

بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده پیراپزشکی در دانشگاه علوم پزشکی مازندران در سال ۱۳۹۰

نویسندگان:

محمد خادملو*^۱، عاطفه زارع^۲، مهدی فخار^۳

۱- گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران
 ۲- گروه هوشبری، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران
 ۳- گروه انگل شناسی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران

Journal of Education and Ethics in nursing, Volume 2, Number 1, Spring 2013

چکیده:

مقدمه: شکاف کیفیت خدمات، فاصله بین ادراکات و انتظارات از خدمات ارائه شده می باشد. گام اساسی در بررسی این شکاف، شناسایی ادراکات و انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده می باشد. این مطالعه با هدف تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دانشگاه علوم پزشکی مازندران با استفاده از ادراکات و انتظارات دریافت کنندگان خدمت انجام شده است.

روش کار: در این مطالعه توصیفی ۱۴۰ نفر از دانشجویان دانشکده پیراپزشکی به صورت تصادفی انتخاب شدند جمع آوری داده‌ها توسط پرسشنامه SERVQUAL صورت گرفت این پرسشنامه دارای پنج بعد کیفیت خدمات شامل تضمین، پاسخگویی، همدلی، اطمینان و ملموس است و شکاف خدمات با تفاضل نمرات واقعیت‌ها و انتظارات دانشجو به دست آمد. داده‌های حاصل از این تحقیق با استفاده از نرم افزار SPSS 17 و به کمک آماره‌های توصیفی و آزمون T مستقل مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که براساس نظرات دانشجویان در هر پنج بعد خدمت و تمام عبارات مربوط به هر بعد شکاف کیفیت وجود دارد بیشترین شکاف در بعد ملموس (۱/۳۴-) و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان (۱/۱۶-) بود.

نتیجه‌گیری: در مجموع در هر پنج بعد شکاف کیفیت وجود داشت که نشان می دهد انتظارات دانشجویان از خدمات ارائه شده برآورده نمی شود. این شکاف کیفیت می تواند تأثیرات منفی زیادی بر یادگیری دانشجویان داشته باشد. لذا پیشنهاد می شود برای کاهش این شکاف‌ها، مسئولین ضمن برنامه‌ریزی جهت برگزاری کارگاه آموزشی در زمینه نحوه خدمت‌رسانی و افزایش مهارت‌های ارتباطی برای کارکنان، هنگام تخصیص بودجه، ابعادی که بیشترین شکاف را نشان دادند در اولویت قرار دهند.

واژگان کلیدی: کیفیت، شکاف، انتظارات، خدمات آموزشی

مقدمه:

باشند ایجاد سیستم منسجم جهت ارائه خدمات مطلوب و استفاده از روشهای راهبردی جهت افزایش کیفیت خدمات است. [۲] و همچنین تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت، شناخت ادراکات و انتظارات دریافت کنندگان خدمت از کیفیت خدمات و تعیین شکاف کیفیت و در پی آن، اتخاذ استراتژی‌هایی برای رفع اشکال است. [۳] به لحاظ آن که همواره کمبود منابع، به

در عصر حاضر از ویژگی‌های مهم دانشگاه‌ها، رقابتی و بین‌المللی شدن آنها است. اکثر دانشگاهها با استفاده از استراتژی‌هایی چون تضمین کیفیت، به دنبال ربودن گوی سبقت از سایر دانشگاهها هستند. [1] یکی از مشکلات اساسی که دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور بایستی به آن توجه داشته

