



انجمن علمی پرستاری ایران

فصلنامه

مدیریت ارتقای سلامت

دوره دوم شماره ۲ (پیاپی ۶) بهار ۱۳۹۲ - شماره استاندارد بین المللی: ۸۶۱۴-۲۲۵۱

۷..... سطح بندی شهرستان های استان کرمانشاه در بهره‌مندی از شاخص های ساختاری سلامت با استفاده از الگوی اسکالوگرام.....
سید میثم موسوی، سید حسام سیدین، آیدین آرین خصال، جمیل صادقی فر، بهرام آرمون، یحیی صفری، یاسر جویانی

۱۶..... مقایسه دیدگاه پزشکان، پرستاران و بیماران در زمینه عوامل مرتبط با اختلال خواب بیماران.....
هادی خوشاب، سکینه سبزواری، نجمه غلامحسینی نژاد، محمد علی رضایی

۲۵..... تاثیر آموزش مهارت حل مسئله بر تصمیم گیری دانشجویان فوریت های پزشکی.....
محمد حیدری، سارا شهبازی، فاطمه دریس

۳۲..... بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بر اساس الگوی سروکوآل.....
ترانه عنایتی، فرشیده ضامنی، نگار نصیرپوردروئی

۴۰..... بررسی کارایی نسبی مدیریت کلان بهداشت روستایی در طول برنامه سوم و سال های ابتدایی برنامه چهارم توسعه.....
مهناز جلالوندی، اسماعیل شاه طهماسبی، سارا شمس الهی

۵۱..... عوامل مرتبط با چاقی در خانواده‌های ساکن شهر تهران: یک مطالعه مقطعی.....
سارا صراحتی، فرهاد حسین‌پناه، اکبر بیگلریان، مریم برزین، عنایت اله بخشی

۵۹..... همبستگی ادراک تصویر بدنی و میزان فعالیت بدنی در زنان و مردان با توجه به سطوح مختلف شاخص توده بدنی.....
مهتا اسکندرنژاد

۷۱..... خدمات پیش بیمارستانی با تاکید بر حوادث ترافیکی: مروری بر کشور های توسعه یافته و در حال توسعه.....
حمیدرضا خانکه، شاهرخ علی نیا، غلامرضا معصومی، داوود خراسانی زواره، مریم رنجبر، لیلا داددوست، محمدعلی حسینی، مسعود فلاحی خشکناپ، مارت کاسترون

به نام خداوند جان و خرد
مجله مدیریت ارتقای سلامت
فصلنامه علمی-پژوهشی انجمن علمی پرستاری ایران
دوره دوم-شماره ۲ (پیاپی ۶) - بهار ۱۳۹۲

• صاحب امتیاز: انجمن علمی پرستاری ایران

• مدیر مسؤول: دکتر محمدعلی حسینی

• سردبیر: دکتر فریده یغمایی

• معاون سردبیر: فرشته نجفی

• شماره مجوز وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی: ۸۰۶۷/۹۰ مورخ ۱۳۹۰/۴/۴

• شماره بین المللی نشریه چاپی: ISSN: ۲۲۵۱-۸۶۱۴ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۰

• شماره بین المللی نشریه الکترونیکی: e-ISSN: ۲۲۵۱-۹۹۴۷ مورخ ۱۳۹۱/۳/۸

رتبه علمی-پژوهشی مورخ ۱۳۹۱/۲/۱۶ شماره رتبه علمی-پژوهشی کمیسیون نشریات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ۱۰۰/۳۱۸

اعضای هیأت تحریریه (به ترتیب حروف الفبا):

