

## بررسی کیفیت آموزش بر اساس الگوی سروکوال از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شوشتر در دوره پاندمی کووید ۱۹ (۱۴۰۰)

ثریا مرادی<sup>۱</sup>، زهرا سادات پژوهیده<sup>۲\*</sup>

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد آمار زیستی، کمیته تحقیقات دانشجویی، گروه آمار و اپیدمیولوژی، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران  
۲- مربی، کارشناس ارشد مامایی، گروه مامایی، دانشکده علوم پزشکی شوشتر، شوشتر، ایران

Journal of Education and Ethics in Nursing, Vol.10, No.3&4, Fall & Winter 2022

### چکیده:

**مقدمه:** امروزه موضوع کیفیت خدمات، عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان‌ها بیان شده است. کیفیت خدمات و بهبود کیفیت برنامه‌های آموزشی در نظام آموزش عالی نیز، از اهمیت بسزایی برخوردار است؛ به طوری که تبدیل به یکی از دغدغه‌های مهم مسئولین مراکز آموزشی شده است. این پژوهش، با هدف بررسی خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شوشتر از دیدگاه دانشجویان با استفاده از پرسشنامه سروکوال در دوره بیماری کووید ۱۹ صورت گرفت.

**روش کار:** این تحقیق مقطعی، بر روی ۲۲۵ نفر از دانشجویان دانشکده علوم پزشکی شوشتر (۱۴۰۰) انجام شد. ابزار بررسی شامل: اطلاعات دموگرافیک و پرسشنامه سروکوال (SERVQUAL questionnaire) بود. با توجه به نرمال نبودن داده‌ها، از آزمون‌های Kruskal Wallis و Mann-Whitney استفاده و سطح معناداری ۰/۰۵ در نظر گرفته شد. در حالی که تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۲ انجام گردید.

**یافته‌ها:** نتایج پژوهش نشان داد در تمامی ابعاد پرسشنامه شکاف منفی وجود دارد که این موضوع به معنی وجود فاصله میان کیفیت وضعیت موجود با کیفیت وضعیت مطلوب می‌باشد. بیشترین میانگین، مربوط به بعد تضمین (۱/۲۵ ± ۱/۲۴-) و کمترین میانگین، مربوط به بعد ملموس (۱/۰۳ ± ۰/۹۱) است. میانگین نمره شکاف در پنج بعد (تضمین خدمت، پاسخگویی، همدلی کارکنان، اطمینان خدمت و ملموس خدمت) به تفکیک متغیرهای سن، وضعیت تأهل و رشته تحصیلی از نظر آماری ارتباط معناداری داشتند (p-value < ۰/۰۰۱).

**نتیجه‌گیری:** یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد، انتظارات دانشجویان از خدمات دریافتی در پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی، به طور کامل تأمین نشده بود. با توجه به شرایط و بحران پیش رو می‌توان با بالا بردن کیفیت آموزش مجازی، گامی بلند و نوین در پیشرفت آموزش دانشجویان برداشت.

**واژگان کلیدی:** کیفیت آموزش، دیدگاه دانشجویان، الگوی سروکوال، بیماری کووید ۱۹

J Educ Ethics Nurs 2022;10(3&4):87-96

### مقدمه

صنعت خدمات در سراسر دنیا، در حال توسعه است و هر ساله سهم آن در اقتصاد نیز افزایش می‌یابد [۲]. بنابراین، یکی از مهم‌ترین موضوعاتی که سازمان‌ها در شرایط رقابتی کنونی با آن سر و کار دارند، آگاهی از میزان رضایت مشتریان از خدمات ارائه شده است. استفاده از نظامی که بتواند به حصول یک شاخص عددی واقعی برای رضایت مشتریان منجر شود، برای سازمان‌های خدماتی که محصولی ناملموس را به مشتریان خویش عرضه

امروزه موضوع کیفیت خدمات، عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان‌ها بیان شده است. کیفیت، مجموعه‌ای از ویژگی‌ها و مشخصات خدمات می‌باشد که قادر به برآوردن نیازهای صریح یا ضمنی مشتریان است؛ زیرا که جلب رضایت مشتریان و برآوردن خواسته‌های آن‌ها یکی از مهم‌ترین مسائل هر سازمانی محسوب می‌گردد [۱].

\*نویسنده مسئول، نشانی: مربی، کارشناس ارشد مامایی، گروه مامایی، دانشگاه علوم پزشکی شوشتر، شوشتر، ایران  
تلفن تماس: ۰۹۱۶۶۴۵۹۹۸۲  
پست الکترونیک: pajohidehz@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱/۱۷

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۹/۲۲

می‌کنند، از اهمیت زیادی برخوردار است. به دلیل اینکه خدمات قابل ذخیره سازی، دوباره کاری و رفع نقص نیست، مشتری غالباً در محل ارائه خدمات حضور دارد و نقایص موجود را به طور مستقیم مشاهده می‌کند که این امر از حساسیت توجه به بهبود کیفیت در خدمات حکایت دارد [۳].

کیفیت خدمات را به عنوان ملاحظه دآوری از یک فرآیند ارزشی که مشتریان مقایسه می‌کنند، انتظارات آن‌ها را با خدماتی که آنها درک کرده‌اند از چیزهایی که آن‌ها دریافت کرده‌اند، بیان می‌کنند [۴]. بهبود کیفیت، موجب رضایت مشتری می‌شود که خود مفهومی است که در سطح رضایت از یک محصول، یا خدمت خاص و حتی سطح رضایت از مناطق جغرافیایی مختلف یک سازمان خلاصه می‌شود [۵]. کیفیت خدمات و بهبود کیفیت برنامه‌های آموزشی در نظام آموزش عالی نیز از اهمیت بسزایی برخوردار است؛ به طوری که تبدیل به یکی از دغدغه‌های مهم مسئولان مراکز آموزشی شده است [۶].

رشد روز افزون کیفیت، در آموزش عالی و بالاخص دانشگاه‌ها، یکی از اصلی‌ترین دغدغه‌های جامعه دانشگاهی است که روز به روز از اهمیت بیشتری برخوردار می‌شود و مورد توجه تحقیقات آموزشی قرار می‌گیرد. یکی از مشخصه‌های کیفیت در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از خدمات آموزشی است. از این جهت با بررسی فاصله بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از سطح و نوع خدمات ارائه شده به آن‌ها، می‌توان کیفیت این خدمات را مورد ارزیابی قرار داد. یکی از مشخصه‌های کیفیت در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از خدمات آموزشی است [۷-۱۰].

بررسی‌ها نشان می‌دهد که نظام آموزش عالی کشور، از نظر کیفی در سطح مطلوب و قابل قبولی قرار ندارد؛ به طوری که نتایج تحقیقات در برخی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور، مانند تحقیق خادم‌لو و همکاران، توفیقی، کبریایی، اسماعیلی و اعتباری در دانشکده داروسازی اصفهان، نشان دهنده آن است که شکاف در ابعاد 5 گانه کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد که بیانگر سطح نامطلوب کیفیت این خدمات می‌باشد [۱۱-۱۴].