نویسنده مسئول، نشانی: ساری، بلوار خزر، کوی بهار

پست الکترونیک: moh.khademloo@gmail.com

تلفن تماس: ۰۹۱۱۳۵۳۲۱۷۳

تاریخ پذیرش: ۹۱/۱۰/۲۴

تاریخ دریافت: ۹۱/۵/۲۲

عنوان یکی از موانع عمده اجرای برنامه های کیفیت مطرح است، این ارزیابی، مدیریت مجموعه را قادر می سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحوی بهتر تخصیص دهد تا عملکرد سازمان بهبود یافته و کیفیت خدمت نیز ارتقا یابد [۴] نتایج مطالعه ای جهت تعیین شکاف کیفیت خدمات از محیط آموزشی بالینی در ارومیه نشان داد که در تمام ابعاد خدمت، شکاف کیفیت وجود دارد [۵] و همچنین نتایج مطالعه ای جهت تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی زنجان نشان داد که انتظارات دانشجویان از خدمات ارائه شده برآورده نمی شود [۲] برای ارزیابی کیفیت، نگرش های سنتی، مشخصه های کالا یا خدمت را به عنوان معیار کیفیت تعریف می کردند، ولی براساس شیوه ها و نگرش های جدید، کیفیت را خواسته مشتری تعریف می کنند کیفیت مانند زیبایی در چشم مشاهده کننده و یا در ذهن مصرف کننده قرار دارد. دریافت کنندگان خدمت، کیفیت خدمت را با مقایسه انتظارات و ادراکات خود از خدمات دریافت شده، ارزیابی می کنند این شیوه ارزیابی، در واقع کسب بازخورد از دریافت کنندگان در باره کیفیت خدمات ارائه شده است. یکی از گام های اساسی درالگوهای هم که برای ارتقای کیفیت خدمات ارائه می شود، کسب بازخورد از دریافت کنندگان است. باز خورد کسب شده از دریافت کنندگان کمک می کند تا مناطقی را که در آنها نیاز به بهبود مستمر وجود دارد، با توجه به محدودیت های مربوط به زمان و منابع و دیگر عوامل، اولویت بندی کرد معانی متناقض از کیفیت آموزش منجر به استفاده از روشهای متفاوت برای اندازه گیری کیفیت در آموزش عالی شده است. بعضی از مطالعات بر اندازه گیری کیفیت یاددهی و یا تجارب یادگیری دانشجویان تمرکز دارند برای چندین سال، پژوهشگران دانشگاهی کیفیت خدمات را با استفاده از مقیاسهای تک بعدی اندازه گیری میکردند، در حالیکه مقیاسهای تک بعدی برای اندازه گیری یک مفهوم چند بعدی مانند کیفیت مناسب نیست [۷،۸] پراسورمن و همکاران، یک مقیاس چند بعدی به منظور اندازه گیری کیفیت خدمات ساختند که SERVQUAL نامیده می شود. این ابزار، ادراک دریافت کنندگان را در پنج بعد خدمت اندازه گیری می نماید. این ابعاد شامل: بعد ملموس، بعد اطمینان، بعد پاسخگویی، بعد تضمین، و بعد همدلی است.

پراسورمن و همکاران، کیفیت را تفاوت بین انتظارات دریافت کنندگان از وضع مطلوب و ادراکات آنها از وضع موجود ارائه خدمات، تعریف نموده اند [۹،۱۰] با وجود تأکید بر کسب بازخورد از انتظارات دریافت کنندگان، اغلب بین تلقی مدیریت از ادراک و انتظار دریافت کنندگان خدمت و ادراک و انتظار واقعی آنها تناسب وجود ندارد و این امر موجب صدمه دیدن کیفیت خدمت می گردد و پیامدهای همچون افت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، عدم کار آفرینی وضع تولید دانش را به همراه خواهد داشت [۱،۴] گام اساسی در جبران این شکاف، شناسایی ادراکات و انتظارات دریافت کنندگان از کیفیت خدمات و تعیین نقاط ضعف و قوت خدمات آموزشی و در پی آن اتخاذ استراتژیهای برای کاهش شکاف و تأمین نظر دانشجویان می باشد [۲،۵] با وجود تأکید بر کسب بازخورد از مشتریان، اغلب بین تلقی مدیریت از ادراک و انتظار دریافت کنندگان خدمت و ادراک و انتظار واقعی آنها تناسب وجود ندارد و این امر موجب صدمه دیدن کیفیت خدمت می گردد. در چنین حالتی، تصمیم گیران نمی توانند به درستی اولویت امور را تعیین کنند و این امر باعث می شود که عملکرد خدمت نتواند جواب گوی انتظار دریافت کنندگان بوده و بنابراین، شکاف کیفیت به وجود آید. [۴] دانشگاه علوم پزشکی مازندران از دانشگاههای تیپ دوم در ایران محسوب میشود. اطلاع از وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در این دانشگاه می تواند مفید باشد. هدف این مطالعه تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان پیراپزشکی در دانشگاه علوم پزشکی مازندران به روش SERVQUAL بود.