- | | |
|--|---|
| - دکتر طاهره اشک تراب، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی | - دکتر سادات سیدباقر مداح، استادیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی |
| - دکتر اردشیر افراسیابی فر، استادیار دانشگاه علوم پزشکی یاسوج | - دکتر نعیمه سید فاطمی، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی تهران |
| - دکتر فاطمه الحانی، دانشیار دانشگاه تربیت مدرس | - دکتر مسعود فلاحی خشکناز، دانشیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی |
| - دکتر عنایت اله بخشی، استادیار آمار حیاتی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی | - دکتر لیلا قلی زاده، استادیار دانشگاه فناوری سیدنی، استرالیا |
| - دکتر مهرنوش بازارگادی، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی | - دکتر مسعود کریملو، دانشیار آمار حیاتی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی |
| - دکتر حمید پیروی، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی تهران | - دکتر سید حبیب اله کواری، استادیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی |
| - دکتر محمدعلی چراغی، استادیار دانشگاه علوم پزشکی تهران | - دکتر سعاد محفوظ پور، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی |
| - دکتر محمدعلی حسینی، استادیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی | - دکتر علی محمد پور، استادیار دانشگاه علوم پزشکی گناباد |
| - دکتر سیده فاطمه حقدوست اسکویی، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی تهران | - دکتر عیسی محمدی، دانشیار دانشگاه تربیت مدرس |
| - دکتر حمیدرضا خانکه، دانشیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی | - دکتر ندا مهرداد، استادیار دانشگاه علوم پزشکی تهران |
| - دکتر ناهید رژه، استادیار دانشگاه علوم پزشکی شاهد | - دکتر رضا نگارنده، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی تهران |
| - دکتر فرخنده شریف، استاد دانشگاه علوم پزشکی شیراز | - دکتر کیان نوری تهریزی، استادیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی |
| - دکتر حیدرعلی عابدی، دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان-خوراسگان | - دکتر علیرضانیکیخت نصرآبادی، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی تهران |
| - دکتر عباس عبادی، استادیار دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله | - دکتر مجیده هروی کریموی، استادیار دانشگاه علوم پزشکی شاهد |
| - دکتر عباس عباس زاده، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی کرمان | - دکتر فریده یغمایی، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی |

داوران این شماره (به ترتیب حروف الفبا):

- | | | | |
|-------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------------|
| - دکتر فروزان آتش زاده شوریده | - دکتر ناهید رژه | - محمد غلامی | - دکتر مجیده هروی کریموی |
| - دکتر عنایت اله بخشی | - دکتر علی رمضانخانی | - دکتر سعاد محفوظ پور | - دکتر فریده یغمایی |
| - دکتر سمانه حسین زاده | - دکتر عباس عبادی | - فرشته نجفی | |

• ویراستار انگلیسی: دکتر فریده یغمایی، مهندس پگاه یغمایی

• ویراستار فارسی: دکتر فریده یغمایی

• حروفچینی و صفحه آرایی: مهندس صادق توکلی

• طراح جلد: مهندس صادق توکلی

• ناشر: انجمن علمی پرستاری ایران

• نشانی: تهران میدان توحید-دانشکده پرستاری و مامایی تهران

• کدپستی: ۱۴۱۹۷۳۳۱۷۱ صندوق پستی: ۱۴۱۹۵/۳۹۸ تلفن و نمابر: ۶۶۵۹۲۵۳۵

E-mail: info@jhpm.ir , Website: http://jhpm.ir

این مجله در SID, Magiran, Iran Medex, ISC, Google Scholar نمایه می شود.

بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بر اساس الگوی سروکوآل

ترانه عنایتی^۱، فرشیده ضامنی^۲، نگار نصیرپوردروئی^۳

چکیده

مقدمه: آموزش دانشگاهی در سراسر جهان با توجه به نظام آموزش عالی و نقش اطلاعات و ارتباطات تحت تاثیر تغییرات و اصلاحات مهمی قرار گرفته است. این نظام در صورتی از عهده وظایف خود بر می آید که از نظر کیفیت آموزشی در وضعیت مطلوبی باشد. این پژوهش به منظور تعیین کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بر اساس الگوی سروکوآل انجام شد.