بررسی پیشینه پژوهش در خارج از ایران نیز حاکی از عدم رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات دریافتی است به طوری که بررسی Tan و همکاران در مالزی نشان داد که شکاف منفی قابل توجهی میان ادراک و انتظار دانشجویان وجود دارد [۱۵] و پژوهش‌هایی که در دانشگاه‌های سنگاپور انجام شد نشان داد که بیشترین شکاف در کیفیت خدمات آموزشی، در بعد تضمین است [۱۶].

همچنین در مطالعاتی که در کانادا و چین انجام شد نشان داد که میان تمام ابعاد خدمات آموزشی، شکاف منفی وجود دارد [۱۷] تحقیقی بر روی دانشجویان دانشگاه اراک، بر اساس مدل سروکوال توسط یاسبلاغی صورت گرفت که بیش‌ترین میانگین شکاف در بعد ملموسات و کم‌ترین شکاف مربوط به بعد اطمینان بوده است. همچنین نتایج پژوهش نامبرده نشان داده که میان ادراک دانشجویان چهار دانشکده ازدیدگاه کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده، تفاوت معناداری وجود ندارد؛ این موضوع در حالی است که میان انتظارات آنان تفاوت معناداری وجود دارد [۱۸].

هرساله دولت‌ها، بخش مهمی از منابع خود را به آموزش عالی اختصاص می‌دهند بنابراین اطمینان از اینکه برنامه‌ها، عملکردها و اهداف دانشگاه‌ها مسیر صحیحی را در جهت سیاست کلی تدوین شده طی می‌کنند ضرورت ملی پیدا کرده است. ارزیابی آموزشی، ابزاری مفید برای بهبود کیفیت آموزشی است که جهت قضاوت در مورد ظرفیت‌ها و نقض‌های یک برنامه آموزشی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در حقیقت ارزیابی کیفیت برنامه‌های آموزشی، بازخورد چگونگی اجرای فرایند آموزش در مراحل متفاوت آن است [۱۹-۲۰].

ایجاد تعادل بین ابعاد کیفی و کمی خدمات آموزشی، لازم است چرا که توجه به رشد کمی و غفلت از رشد کیفی، پیامدهای ناگواری از قبیل: افت تحصیلی، عدم خلاقیت و کارآفرینی، وابستگی، فرار مغزها و تولید صنعت علم را برای نظام آموزش عالی به دنبال خواهد داشت [۲۱].

یکی از روش‌هایی که غالباً در ارزشیابی کیفیت دانشگاه‌ها و آموزش عالی مورد استفاده است، مدل سروکوال (SERVQUAL) است که توسط پاراسورامان ابداع شد. این روش، ادراک مشتریان را در ۵ بعد خدمات شامل: ابعاد فیزیکی یا ملموس، اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی اندازه‌گیری می‌نماید. اعتبار: توانایی دانشگاه برای ارائه صحیح و قابل اعتماد خدماتی که قولش را داده بود را دارا باشد. پاسخگویی: اشتیاق دانشگاه برای کمک به دانشجویان و فراهم کردن خدمات بدون هیچ معطلی وجود داشته باشد. همدلی: کارکنان و مدرسان دانشگاه، توانایی فراهم آوردن توجه دلسوزانه و متمایز را در دانشجویان داشته باشند. اطمینان: کارکنان دانشگاه دارای دانش، ادب و تواضع بوده و توانایی انتقال اطمینان و اعتماد به دانشجویان را داشته باشند. ملموس بودن: برخوردار از امکانات فیزیکی ظاهری و تجهیزات باشد [۲۲]. در همین راستا باید در نظام آموزش پزشکی کشور هم توجه ویژه‌ای به کیفیت آموزش گردد؛ زیرا این نظام، مسئول اصلی تأمین

و دقیق، ۷ سؤال: از ۱۷ تا ۲۳) و بعد ملموس خدمات (ظاهر و فضای فیزیکی دانشگاه، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی، ۴ سؤال: از ۲۴ تا ۲۷) است. نمره منفی، به معنی شکاف منفی و وجود فاصله میان کیفیت وضعیت موجود با وضعیت مطلوب است و نمره مثبت، یعنی شکاف مثبت بوده و خدمات به صورت ایده آل ارائه می‌شود. نمره صفر نیز به مفهوم نبود شکاف است. با توجه به نظر دانشجویان، نمره ادراک و انتظار از خدمات تعیین و با کسر کردن دو نمره (انتظار - ادراک = شکاف)، شکاف به دست آمد. نمره شکاف منفی، به معنی کیفیت پایین خدمات و نمره مثبت شکاف، به معنی کیفیت بالای خدمات است. روایی و پایایی پرسشنامه در تحقیق‌های بسیاری مورد ارزیابی قرار گرفته است [۷-۲۴]. پژوهش جعفری اصل و همکاران (۱۳۹۳)، روایی پرسشنامه توسط ده نفر از اعضای هیأت علمی (شاخص روایی محتوی و نسبت روایی محتوی به ترتیب  $CVI=96/6\%$  و  $CVR=91/7\%$  گزارش شد که نشان دهنده روایی مناسب ابزار است) و پایایی پرسشنامه، توسط آلفای کرونباخ  $95\%$  گزارش شده است [۲۵]. در پژوهش حاضر، میزان پایایی پرسشنامه سروکوال، با استفاده از آلفای کرونباخ،  $95\%$  بود.

متغیرهای کمی به صورت میانگین و انحراف معیار و متغیرهای کیفی به صورت تعداد (درصد) گزارش شد. نرمال بودن متغیرهای کمی با استفاده از آزمون Shapiro-Wilk بررسی گردید. برای بررسی متغیرهای کمی بین دو گروه از آزمون Mann-Whitney استفاده گردید. برای مقایسه متغیرهای کمی در بیش از دو گروه مستقل از هم، از آزمون Kruskal Wallis و جهت مقایسه دو به دو میانگین نمره شکاف از آزمون Bonferroni استفاده و سطح معناداری آزمون‌های  $0/05$  در نظر گرفته شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۲ انجام گردید.

## یافته‌ها

در پژوهش حاضر، ۲۲۵ نفر از دانشجویان دانشکده علوم پزشکی شوشتر در نیمسال (۱۳۹۹-۱۴۰۰) مورد بررسی قرار گرفتند.  $80/4\%$  (۱۸۱ نفر) مؤنث بودند.  $75/1\%$  (۱۶۹ نفر) از دانشجویان مجرد بودند. بیشتر دانشجویان،  $44/4\%$  (۱۰۰ نفر) در گروه سنی ۲۱ تا ۲۳ سال قرار داشتند (۱۸ تا ۲۰ سال  $24/24\%$  (۵۴ نفر)، ۲۴ سال به بالا  $31/6\%$  (۷۱ نفر)). دانشکده پرستاری و مامایی  $60/4\%$  (۱۳۶ نفر) و دانشکده پیراپزشکی  $39/6\%$  (۸۹ نفر) شرکت کردند. بیشترین مشارکت  $33/8\%$  (۷۸ نفر) توسط دانشجویان مامایی و

مراقبت بهداشتی - درمانی و ارتقای سطح تندرستی جامعه است و بی توجهی به این نظام، تبعات ناگواری از قبیل ناکارآمدی دانش آموختگان را بر عهده متولیان امر آموزش بر جای خواهد گذاشت [۲۳].