روش کار:

برای سنجش ادراک و انتظار دانشجویان در مورد کیفیت خدمات آموزشی از پرسشنامه ای استاندارد (SERVQUAL) استفاده گردید پرسشنامه دارای دو قسمت بود قسمت اول شامل مشخصات فردی و زمینه ای دانشجویان و قسمت دوم مشتمل بر ۲۷ جفت سوال متناظر در پنج بعد مربوط به سنجش ادراک و انتظار آنها از کیفیت خدمات آموزشی طراحی گردیده است. این ابعاد شامل بعد تضمین خدمت (نمایانگر دانش و توانایی کارکنان و اعضای هیات علمی برای القای حس اعتماد

یافته ها:

از مجموع ۱۴۰ نفر دانشجوی شرکت کننده در مطالعه ۵۰ درصد زن و ۵۰ مرد بودند. دانشجویان مورد مطالعه با میانگین سنی ۸/۹ درصد حداقل ۱۹ سال و با میانگین سنی ۰/۷ درصد حداکثر ۲۹ سال سن داشتند. بیشترین نسبت (۵۶/۴ درصد) دانشجویان مورد مطالعه در سال ۸۹ و کمترین نسبت (۱۷/۹ درصد) در سال ۸۸ تحصیل خود قرار داشتند میانگین نمرات انتظارات و ادراکات و شکاف کیفیت خدمات آموزش در جدول شماره ۱ نشان داده شده است.

براساس نتایج این جدول انتظارات دانشجویان در همه ابعاد و سوالات آنها بالاتر از وضعیت موجود بود. بیشترین میانگین نمره در بخش انتظارات مربوط به بعد پاسخگویی و کمترین نمره مربوط به بعد همدلی بود در بخش واقعیت ها بیشترین میانگین مربوط به بعد همدلی و کمترین آن به بعد تضمین تعلق گرفت. پس از محاسبه اختلاف بین میانگین نمرات انتظارات و واقعیت ها، در همه ابعاد شکاف وجود داشت بیشترین میانگین شکاف در بعد ملموس (۱/۳۴-) و کمترین آن مربوط به بعد اطمینان (۱/۱۶-) بود. بین نمره کل واقعیت ها و انتظارات ابعاد کیفیت خدمات و همه سوالات مربوط به آن ها تفاوت معنی داری وجود داشت.

بحث:

هدف این مطالعه تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده پیراپزشکی در دانشگاه علوم پزشکی مازندران بود با توجه به نتایج به دست آمده به طور کلی در هر پنج بعد کیفیت خدمات، شکاف منفی وجود دارد. شکاف منفی بیانگر این است که از دید دانشجویان، ارائه خدمات آموزشی در حد انتظارات آنان نبوده و برای بهبود کیفیت خدمات فرصت هایی وجود دارد که می بایستی از آن استفاده نمود. بیشترین شکاف کیفیت در بعد ملموس مشاهده شد نتایج مطالعه آربونی در مورد شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی زنجان نشان داد که انتظارات دانشجویان از خدمات ارائه شده برآورده نمی شود و در همه ابعاد شکاف منفی وجود داشت. [۲]

و اطمینان به دانشجویان است، ۵ سوال) بعد پاسخگویی کارکنان (میزان پاسخگویی کارکنان در قبال خدمات ارائه شده به دانشجویان ۵ سوال)، بعد همدلی (توانایی اعضای هیات علمی و پرسنل در برخورد هر یک از دانشجویان با توجه به روحیات آنها ۶ سوال)، بعد اطمینان (توانایی ارائه خدمت به شکل مطمئن و دقیق ۷ سوال)، بعد ملموس (به معنای شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه تسهیلات تجهیزات کارکنان و کانال های ارتباطی است ۴ سوال) می باشد.

