students'perceptions and expectations.*

Material & Methods: *In this cross-sectional descriptive-analytical study, 175 students were selected by stratified random sampling method, were studied in the year 2011. The data were collected using a valid and reliable questionaire based on the SERVQUAL (science quality) instrument. Data were analyzed by SPSS-16 software.and presented with descriptive and analytic statistic*

Results: *The findings indicated that there was a negative gap in five dimensions of services. The smallest gap with -1/62±1/0 belonged to "reliability" dimension and the largest gap with -2/2±1/3 to "assurance ". Senior students evaluated more all aspects of the service gap than other students (p<0/05).*

Conclusion: *Based on our results, from student's points of view, the educational services quality is under the acceptable level in the university, thus, in order to improve quality of educational services, considering what stated above especially "assurance" dimension, reconsidering new strategies is demanded .*

Key words: *Quality gap, Educational services, Viewpoint, Students*

Submitted:20 July 2013
Revised:30 Oct 2013
Accepted: 26 Jan 2014

[Downloaded from journal.nkums.ac.ir on 2026-11-15]