از آن جایی که با پاندمی کوید ۱۹، آموزش مجازی و الکترونیکی جایگزین روش‌های مرسوم (آموزش حضوری) شد، ضرورت اطمینان از کیفیت فرایندهای آموزشی از دیدگاه مشتریان (دانشجویان) لازم بود. بنابراین این پژوهش با هدف بررسی خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شوشتر از دیدگاه دانشجویان با استفاده از پرسشنامه سروکوال در دوره بیماری کوید ۱۹ صورت گرفت.

## روش کار

پژوهش حاضر مقطعی (توصیفی - تحلیلی) است. پس از کسب مجوز از کمیته اخلاق دانشکده علوم پزشکی شوشتر (۱۴۰۰)، بر روی تمامی دانشجویان با استفاده از روش سرشماری صورت گرفت. معیار ورود، رضایت دانشجوی مبنی بر شرکت در تحقیق و معیار خروج از آن، جایگزین کردن دانشجوی جدید در مطالعه در نظر گرفته شد. به دلیل شمول ویروس کرونا و عدم دسترسی به دانشجویان، پرسشنامه به صورت الکترونیکی طراحی و لینک آن در اختیار دانشجویان قرار گرفت. از تعداد ۷۱۶ بازدید ۲۲۵ نفر به پرسشنامه سروکوال پاسخ و وارد بررسی شدند. تعداد ۱۳۶ نفر از دانشجویان دانشکده پرستاری و مامایی و ۸۹ نفر از دانشکده پیراپزشکی بودند. ابزار پژوهش، اطلاعات دموگرافیک (سن، جنسیت، رشته تحصیلی، مقطع تحصیلی، وضعیت تأهل، دانشکده، معدل و ترم تحصیلی) و پرسشنامه سروکوال بود. این ابزار مشتمل بر ۲۷ جفت سؤال متناظر است که بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (خیلی کم ۱، کم ۲، متوسط ۳، زیاد ۴، خیلی زیاد ۵) طراحی و دارای پنج بعد کیفیت خدمات است. این ابعاد شامل بعد تضمین خدمات (دانش، تواضع پرسنل و اعضای هیأت علمی و شایستگی و توانایی آن‌ها برای القای حس اعتماد و اطمینان به دانشجویان، ۵ سؤال: از یک تا ۵)، بعد پاسخگویی (تمایل دانشگاه به همکاری و کمک به دانشجویان و ارائه سریع خدمات، ۵ سؤال: از ۶ تا ۱۰)، بعد همدلی کارکنان (توانایی اعضای هیأت علمی و پرسنل دانشگاه در برخورد ویژه با هر یک از دانشجویان با توجه به روحیات آن‌ها، ۶ سؤال: از ۱۱ تا ۱۶)، بعد اطمینان خدمات (توانایی دانشگاه در ارائه خدمات به شکل مطمئن

کمترین ۴/۰٪ (۹ نفر) توسط دانشجویان فوریت پزشکی صورت گرفت (اتاق عمل ۷/۱٪ (۱۶ نفر)، بهداشت ۱۸/۲٪ (۴۱ نفر)، پرستاری ۲۱/۳٪ (۴۸ نفر)، رادیولوژی ۵/۸٪ (۱۳ نفر) و علوم تغذیه ۹/۸٪ (۲۲ نفر)). میانگین سن دانشجویان  $25/80 \pm 8/45$ ، میانگین معدل دانشجویان  $17/13 \pm 1/36$ ، میانگین ترم  $3/87 \pm 2/43$  بود.

در جدول ۱، سوالات پرسشنامه سروکوال از نظر وضعیت مطلوب (انتظار)، وضعیت موجود (ادراک) و شکاف دو وضعیت، مورد بررسی قرار گرفت. بیشترین میانگین ادراک دانشجویان، بعد اطمینان ( $2/97 \pm 0/79$ ) و کمترین بعد ملموس ( $2/72 \pm 0/93$ ) بود. بیشترین میانگین انتظار، مربوط به بعد ملموس ( $0/88 \pm 3/97$ ) و کمترین میانگین مربوط به بعد تضمین ( $3/67 \pm 0/75$ ) است. بیشترین میانگین شکاف، مربوط به بعد تضمین ( $1/25 \pm 1/24$ ) و کمترین مربوط به بعد ملموس ( $1/03 \pm 0/91$ ) می‌باشد.

بیشترین میانگین شکاف بعد تضمین، مربوط به سؤال «آموزش‌های نظری و عملی جهت کسب آمادگی لازم برای شغل آینده صورت می‌گیرد»  $1/42 \pm 1/15$ ؛ برای بعد پاسخگویی مربوط به سؤال «کارکنان آموزشی در خصوص مشکلات آموزشی پاسخگو هستند»  $1/56 \pm 1/44$ ؛ برای بعد همدلی، مربوط به سؤال «استادان در مواجهه با شرایط خاصی که ممکن است پیش آید انعطاف پذیر هستند»  $1/53 \pm 1/39$ ؛ برای بعد اطمینان، مربوط به سؤال "در صورت تلاش بیشتر نمره بهتر کسب می‌شود"  $1/40 \pm 1/27$ ؛ و در بعد ملموس، مربوط به سؤال «تسهیلات و فضای فیزیکی (شامل: ساختمان، کلاس، صندلی، محل استراحت) و... از جذابیت ظاهری برخوردار هستند»  $1/58 \pm 1/66$  است.

شکل ۱، به مقایسه میانگین میان هر حیطه در وضعیت موجود و وضعیت مورد انتظار می‌پردازد و هر چه نمودار به مرکز نزدیک‌تر باشد نشان دهنده وضعیت مطلوب است. جدول ۲، نمره شکاف در تمامی ابعاد پرسشنامه سروکوال برای عوامل دموگرافیک (سن،

جنسیت، وضعیت تأهل، رشته تحصیلی، دانشکده و مقطع تحصیلی) است. میانگین نمره شکاف در پنج بعد (تضمین خدمت، پاسخگویی، همدلی کارکنان، اطمینان خدمت و ملموس خدمت) برای متغیرهای سن، وضعیت تأهل و رشته تحصیلی اختلاف آماری معناداری را نشان می‌دهد ( $p\text{-value} < 0/001$ ). در حالی که برای متغیرهای جنسیت، دانشکده و مقطع تحصیلی این اختلاف غیرمعنادار است ( $p\text{-value} > 0/05$ ).