سوالات پرسشنامه براساس مقیاس پنج درجه ای (کاملا مناسب، مناسب، متوسط، نامناسب، کاملاً نامناسب) تنظیم گردید و نمره هر سوال بین ۱ تا ۵ متغیر است دانشجویان در دو بخش انتظارات و ادراکات براساس مقیاس پنج درجه ای که برای هر بخش طراحی شده بود پاسخ می دادند. همچنین به منظور ایجاد انگیزه و اخذ نتیجه بهتر توضیحات تکمیلی به دانشجویان در مورد نحوه جواب دادن به سوالات و همچنین دلایل انجام این پژوهش داده شد و ضمناً دانشجویان جهت شرکت در فعالیت آزاد بودند. برای تعیین شکاف کیفیت یکبار دیدگاه دانشجویان در مورد وضع ایده ال و مطلوب (انتظارات) مورد سوال قرار گرفت و بار دیگر دیدگاه دانشجویان در مورد وضع موجود و آنچه هست (ادراکات) تعیین می شد.

در هر بعد خدمت نمره سوالات با هم جمع و مجموع آنها بر تعداد سوالات آن بعد خدمتی تقسیم شد که به این ترتیب نمره ادراک و انتظار در هر کدام از ابعاد خدمت نیز بین ۱ تا ۵ متغیر است. برای محاسبه نمره کیفیت کلی خدمات آموزشی نیز نمره اختصاص یافته به همه سوالات، با هم جمع و مجموع آنها بر (تعداد) کل سوالات پرسشنامه تقسیم شد که در این حالت نیز نمره کیفیت کلی بین ۱ تا ۵ متغیر است. با کسر کردن نمرات انتظار دانشجویان از ادراک آنان شکاف کیفیت به دست آمد که در صورت منفی بودن نمره حاصل، شکاف منفی کیفیت بود، در صورت مثبت بودن آن، شکاف مثبت کیفیت تعریف شد، در صورتی که نمره حاصل برابر صفر بود به معنی عدم وجود شکاف کیفیت در نظر گرفته شد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آمار توصیفی و آزمون تی زوج و آنالیز واریانس یک طرفه و توسط نرم افزار spss17 صورت گرفت.

جدول ۱- میانگین نمرات ادراک، انتظار و شکاف کیفیت در هر یک از ابعاد مربوط به کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده پیراپزشکی در دانشگاه علوم پزشکی مازندران

شکاف	واقعیت ها	انتظارات	میانگین نمرات عبارت مربوط به هر بعد	ابعاد خدمت
-۱/۱۳	۱/۴۰	۲/۵۴	۱- تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط استاد	تضمین
-۱/۴۵	۱/۳۹	۲/۸۴	۲- آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزشهای نظری و عملی مناسب	
-۱/۰۷	۱/۸۵	۲/۹۳	۳- اختصاص وقت خارج از ساعات کلاس برای پاسخ به سؤالات دانشجویان از سوی اساتید	
-۱/۲۸	۱/۵۱	۲/۸۰	۴- وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجویان	
-۱/۳۹	۱/۳۱	۲/۷۰	۵- برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی	
-۱/۲۶	۱/۴۹	۲/۷۴	کل	
-۱/۳۶	۱/۶۶	۳/۰۲	۶- در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاوره هنگام نیاز دانشجویان	
-۱/۳۹	۱/۷۰	۳/۰۶	۷- سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت برای انتقال نظرات و پیشنهادات خود درباره مسائل آموزشی	
-۱/۶۱	۱/۷۴	۳/۳۵	۸- اعمال نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه های آموزشی	
-۰/۹۸	۱/۹۳	۲/۹۲	۹- ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر	
-۱/۳۵	۱/۹۸	۳/۳۳	۱۰- اعلام ساعاتی که دانشجویان می توانند برای مسائل درسی و آموزشی به استاد مراجعه کنند	
-۱/۳۳	۱/۸۰	۳/۱۳	کل	
-۰/۸۷	۲/۲۶	۳/۱۳	۱۱- دادن تکالیف متناسب و مرتبط با درس	همدلی
۱-۳۰	۱/۷۵	۳/۰۵	۱۲- انعطاف پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاص هر دانشجویان	
-۱/۵۵	۱/۴۹	۳/۰۵	۱۳- مناسب بودن زمان برگزاری کلاسها	
-۱/۳۳	۱/۶۲	۲/۹۵	۱۴- وجود مکان آرام و مناسب برای مطالعه در داخل دانشکده	
-۱/۴۶	۱/۴۳	۲/۹۰	۱۵- مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	
-۱/۱۰	۱/۳۴	۲/۴۵	۱۶- رفتار توأم با احترام اساتید با دانشجویان	
-۱/۲۶	۱/۶۴	۲/۹۲	کل	
-۱/۱۵	۱/۵۶	۲/۷۲	۱۷- ارائه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	
-۱/۱۵	۱/۹۲	۳/۰۸	۱۸- آگاه نمودن دانشجویان از نتایج ارزشیابی های انجام شده توسط وی	
-۱/۵۰	۱/۴۴	۲/۹۴	۱۹- ارائه مطالب به شیوه های که برای دانشجویان قابل درک باشد	
-۱/۲۵	۱/۶۴	۲/۹۰	۲۰- کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجویان	
-۰/۵۷	۱/۹۴	۲/۵۲	۲۱- ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجویان کم و کاست و اشتباه	
-۱/۳۰	۱/۵۵	۲/۸۵	۲۲- دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشکده	ملموس
-۱/۱۹	۱/۶۵	۲/۸۵	۲۳- انجام فعالیت ها توسط اساتید و کارکنان در زمانی که خود وعده داده اند	
-۱/۱۵	۱/۶۷	۲/۸۳	کل	
-۰/۹۷	۱/۸۰	۲/۷۷	۲۴- ظاهر آراسته و حرفه ای اساتید	
-۱/۳۵	۱/۸۵	۳/۲۰	۲۵- جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی ساختمان، کلاس، صندلی	
-۱/۷۷	۱/۴۸	۳/۲۶	۲۶- کارآمد و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی اینترنت، کتابخانه، اورهد	
-۱/۲۴	۱/۸۹	۳/۱۳	۲۷- جذابیت ظاهری وسایل مورد استفاده اساتید در آموزش	
-۱/۳۳	۱/۷۵	۳/۰۹	کل	
-۱/۲۶	۱/۶۷	۲/۹۴		