مواد و روش ها: این پژوهش با روش توصیفی انجام شد. جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی استان مازندران به تعداد ۲۳۲۲ نفر بود که از میان این افراد ۳۴۱ نفر به شیوه نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه مورد بررسی قرار گرفتند. گردآوری داده ها از طریق "پرسشنامه سروکوآل" (Servqual Questionnaire) که دارای ۲۶ سؤال است جمع آوری شد. اعتبار و پایایی آن بر اساس مطالعات قبلی تایید شده است. تجزیه و تحلیل استنباطی داده ها از طریق آزمون تی گروه های همسان بوسیله نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ انجام شد.

یافته ها: نتایج پژوهش نشان داد که در بعد تضمین (با میانگین ۴/۴۱)، بعد پاسخگویی (با میانگین ۴/۳۲)، بعد همدلی (با میانگین ۴/۳۸) و بعد ملموس بودن (با میانگین ۴/۴۷) بود و انتظارات دانشجویان در سطحی بالاتر از خدمات دریافت شده بود. اما در بعد اطمینان (با میانگین ۴/۴۲) خدمات دریافت شده در سطح انتظارات قرار داشت.

نتیجه گیری: هرچند انتظارات دانشجویان در سطحی بالاتر از خدمات دریافتی قرار داشت و دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاه رضایت کامل نداشتند، ولی از رضایت نسبی برخوردار بودند.

کلید واژه ها: کیفیت خدمات، رضایت دانشجویان، الگوی سروکوآل.

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۲/۱۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۷/۱۷

۱- استادیار، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ساری، ایران.

۲- استادیار، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ساری، ایران.

۳- کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی، دانشکده پرستاری و مامایی نسیبه، گروه کارشناس پژوهشی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران. (نویسنده مسؤول)

مقدمه

امروزه موضوع کیفیت خدمات (Services Quality) عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان‌ها شده است. کیفیت مجموعه‌ای از ویژگی‌ها و مشخصات خدمت می‌باشد که قادر به برآوردن نیازهای صریح یا ضمنی مشتریان است، زیرا که جلب رضایت مشتریان و برآوردن خواسته‌های آن‌ها یکی از مهم‌ترین مسایل هر سازمانی محسوب می‌گردد. به اعتقاد Parasuraman کیفیت خدمات، اندازه و جهت تفاوت بین ادراکات و انتظارات مشتریان از خدمت است (۱). 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 سروکار 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 می‌کنند، از اهمیت زیادی برخوردار است. چون خدمت قابل ذخیره‌سازی، دوباره‌کاری و رفع نقص نیست، مشتری غالباً در محل ارائه خدمت 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 و بهبود کیفیت برنامه‌های آموزشی در نظام آموزش عالی نیز از اهمیت بسزایی برخوردار است، به طوریکه تبدیل به یکی از دغدغه‌های مهم مسئولین مراکز آموزشی که خواهان افزایش توان رقابتی خود هستند، شده است (۴). در حال حاضر در سطح جهانی دیدگاه دانشجویان در مورد تمامی جنبه‌های آموزش‌های ارائه شده در مؤسسات آموزشی، به عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه‌ها در نظر گرفته می‌شود و کیفیت خدمات به عنوان اقدام مهمی برای برتری در آموزش در دانشگاه‌ها معرفی شده است (۵). مؤسسات آموزش عالی تأکید بیشتری بر مواجهه با انتظارات و نیازهای دانشجویان دارند (۶). اهمیت موضوع کیفیت خدمات باعث شده تا پژوهش‌های علمی فراوانی راجع به نحوه اندازه‌گیری آن صورت گیرد.

England و همکاران اظهار می‌دارند که، Parasuraman و همکاران در سال ۱۹۹۴ (۷) سهم بزرگی از این پژوهش‌ها را به عهده داشتند. این افراد الگوی "سروکوآل" را برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات تدوین کردند. به این ترتیب، این الگو قادر است تا شکاف موجود بین انتظارات و ادراکات خدمات ارائه شده را مورد بررسی قرار دهد (۸). ابعاد کیفیت در الگوی "سروکوآل" شامل فضای فیزیکی، پاسخگویی به مراجعین، رفتار اطمینان بخش، علاقمندی و همدلی و قابلیت اطمینان می‌باشند (۴). این الگو درک و انتظارات دانشجو (به عنوان مشتری) را از کیفیت خدمات در پنج بعد به این شرح ارزیابی می‌کند:

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 مدرسین دانشگاه توانایی فراهم آوردن توجه دلواپسانه و متمایز را در دانشجویان داشته باشند (۶).