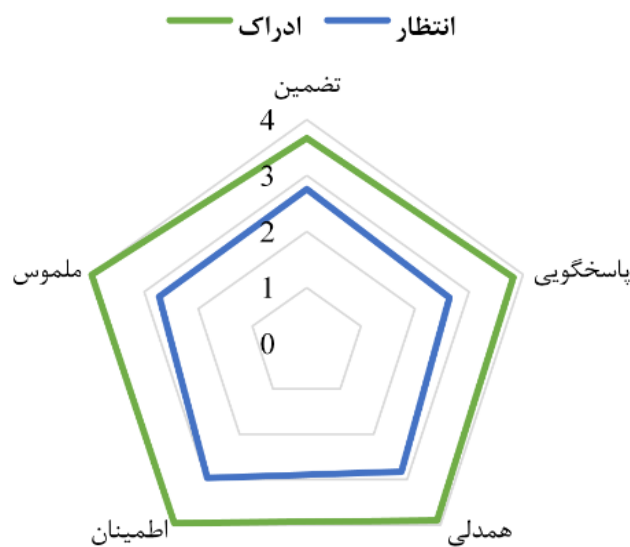
بیشترین میانگین نمره شکاف برای گروه سنی در تمامی ابعاد پرسشنامه، مربوط به افراد ۱۸ تا ۲۰ سال است. مقایسه میانگین زیر گروه‌های سنی تنها بین افراد بالای ۲۴ سال با ۱۸ تا ۲۰ سال و ۲۱ تا ۲۳ سال در پنج بعد از نظر آماری معنادار بود ( $p\text{-value} < 0/001$ ). در تمامی ابعاد، میانگین نمره شکاف در دانشجویان مجرد تقریباً ۲ برابر دانشجویان متأهل است. این اختلاف میانگین، از نظر آماری معنادار بود ( $p\text{-value} < 0/001$ ). دانشجویان علوم تغذیه، بیشترین میانگین شکاف و دانشجویان رادیولوژی کمترین میانگین شکاف را داشتند. میانگین شکاف در زیرگروه رشته‌های تحصیلی (برای بعد تضمین: بین رشته علوم تغذیه با فوریت پزشکی ( $p\text{-value} = 0/03$ )، مامایی ( $p = 0/001$ )، value) و رادیولوژی ( $p\text{-value} = 0/005$ )، بهداشت با مامایی ( $p\text{-value} = 0/001$ ) و رادیولوژی ( $p\text{-value} = 0/01$ )، (بعد پاسخگویی: بین رشته علوم تغذیه با مامایی ( $p\text{-value} = 0/01$ ) و رادیولوژی ( $p\text{-value} = 0/01$ )، بهداشت با مامایی ( $p = 0/008$ ) و رادیولوژی ( $p\text{-value} = 0/01$ )، بهداشت با مامایی ( $p = 0/004$ ) و پرستاری ( $p\text{-value} = 0/02$ ) و رادیولوژی (value))، (بعد همدلی: بین رشته علوم تغذیه با مامایی ( $p\text{-value} = 0/03$ ) و رادیولوژی ( $p\text{-value} = 0/01$ )، بهداشت با مامایی ( $p\text{-value} = 0/01$ ) و رادیولوژی ( $p\text{-value} = 0/01$ )، (بعد اطمینان: بین رشته علوم تغذیه با مامایی ( $p\text{-value} = 0/04$ ) و رادیولوژی ( $p\text{-value} = 0/01$ )، بهداشت با مامایی ( $p\text{-value} < 0/001$ )، بهداشت با مامایی ( $p\text{-value} = 0/01$ ) و رادیولوژی ( $p\text{-value} = 0/02$ )، پرستاری با رادیولوژی ( $p = 0/007$ ) و value))، (بعد ملموس: رادیولوژی با بهداشت ( $p\text{-value} = 0/03$ ) و علوم تغذیه ( $p\text{-value} = 0/02$ )) اختلاف آماری معناداری داشتند.

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار نمرات وضعیت موجود، وضعیت مورد انتظار و شکاف برای سؤالات هر بعد پرسشنامه در خدمات آموزشی به دانشجویان