بهینه از روش‌های آموزشی نوین و ایجاد ارتباط مناسب تر با دانشجویان برگزار شود به منظور دسترسی به اهداف مذکور لازم است اطلاع‌رسانی کافی به دانشجویان از طرف اساتید راهنما با در نظر گرفتن ساعات مشخص که اساتید حتما در محل کار خود حاضر باشند صورت پذیرد و فرصت مناسب برای مشاوره بیشتر با دانشجویان ایجاد گردد در پایان اینکه از نظرات سازنده دانشجویان در برنامه ریزی آموزشی استفاده گردد

شکاف‌های مشاهده شده در ابعاد کیفیت خدمت می‌تواند به عنوان راهنما برای برنامه ریزی و تخصیص منابع مورد استفاده قرار گیرد [۱] تحلیل شکاف کیفیت خدمت، مدیریت را قادر می‌سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را بنحوی بهتر تخصیص دهد تا عملکرد سازمان در حوزه‌های که بیشترین اثر را در دیدگاه دانشجویان دارد بهبود یابد ضمن آن که این ارزیابی برای کاهش هزینه‌ها هم ضروری است. [۴]

بنابراین، همان‌گونه که در جدول یک نشان داده شده است جهت رفع یا کاهش شکاف در ابعاد پنج‌گانه می‌توان اولویت‌ها را برای تخصیص منابع در نظر گرفت به این ترتیب که بعد ملموس که بیشترین شکاف را دارد در رتبه اول جهت تخصیص بودجه و بعد از آن به ترتیب، ابعاد پاسخگویی، همدلی، تضمین و بعد اطمینان در پایین‌ترین اولویت بندی قرار گیرد در صورتی که چنین اولویت بندی صورت پذیرد در ابتدا به ابعادی پرداخته شود که دارای شکاف بیشتری هستند، همگام با کاهش شکاف در این ابعاد کیفیت سایر ابعاد نیز از دیدگاه دانشجویان بهبود می‌یابد زیرا به رغم برخی صاحب‌نظران، وجود نقص و شکاف (و بالعکس افزایش کیفیت) در یک بعد، اثر تشدیدکنندگی دارد. بدین معنی که موجب افت کیفیت (یا افزایش کیفیت) در سایر ابعاد از دیدگاه دریافت‌کننده خدمت می‌گردد [۲]