بعد	سؤالات	ادراک	انتظار	شکاف
		انحراف معیار ± میانگین	انحراف معیار ± میانگین	انحراف معیار ± میانگین
تضمین	استادان در کلاس مجازی برای یادگیری بهتر موضوع درسی، از تبادل نظر درباره آن موضوع استفاده می‌کنند.	۲/۸۰ ± ۱/۰۴	۳/۳۵ ± ۰/۹۷	-۰/۵۵ ± ۱/۱۹
	آموزش های نظری و عملی جهت کسب آمادگی لازم برای شغل آینده صورت می‌گیرد.	۲/۶۷ ± ۱/۰۹	۳/۸۲ ± ۱/۰۵	-۱/۱۵ ± ۱/۴۲
	استادان برای توضیح و پاسخ دادن به سؤالات در خارج از کلاس، وقت اختصاص می‌دهند.	۲/۴۳ ± ۱/۰۶	۳/۳۹ ± ۱/۰۶	-۰/۹۶ ± ۱/۴۱
	منابع مطالعاتی کافی برای افزایش دانش تخصصی وجود دارد.	۲/۸۳ ± ۱/۰۴	۳/۷۴ ± ۱/۰۱	-۰/۹۱ ± ۱/۳۸
	استادان از دانش تخصصی کافی برخوردار هستند.	۳/۱۰ ± ۰/۹۹	۴/۱۰ ± ۰/۹۳	-۰/۹۹ ± ۱/۲۹
پاسخگویی	کل	۲/۷۶ ± ۰/۷۹	۳/۶۷ ± ۰/۷۵	-۰/۹۱ ± ۱/۰۳
	استادان راهنما و مشاور، در هنگام نیاز در دسترس هستند.	۲/۷۵ ± ۱/۰۸	۳/۸۶ ± ۱/۰۰	-۱/۱۱ ± ۱/۳۲
	زمان مراجعه به استادان برای مسائل درسی و آموزشی اعلام می‌شود.	۲/۶۱ ± ۱/۱۲	۳/۷۸ ± ۰/۹۸	-۱/۱۶ ± ۱/۳۰
	نظرات و پیشنهادات شما درباره مسائل آموزشی در برنامه های آموزشی اعمال می‌گردد.	۲/۴۴ ± ۱/۱۶	۳/۷۸ ± ۱/۰۲	-۱/۳۴ ± ۱/۴۷
	کارکنان آموزشی در خصوص مشکلات آموزشی پاسخگو هستند.	۲/۴۸ ± ۱/۲۲	۳/۹۳ ± ۱/۰۶	-۱/۴۴ ± ۱/۵۶
همدلی	استادان منابع مطالعاتی مناسبی جهت مطالعه بیشتر معرفی می‌کنند.	۲/۹۶ ± ۰/۹۹	۳/۷۷ ± ۰/۹۰	-۰/۸۱ ± ۱/۱۴
	کل	۲/۶۴ ± ۰/۸۸	۳/۸۲ ± ۰/۸۲	-۱/۱۷ ± ۱/۱۱
	به دانشجویان تکالیف متناسب (نه کم و نه زیاد) و مرتبط با درس داده می‌شود.	۲/۸۴ ± ۱/۰۳	۳/۵۳ ± ۰/۹۷	-۰/۶۸ ± ۱/۳۱
	استادان در مواجهه با شرایط خاصی که ممکن است پیش آید انعطاف پذیر هستند.	۲/۵۷ ± ۱/۱۴	۳/۹۶ ± ۰/۹۹	-۱/۳۹ ± ۱/۵۳
	زمان برگزاری کلاس‌ها مناسب می‌باشد.	۲/۹۱ ± ۱/۰۸	۳/۹۶ ± ۰/۹۵	-۱/۰۴ ± ۱/۳۶
اطمینان	فرصتی برای مطالعه وجود دارد.	۳/۰۳ ± ۱/۱۱	۳/۹۸ ± ۰/۹۶	-۰/۹۵ ± ۱/۳۴
	برخورد کارکنان آموزش مناسب می‌باشد.	۲/۶۸ ± ۱/۱۴	۴/۰۳ ± ۱/۰۳	-۱/۳۵ ± ۱/۵۱
	استادان رفتار مناسب توأم با احترام و بدون تبعیض دارند.	۳/۰۰ ± ۱/۱۰	۴/۰۰ ± ۱/۰۰	-۱/۰۰ ± ۱/۴۱
	کل	۲/۸۳ ± ۰/۸۳	۳/۹۰ ± ۰/۸۲	-۱/۰۷ ± ۱/۱۰
	مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر ارائه می‌گردد.	۳/۰۷ ± ۰/۹۲	۴/۰۳ ± ۰/۸۸	-۰/۹۶ ± ۱/۱۴
ملموس	استادان نتیجه ارزشیابی تکالیف(فعالیت های عملی انجام شده) را گزارش می‌کنند.	۲/۸۲ ± ۱/۰۶	۳/۸۸ ± ۰/۹۴	-۱/۰۶ ± ۱/۳۰
	مطالب به شیوه های قابل درکی(متناسب با سطح علمی) ارائه می‌گردد.	۲/۹۴ ± ۱/۰۰	۳/۹۶ ± ۰/۹۲	-۱/۰۲ ± ۱/۲۲
	در صورت تلاش بیشتر نمره بهتر کسب می‌شود.	۲/۹۵ ± ۱/۱۷	۴/۲۲ ± ۰/۸۹	-۱/۲۷ ± ۱/۴۰
	سوابق تحصیلی بدون کم و کاست و اشتباه ثبت و نگهداری می‌شود.	۳/۲۸ ± ۱/۰۶	۳/۹۷ ± ۱/۰۱	-۰/۷۰ ± ۱/۲۸
	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی ممکن است.	۲/۸۷ ± ۱/۰۳	۳/۸۵ ± ۱/۰۲	-۰/۹۸ ± ۱/۳۰
نمره کل تمام ابعاد	استادان زمانی را به انجام فعالیت ها (وعده داده شده) اختصاص می‌دهند.	۲/۸۹ ± ۰/۹۹	۳/۸۴ ± ۰/۹۴	-۰/۹۵ ± ۱/۲۶
	کل	۲/۹۷ ± ۰/۷۹	۳/۹۶ ± ۰/۷۹	-۰/۹۹ ± ۱/۰۲
	ظاهر آراسته و حرفه ای استادان بر آموزش تأثیر گذار است.	۳/۳۳ ± ۱/۰۱	۳/۸۸ ± ۰/۹۵	-۰/۵۵ ± ۱/۱۱
	تسهیلات و فضای فیزیکی (شامل فضای کلاس مجازی، پوشش مناسب مدرس، نرم افزارهای ارائه شده، کیفیت صدا، خط اینترنت، تایم برگزاری کلاس و استراحت) و.. از جذابیت ظاهری برخوردار هستند.	۲/۳۷ ± ۱/۱۹	۴/۰۴ ± ۱/۰۳	-۱/۶۶ ± ۱/۵۸
	وسایل کمک آموزشی و تجهیزات آموزشی (مانند اینترنت، کتاب های کمک آموزشی، ویدیو پروژکتور و نظایر آن) کارآمد و پیشرفته می‌باشند.	۲/۵۱ ± ۱/۱۷	۴/۰۶ ± ۱/۰۵	-۱/۵۵ ± ۱/۶۰
نمره کل تمام ابعاد	وسایل مورد استفاده در آموزش(کتاب، جزوه، اسلاید و نظایر آن) از جذابیت ظاهری برخوردارند.	۲/۶۹ ± ۱/۱۴	۳/۹۱ ± ۱/۰۱	-۱/۲۲ ± ۱/۴۵
	کل	۲/۷۲ ± ۰/۹۳	۳/۹۷ ± ۰/۸۸	-۱/۲۴ ± ۱/۲۵
	نمره کل تمام ابعاد	۲/۸۰ ± ۰/۷۵	۳/۸۷ ± ۰/۷۳	-۱/۰۷ ± ۱/۰۰

جدول ۲: میانگین نمرات شکاف کیفیت ابعاد پرسشنامه بر حسب متغیرهای دموگرافیک دانشجویان