نتایج تحقیقات کبريایی و آقاملائی و آربونی در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان و هرمزگان و زنجان از کیفیت خدمات آموزشی نشان‌دهنده شکاف منفی در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات می‌باشد که در دانشگاه زاهدان و هرمزگان در بعد پاسخگویی و در دانشگاه زنجان در بعد همدلی دارای بیشترین شکاف منفی و در بعد اطمینان دارای کمترین شکاف منفی می‌باشد که بیانگر آن

در مطالعه کبريایی که در مورد کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان انجام شد در تمام ابعاد خدمت شکاف منفی کیفیت وجود داشت که با نتایج مطالعه مطابقت دارد بیشترین شکاف منفی مشاهده شده در مطالعه کبريایی در بعد پاسخگویی مشاهده شد و بعد از آن همدلی، تضمین، ملموس قرار داشتند و کمترین شکاف منفی کیفیت در بعد اطمینان بدست آمد. [۴]

شکاف منفی کیفیت در تمام ابعاد خدمت و در تمام عبارات مربوط به این ابعاد بیانگر این است که برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی، فرصت‌هایی وجود دارد بیشترین شکاف کیفیت در بعد ملموس مشاهده شد که این بعد کیفیت بر نشان دادن کارآمد و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی دانشکده، جذاب بودن ظاهری تسهیلات فیزیکی و ظاهر آراسته و حرفه‌ای اساتید تاکید دارد وجود شکاف بیشتر در این بعد بیانگر آن است که تجهیزات و مواد آموزشی (اینترنت، کتابخانه، اورهد....) کمتر کارآمد هستند و ظاهر وسایل کتاب و جزوه که استاد در امر آموزش از آنها استفاده می‌کند کمتر ظاهر جذاب و مناسب دارند.

کمترین شکاف در بعد اطمینان خدمت مشاهده شد. بعد اطمینان که شامل برخورداری کارکنان از دانش کافی، داشتن مهارت و توانایی و رفتار اطمینان بخش از طرف کارکنان می‌باشد با توجه به تاثیر این بعد بر ارائه خدمت به دانشجویان لزوم توجه مدیران به آن را ضروری می‌سازد.

همچنین وجود شکاف منفی در ابعاد دیگر بیانگر آن است که در قبال درخواست‌های و سوالات مشتری به خوبی عمل نشده اساتید و کارکنان آمادگی برای پاسخگویی از خود نشان نمی‌دهند و به هنگام نیاز دانشجویان کمتر در دسترس هستند و امکانات و تجهیزات در آموزش برای دانشجویان به حد کافی وجود ندارد.

و در زمینه عمل به تعهدات و وعده‌ها و برآورده کردن انتظارات دانشجویان به درستی عمل نمی‌کند با توجه به این که از نظر دانشجویان در هر پنج بعد خدمات آموزشی شکاف منفی کیفیت وجود دارد پیشنهاد می‌شود برای این شکاف‌ها کارگاه‌های آموزشی به منظور ارائه خدمات به مشتریان و برقراری ارتباط موثر با آنان و افزایش توانمندی فنی کارکنان برای استفاده

است که خدمات آموزشی از کیفیت مطلوبی برخوردار نبوده و انتظارات دانشجویان را برآورده نکرده است. [۱،۲،۴]

نتایج مطالعات پترو همکاران در مورد کیفیت خدمات آموزشی از دو گروه از دانشجویان ترک تحصیل نموده و دانشجویان مشغول به ادامه تحصیل در دانشکده USC (University of Sunshine Coast) و دانشکده عالی در کشور استرالیا انجام شد، نشان داد که شکاف در دانشجویان حاضر به ادامه تحصیل بیشتر از دانشجویان که ترک تحصیل نموده اند می باشد یعنی انتظارات گروه ترک تحصیل از خدمات آموزشی برآورده نشده است. [۲]

در این پژوهش بیشترین شکاف در بعد ملموس مشاهده شد که با نتایج برخی تحقیقات [۲،۴،۱] متفاوت است همچنین کمترین میانگین شکاف در بعد اطمینان خدمت مشاهده شد که با نتایج مطالعه [۲،۴،۱] مشابه است .