سن	تضمین انحراف معیار ± میانگین	پاسخگویی انحراف معیار ± میانگین	همدلی انحراف معیار ± میانگین	اطمینان انحراف معیار ± میانگین	ملموس انحراف معیار ± میانگین
۱۸ تا ۲۰ سال	-۱/۳۴ ± ۱/۰۶	-۱/۶۲ ± ۱/۱۹	-۱/۳۸ ± ۱/۱۳	-۱/۴۴ ± ۱/۱۴	-۱/۵۸ ± ۱/۲۸
۲۱ تا ۲۳ سال	-۰/۹۹ ± ۱/۰۸	-۱/۲۷ ± ۱/۰۷	-۱/۲۳ ± ۱/۱۵	-۱/۰۸ ± ۰/۹۵	-۱/۴۶ ± ۱/۳۳
۲۴ سال و بالاتر	-۰/۴۷ ± ۰/۷۶	-۰/۶۸ ± ۰/۸۹	-۰/۶۰ ± ۰/۸۳	-۰/۵۱ ± ۰/۸۲	-۰/۶۹ ± ۰/۸۷
p-value	* < ۰/۰۰۰۱	* < ۰/۰۰۰۱	* < ۰/۰۰۰۱	* < ۰/۰۰۰۱	* < ۰/۰۰۰۱
جنسیت	مؤنث	-۰/۹۴ ± ۱/۰۴	-۱/۱۹ ± ۱/۱۱	-۱/۱۰ ± ۱/۰۹	-۱/۲۸ ± ۱/۲۵
مذکر	-۰/۸۰ ± ۱/۰۱	-۱/۱۰ ± ۱/۱۱	-۰/۹۴ ± ۱/۱۴	-۰/۹۳ ± ۱/۰۰	-۱/۱۱ ± ۱/۲۱
p-value	۰/۳۵	۰/۶۳	۰/۲۶	۰/۶۲	۰/۳۲
وضعیت تأهل	مجرد	-۱/۰۸ ± ۱/۰۶	-۱/۳۷ ± ۱/۱۳	-۱/۲۵ ± ۱/۱۳	-۱/۴۳ ± ۱/۲۷
متاهل	-۰/۴۰ ± ۰/۷۵	-۰/۵۷ ± ۰/۷۸	-۰/۵۱ ± ۰/۷۷	-۰/۴۲ ± ۰/۷۱	-۰/۷۰ ± ۱/۰۰
p-value	* < ۰/۰۰۰۱	* < ۰/۰۰۰۱	* < ۰/۰۰۰۱	* < ۰/۰۰۰۱	* < ۰/۰۰۰۱
رشته تحصیلی	اتاق عمل	-۰/۸۸ ± ۱/۰۷	-۱/۲۷ ± ۱/۳۷	-۱/۱۹ ± ۱/۲۵	-۰/۹۹ ± ۱/۰۲
بهداشت	-۱/۴۱ ± ۱/۱۱	-۱/۵۷ ± ۱/۰۳	-۱/۴۶ ± ۰/۹۷	-۱/۳۵ ± ۰/۹۹	-۱/۶۲ ± ۱/۱۸
پرستاری	-۱/۱۰ ± ۱/۱۳	-۱/۴۵ ± ۱/۰۹	-۱/۲۶ ± ۱/۲۴	-۱/۲۳ ± ۱/۰۵	-۱/۴۸ ± ۱/۳۰
رادیولوژی	-۰/۲۶ ± ۰/۴۸	-۰/۳۸ ± ۰/۶۳	-۰/۳۱ ± ۰/۵۲	-۰/۲۱ ± ۰/۶۱	-۰/۴۴ ± ۰/۷۲
فوریت پزشکی	-۰/۲۹ ± ۰/۵۳	-۰/۵۱ ± ۰/۸۰	-۰/۵۰ ± ۰/۸۶	-۰/۴۶ ± ۰/۵۹	-۰/۷۲ ± ۱/۰۸
مامایی	-۰/۵۳ ± ۰/۷۵	-۰/۸۴ ± ۰/۹۵	-۰/۷۸ ± ۰/۹۲	-۰/۶۷ ± ۰/۸۴	-۰/۹۵ ± ۱/۱۰
علوم تغذیه	-۱/۵۶ ± ۱/۱۱	-۱/۶۲ ± ۱/۲۹	-۱/۵۲ ± ۱/۲۵	-۱/۵۶ ± ۱/۲۶	-۱/۷۱ ± ۱/۲۲
p-value	* < ۰/۰۰۰۱	* < ۰/۰۰۰۱	* < ۰/۰۰۰۱	* < ۰/۰۰۰۱	* < ۰/۰۰۰۱
دانشکده	پرستاری و مامایی	-۰/۸۲ ± ۰/۹۴	-۱/۱۲ ± ۱/۰۳	-۱/۰۱ ± ۱/۰۵	-۰/۹۴ ± ۰/۹۶
پیراپزشکی	-۱/۰۶ ± ۱/۱۶	-۱/۲۵ ± ۱/۲۲	-۱/۱۶ ± ۱/۱۶	-۱/۰۷ ± ۱/۱۱	-۱/۳۶ ± ۱/۳۲
p-value	۰/۲۲	۰/۴۰	۰/۳۱	۰/۴۶	۰/۱۹
مقطع تحصیل	کاردانی	-۰/۳۲ ± ۰/۵۵	-۰/۵۷ ± ۰/۸۳	-۰/۵۶ ± ۰/۹۰	-۰/۴۴ ± ۰/۶۳
کارشناسی	-۰/۹۳ ± ۱/۰۴	-۱/۱۹ ± ۱/۱۱	-۱/۰۹ ± ۱/۱۰	-۱/۰۱ ± ۱/۰۳	-۱/۲۶ ± ۱/۲۵
p-value	۰/۱۱	۰/۱۰	۰/۱۵	۰/۱۱	۰/۲۶



شکل ۱. نمودار تار عنکبوتی، میانگین نمره حیطه‌های پرسشنامه به تفکیک ادراک و انتظار

**بحث**

باشد. در این تحقیق، بیشترین میانگین انتظار مربوط به بعد ملموس و کمترین میانگین مربوط به بعد تضمین بود. که با نتایج بررسی‌های نخعی، زارعی، Yousapronpaiboon، یاسبلاغی و مؤمنی هماهنگی دارد [۱۸-۳۱-۳۲-۳۳-۳۴]. نتایج نشان می‌دهد که شکاف منفی در بعد ملموس، نشانگر جذابیت ظاهری، تسهیلات فیزیکی و جذابیت ظاهری وسایلی که استادان در هنگام آموزش از آن‌ها استفاده می‌کنند می‌باشد، که در حال حاضر با توجه به محدودیت‌های ناشی از شیوع بیماری کرونا، روند آموزش به صورت مجازی دایر است و رفت و آمدها و کلاس‌های حضوری و فیزیکی مانند روال گذشته وجود ندارد و این شرایط موجب شده تا استادان تلاش بیشتری برای جذابیت‌های ظاهری کلاس آنلاین، نوع اسلاید و فضای ارائه داشته باشند، که این موضوع مورد توجه دانشجویان قرار گرفته و جذابیت خود را حفظ کرده است. لازم می‌باشد که مسؤلان به کاهش شکاف این بعد و برآورده کردن نیازها و انتظارات دانشجویان توجه ویژه‌ای داشته باشند.

میانگین نمره شکاف در پنج بعد تضمین خدمت، پاسخگویی، همدلی کارکنان، اطمینان خدمات و ملموس خدمات برای متغیرهای سن، وضعیت تأهل و رشته تحصیلی اختلاف آماری معناداری نشان داد ( $p\text{-value} < 0.001$ ). اما برای متغیرهای جنسیت، دانشکده و مقطع تحصیلی این اختلاف معنادار نبود ( $p\text{-value} > 0.05$ ).

در میان واحدهای پژوهش، دانشجویان علوم تغذیه و رادیولوژی به ترتیب بیشترین و کمترین میانگین شکاف را کسب کردند به طوری که بعد ملموس در هر دو رشته از حداکثر شکاف برخوردار هستند که با پژوهش نخعی همخوانی دارد [۳۱]. نقش مهم و تأثیرگذار بعد فیزیکی بر رضایتمندی کلی دانشجویان در تحقیق‌های پتروزلیس، آرامبیولا و هال، زافیروپولوس و رانا برجسته شده است [۳۵-۳۶-۳۷]. میانگین نمره شکاف در پنج بعد با سن و وضعیت تأهل در بررسی کبریایی و همکاران، بیکر هماهنگی دارد ولی با مطالعه گرجی همخوانی ندارد [۳۸-۳۹].

### محدودیت های پژوهش

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد، انتظارات دانشجویان از خدمات دریافتی در پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی به طور کامل تأمین نشده است. براساس نتایج این تحقیق، در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به سنجش آن، شکاف منفی کیفیت وجود داشت. شکاف منفی، بیانگر آن است که از نظر دانشجویان، ارائه خدمات آموزشی در حد انتظارات آنان نبوده که بایستی در این راستا اصلاحاتی انجام گیرد.

نتایج به دست آمده با نتایج پژوهش‌های جعفری (۱۳۹۳)، اسماعیلی (۱۳۹۷)، خادم‌لو (۱۳۹۲)، توفیقی (۱۳۸۹)، صباحی بیدل، صادقی فر در دانشگاه علوم پزشکی زنجان (۱۳، ۲۵، ۱۰، ۶، ۲۶)، Zafiroopoulos و همکاران در دانشگاه آموزش عالی یونان (۲۰۰۸) هماهنگی دارد به طوری که در ارائه خدمات آموزشی میان وضعیت موجود و مطلوب شکاف معناداری وجود دارد [۲۷]. میان وضعیت موجود و مطلوب در ارائه کیفیت خدمات آموزشی تفاوت آماری معنی داری وجود دارد.

در این بررسی بیشترین میانگین شکاف، مربوط به بعد تضمین و کمترین مربوط به بعد ملموس بود که با مطالعه جعفری نژاد در دانشگاه علوم پزشکی مشهد (۱۳۹۴) با بیشترین شکاف به بعد تضمین هماهنگی دارد [۲۸].

همچنین در تحقیق چو (Chua) که در مورد کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه مدیریت بازرگانی دانشگاه ریرسون (Ryerson) در تورنتو کانادا انجام شد [۱۷]، در بعد بیشترین شکاف منفی در ارزیابی کیفیت به بعد تضمین تعلق داشت.

در تبیین نتایج به دست آمده می‌توان گفت با توجه به شرایط کرونا و برگزاری کلاس‌ها به صورت آنلاین، استرس‌های ناشی از اختلال در خطوط اینترنت، نداشتن استطاعت مالی جهت تهیه گوشی مناسب، حجم بالای درس‌ها و بعضاً سختی بعضی از مطالب برای درک بیشتر منجر به این شده تا بعد تضمین شکافی بیشتری از سایر ابعاد به خود بگیرد.

بیشترین میانگین ادراک دانشجویان به بعد اطمینان و کمترین به بعد ملموس تعلق داشت که با نتایج پژوهش یعقوبی (۱۳۹۴)، محبی فر (۱۳۹۰) و جعفری (۱۳۹۳) همخوانی دارد [۲۵-۲۹-۳۰]. و بیشترین شکاف در بعد اطمینان، به سؤال «در صورت تلاش بیشتر، نمره بهتر کسب می‌شود» مربوط بود. شاید دلیل آن را بتوان برگزاری کلاس‌های آنلاین و احتمال تقلب بیشتر، قطع شدن برنامه به دلیل تمام شدن زمان امتحان، قطعی اینترنت، استرس امتحان غیر حضوری دانست و شاید نبود دانشجویان در محیط دانشگاه دلیلی برای کم‌تر بودن نمره شکاف بعد ملموس

با در اختیار قراردادن اینترنت رایگان و پهنای باند بالا به استادان و دانشجویان گامی بلند و نوین در آموزش دانشجویان برداشت.

### تشکر و قدردانی

از تمام دانشجویان، که در این طرح مشارکت داشتند نهایت تشکر و قدردانی را داریم. این پژوهش با حمایت مالی دانشکده علوم پزشکی شوشتر و کد اخلاق IR.BHN.REC.1398.006 مصوب گردیده است.

از محدودیت های انجام این تحقیق، به دلیل مجازی بودن پاسخگویی سؤالها، می توان به همکاری کم دانشجویان اشاره کرد.

### نتیجه گیری

با توجه به شرایط و بحران پیش رو، می توان با بالا بردن کیفیت آموزش مجازی از طریق نرم افزارهای آموزشی به روز و همچنین

## References:

- Zahedi S, Biniat J. Electronic service quality in public sector case of raja company. Modiriate Fannavari Ettelaatt. 2008; 1(1) 65-82.
- Bayraktaroglu G, Atrek B. Testing the superiority and dimensionality of Servqualvs. Servperf in higher education. The Quality Management Journal. 2010; 17(1) 47-59.
- Noorossana R, Saghaei A, Shadalouie F, Samimi Y. Customer satisfaction measurement to identify areas for improvement in higher education research services. Pajohesh va Barnamehrizi dar Amoozeshe Aali. 2008; 14(3) 97-119.
- Akhavan Kharazian M, Hatami A, Ahmade Tahere. The effect of service quality on customer satisfaction in service organizations internet service provider, manage. Development Of Logistics & Human Resource Manegment. 2016; 91: 6-41.
- deghani samani n. zamani moghadam a. The the presentation of the model and primary index for identification and measuring the effective factors on customer satisfaction and loyalty in the automobile industry. New Marketing Research Journal. 2014; 3(6): 933-946.
- Mohammadi A, Vakili M. [Measuring students' satisfaction of educational Services Quality and relationship with services quality in Zanjan University of Medical Sciences.]. Tose'eye Amoozeshe dar Oloome Pezeshki. 2010; 2(3) 48-56.
- Tofighi Sh, Sadeghifar J, Hamouzadeh P, Afshari S, Foruzanfar F, Taghavi Shahri S. M. Quality of educational services from the viewpoints of students SERVQUAL model. Education Strategies in Medical Sciences. 2011; 4 (1): 21-26.
- Shams L, Mahmoudi S, Maleki M R, Ameli E, Mousavi S M. [Educational service quality of Tehran University of Medical Sciences: the students' perspective]. The Razi Journal of Medical Sciences. 2014; 21 (124):37-46.
- Changyzi Ashtiyani S, Shamsi M. Students Viewpoints about Quality of Educational Health-Care at Arak University of Medical Sciences in 2009. Research in Medical Education. 2011; 3 (1): 17-26.
- Khademloo M, Zare A, Fakhar M. [Survey of service quality gap from the viewpoint of paramedicine students in Mazandaran University of Medical Sciences, 2010]. Education & Ethics In Nursing. 2013; 2(1): 1-5.
- Douglas A, Douglas J. Campus spies. Using mystery students to evaluate university performance Educational Research. 2006; 48(1): 111-9.
- Hang K, Bradley G. Measuring the performance of IT service: An assessment of SERVQUAL. International journal of accounting information systems. 2002; 3(3): 151-164.
- Esmaeili S, Maghsoudi S, Etebari M. The Quality of Educational Services at Isfahan School of Pharmacy: Perspective of the Students. Iranian Journal of Medical Education 2018; 18(26); 242.
- Shekarchizadeh A, Rasli A, Hon-Tat H. SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students. Business Process Management Journal. 2011; 17(1): 67-81.
- Tan KC, Kek SW. Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach. Quality in higher education. 2004;10(1):17-24.
- Barnes BR. Analysing service quality: the case of post-graduate Chinese students. Total Quality Management & Business Excellence. 2007;18(3):313-31.
- Chua C. Perception of quality in higher education. AUQA Occasional Publication 2006; Available From <http://www.auqa.edu.au/auqf/2004/program/papers/Chua>. Accessed Apr 10, 2012.
- Yasbolaghi Sb, Havas Bf, Moosavipour S. A Survey Of The Quality Of Educational Services Provided To Arak University Students Using The Servqual Model. Journal Of Instruction And Evaluation) Journal Of Educational Sciences. 2014; 4(6): 29-44.
- Ebrahimipour H, Vafae Najar A, Amini A, Laelmonfared E, Sepahi Baghan M. Compliance between what teachers taught and the course plans: The students' perspective at the School of Public Health of Mashhad University of Medical Sciences. The Journal of Medical Education and Development. 2014;9(1):34- 44.
- Vafae Najar A, Laelemonfared E, Nasrollahi S, Ebrahimipour H. Content Analysis of Course Plans Presented by Teachers in the School of Health of Mashhad University of Medical Sciences (2012-2013). Future of Medical Education Journal. 2014;4(4):3-7.
- Abbasian M, Chaman R, Mousavi S, Amiri M, Taromsar MG, Maleki F, et al. Gap analysis between