به دلیل تنوع رشته ها و تعداد دانشجو و اعضای هیات علمی و مقاطع تحصیلی مختلف، و نیز برخورداری دانشگاه ها از امکانات

متفاوت فیزیکی و فضای آموزشی و متفاوت بودن نیروی انسانی نتایج این پژوهش قابل تعمیم به سایر دانشگاه ها نیست. لذا 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 در جهت بهبود کیفیت خدمات آموزشی در آن دانشگاه برنامه ریزی بهتر و اساسی تری را انجام داد

تشکر و قدردانی:

بر خود فرض می دانیم که از تمامی زحمات تیم پژوهشی مرکز تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی مازندران که حمایت مادی و معنوی لازم برای اجرای این طرح تحقیقاتی را فراهم نمودند نهایت تشکر را بنماییم . همچنین از خانم اسماعیلی و تمامی دوستان که در این مطالعه همکاری کردند تشکر می شود.

1. 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)
2. Arbooni F, Shoghli A, Badri Poshte S, Mohajeri M. Survey the gap between expectations and provided educational services to students of Zanzan university of medical sciences in 2005. *SDMEJ*. 2008;5(1):17-25. (Persian)
3. Kebriaei A, Akbari F, Hosseini SM, Eftekhari Ardabili H, Pourreza A. Survey on quality gap in primary health care in Kashan health centers. *J Qazvin Univ Med Sci & Health Serv* 2004;(31): 88-82. (Persian).
4. Kebriaei A, Roudbari M. The quality gap in educational services at Zahedan university of medical sciences: Based on student' perceptions and expectations. *Iran J Med Educ*. 2005;5(1):53-61. (Persian).
5. Beheshtirad R, Ghaleei AR, Ghalavandi H. Educational Services Quality; Distance between Current and Desirable Situations Quarterly of Education Strategies in Medical Sciences 2013; 6(1): 49-54
6. Sharifirad GhR, Shamsi M, Pirzadeh A, Daneshvar Farzanegan P. Quality gap in primary health care services in Esfahan women's perspective *Health System Research* 2010;6(1): 95-105. (Persian)
7. Marsh HW, Roche L. The use of students' evaluations and an individually structured intervention to enhance university teaching effectiveness. *Am Educ Res J* 1993; 30(1): 217-251.
8. Ramsden PA. A performance indicator of teaching quality in higher education: the course experience questionnaire. *Studin Higher Educ* 1991; 16:129-150.
9. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LA. Conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Mark* 1985; 49: 41-50.
10. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing* 1988;64(1):12-40.

Survey of service quality gap from the viewpoint of paramedicine students in Mazandaran University of Medical Sciences, 2010

Khademloo M¹, Fakhar M², Zare A³

Received: 8/12/2012

Accepted: 1/13/2013

1. Dept.of Social Medicine, School of Medicine , Mazandaran University of Medical Sciences , sari,Iran
2. Dep of anesthesia, School of praMedicine, Mazandaran University of Medical Sciences, sari,iran
3. Dept.of oncology, School Of Medicine, Mazandaran University of Medical Sciences, sari,Iran

Journal of Education and Ethics in nursing, Volume 2, Number 1, Spring 2013

Abstract

Introduction:

Service quality gap represents service quality as the discrepancy between customers' expectations for a service offering and the customers' perceptions of the service received. A major step in surveying this gap is to identify the customers' perceptions and expectations. Utilizing clients' perceptions and expectations, this study was performed to assess service quality gap from the viewpoint of Paramedicine students in Mazandaran University of Medical Sciences.

Materials and Methods:

140 students from Faculty of Paramedicine were randomly selected in this descriptive study. The standard SERVQUAL questionnaire divided into individual needs and service quality specifications was used for data collection. Data were analyzed utilizing SPSS 17.0 and using descriptive statistics including paired T-test.

Results:

Findings revealed quality gaps in all educational service quality specifications and the phrases measuring them. The highest average of quality gap was observed in tangibles (-1.34) and the lowest average belonged to assurance (-1.16).

Conclusion:

There were quality gaps in all 5 constructs, implying that students' expectations are not satisfied. These gaps can bear negative consequences for students' learning. It is therefore recommended that, for disbursing funds, executives give primary importance to the aspects marked with the highest gaps. It is also recommended to make plans and hold educational workshops to enhance the provision of services and communicative skills among the staff.

Keywords: Quality, Gap, Expectations, Educational Services

* Corresponding author, Email: moh.khademloo@gmail.com