- students' perceptions and expectations of quality of educational services using Servqual Model. Qom University of Medical Sciences journal. 2013;7(2):2-9.
22. Arbouni F, Shoghli A, Badriposhteh S, Mohajery M. The gap between students' expectations and educational services provided for them, Zanjan University of Medical Sciences 2007. Gamhaye Tose'e dar Amoozesh Pezeshki. 2008; 5(1) 17-25.
  23. Shakibaei D, Iranfar S, Montazeri N, Rezaei M, Yari N. Faculty views on some educational indicators in Kermanshah University of Medical Sciences. Behbood journal. 2007;8(1):17-27.
  24. Rasoolabadi M, Shafieian M, Gharibi F. Assessment of the quality of educational services by the SERVQUAL Model: viewpoints of the students at Kurdistan University of Medical Sciences. SJKU. 2013; 18 (1) :104-112 URL: <http://sjku.muk.ac.ir/article-1-1013-fa.html>
  25. Jafari Asl M, Chehrzed M, Shafipour S, Ghanbari A. Quality of Educational Services from ViewPoint's of Nursing and Midwifery Students of Guilan University Based on Servqual Model. Research in Medical Education 2014; 6 (1): 50-58.
  26. Mahdizadeh F, Mahdizadeh F, Maryam Tatari AB. Assessing the Quality of Educational Services of Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences from Students' Viewpoint Based on SERVQUAL Model in 2018. Journal of Student Research Committee of Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences. 2019, 1(2):88-98.
  27. Zafiroopoulos C, Vrana V. Service quality assessment in a Greek higher education institute. Journal of business economics and management. 2008;9(1):33-45.
  28. Jafarinejad M , Ebrahimipour H, Lael-monfared E, Jamali Behnam F, Amini A. Quality of educational services from viewpoints of students at School of Public Health at Mashhad University of Medical Sciences. Journal of Medical Education and Development. 2016; 11(3): 247-59.
  29. Yaghobi Y, Mohammad-davoudi A, Zamani-Moghadam A, Jamali A The quality of Educational Services from Students' viewpoints in Guilan University of Medical Sciences. Research in Medical Education. 2017; 9(4): 66-75.
  30. Mohebi far R. Analysis of the quality of educational services from the viewpoint students of health & Paramedical based on SERVQUAL model. Qazvin Medical University. EDRAK, Journal of Qazvin University Student Research Committee 2011; 3(1).
  31. Nakhaey OR, Hosseini SM, Vakili V, Mosa Farkhani E. Comparing Pharmacy Students' Perceptions and Expectations of Quality of Educational Services at Mashhad University of Medical Sciences Based on SERVQUAL Model. Iranian Journal of Medical Education 2018: 17(54).
  32. Zareii E , Alijanzadeh M, Moosazadeh AR. An Evaluation of Educational Service Quality Gap in the Faculty of Health at Shahid Beheshti University of Medical Sciences: Using SERVEQUAL Techniques. Journal of Medical Education Development. 2016; 8(20): 38-48.
  33. Yousapronpaiboon K. Servqual: measuring higher education service quality in Thailand. Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2014; 116: 1088-95.
  34. Momeni Danaei S, Shahamat S, Khatoni A, Ghodsi S, Hashemi M. The Quality of Educational Services: Gap between Optimal and Actual Status according to Dentistry Students. Iranian Journal of Medical Education. 2012; 11(7): 685-95.
  35. Petruzzellis L, Duggentu AM, Romanazzi S. Student satisfaction and quality of service in Italian universities. Manag Serv Qual. 2006;16(4):349-64.
  36. Arambewela R, Hall J. A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. J Serv Res. 2006;6:141-63.
  37. Zafiroopoulos C, Vrana V. Service quality assessment in a Greek higher education institute. J Bus Econ Manag. 2008;9(1):33-45.
  38. Kebriyayi A, Akbari F, Hoseini M, Eftekhari ardebili H, Pourreza A. Gaps in primary health care services quality provided by the city of Kashan. Journal of Medical Sciences and Health Services - Health, Qazvin. 2004; (31); 82-88.
  39. Bakar C, Akgün HS, Al Assaf AF. The role of expectations in patients' hospital assessments: a Turkish university hospital example. Int J Health Care QualAssur 2009; 22(6): 571.

## Evaluation of the quality of education based on SERVQUAL model from the perspective of students of Shushtar University of Medical Sciences in the Covid 19 pandemic course (2021)

Soraya Moradi<sup>1</sup>, Zahra sadat Pajohideh\*<sup>2</sup>

Received: 2021/12/13

Revised: 2022/04/5

Accepted: 2022/04/6

1. Master Student of Biostatistics, Student Research Committee, Department of Statistics and Epidemiology, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran
2. Instructor, Master of Midwifery. Midwifery group. Shoushtar Faculty of medical sciences. Shoushtar. Iran

Journal of Education and Ethics in Nursing, Vol.10, No.3&4, Fall & Winter 2022

J Educ Ethics Nurs 2022;10(3&4):87-96

### *Abstract:*

#### **Introduction:**

Today, the issue of service quality has become an important factor for the growth, success and sustainability of organizations. The quality of services and improving the quality of educational programs in the higher education system is also very important, so that it has become one of the important concerns of the officials of educational centers. The aim of this study was to evaluate the educational services of Shushtar University of Medical Sciences from the perspective of students using the SERVQUAL questionnaire in the course of COVID-19.

#### **Methods & Materials:**

This cross-sectional study was performed on 225 students of Shushtar University of Medical Sciences (2020). The study tools were demographic information and SERVQUAL questionnaire. Due to the non-normality of the data, Mann-Whitney and Kruskal Wallis tests were used. Significance level was considered 0.05, while Data analysis was performed using SPSS software version 22.

#### **Results:**

The results showed that there is a negative gap in all dimensions of the questionnaire, which means that there is a gap between the quality of the current situation and the quality of the desired situation. The highest mean is related to the guarantee dimension ( $-1.24 \pm 1.25$ ) and the lowest is related to the tangible dimension ( $-0.91 \pm 1.03$ ). The mean score of the gap in five dimensions (service guarantee, accountability, employee empathy, service assurance and tangible service) were statistically significant for the variables of age, marital status and field of study ( $p$ -value  $<0.001$ ).

#### **Conclusion:**

Given the current situation and crisis, by raising the quality of virtual education, a long and new step can be taken in the development of student education.

The findings of the present study showed that students' expectations from the services received in five dimensions of the quality of educational services were not fully met.

Due to the current situation and crisis, a high and new step can be taken in improving the students' education by raising the quality of virtual education.

**Keywords:** Quality of Education, Students' Perspectives, SERVQUAL Model, COVID-19

\* Corresponding author Email: pajohidehz@gmail.com