اطمینان: کارکنان دانشگاه دارای دانش، ادب و تواضع بوده و توانایی انتقال اطمینان و اعتماد به دانشجویان را داشته باشند.

لملموس بودن: برخوردار از امکانات فیزیکی ظاهری و تجهیزات باشد (۹).

درحال حاضر در سطح جهان دیدگاه دانشجویان در مورد همه جنبه‌های آموزش‌های ارائه شده در مؤسسات آموزشی بررسی می‌شود و به عنوان عامل پایش کیفیت در دانشگاه‌ها در نظر گرفته می‌شود. بازار بین‌المللی آموزش با توجه به استراتژی مختلف بازاریابی که توسط مؤسسات آموزشی اجرا می‌شود، بسیار رقابتی شده تا بتواند تعداد رو به افزایش از دانشجویان را که به دنبال تحصیلات عالی می‌باشند را جذب کند. کیفیت خدمات به عنوان اقدام عملکردی مهم برای برتری در آموزش و متغیر استراتژیکی کلان در دانشگاه‌ها نیز به عنوان گردآورنده خدمات به دانشجویان معرفی می‌شود (۵).

اکنون که در کشور ایران نیز گسترش دانشگاه‌ها از مرحله کمی به مرحله کیفی سوق داده شده است، ضرورت تعیین

کیفیت خدمات دانشگاه ها محسوس است. زیرا که بررسی ها نشان می دهد که نظام آموزش عالی کشور از نظر کیفی در سطح مطلوب و قابل قبولی قرار ندارد (۱۰). نتیجه پژوهش ها نیز حاکی از عدم رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات دریافتی از دانشگاه ها می باشد (۱۴-۴، ۱۱). بررسی پیشینه پژوهش در خارج از ایران نیز حاکی از وجود یافته هایی مشابه است (۶).

با توجه به مطالب فوق، پژوهش حاضر با هدف تعیین کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بر اساس الگوی سروکوآل انجام شد.

مواد و روش ها

در این پژوهش توصیفی، جامعه آماری پژوهش متشکل از کلیه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی مازندران شامل دانشکده های پزشکی، داروسازی، پیراپزشکی، پرستاری و مامایی و بهداشت به تعداد ۲۳۲۲ نفر در نیمسال دوم سال تحصیلی ۱۳۸۹-۱۳۹۰ بودند. تعداد نمونه با استفاده از جدول Krejcie and Morgan (۱۲)، ۳۲۷ نفر برآورد شد؛ که با در نظر گرفتن احتمال افت آزمودنی در پژوهش های پیمایشی، تعداد ۴۰۰ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب و با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده وارد مطالعه شدند و در نهایت به علت نقص در تکمیل تعدادی از پرسشنامه ها، تعداد ۳۴۱ دانشجو در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفتند. معیار ورود کلیه دانشجویان پذیرفته شده دانشگاه علوم پزشکی مازندران اعم از دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکترای به این پژوهش، گذراندن حداقل یک ترم تحصیلی بود و دانشجویان مهمان نیز از نمونه ها حذف گردیدند.

ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه ای برگرفته از پژوهش کبریایی و رودباری (۱۳) بوده است که با توجه به "پرسشنامه سروکوآل" در پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه تنظیم شده است. که شامل دو بخش خصوصیات جمعیت شناسی و سؤالات اختصاصی مربوط به سنجش کیفیت ها، در دو حیطه انتظارات و ادراکات با طیف پنج گزینه ای لیکرت که از خیلی خوب (۵ امتیاز) شروع و به خیلی بد (۱ امتیاز) ختم می شود، استفاده گردید. "پرسشنامه سروکوآل" ابتدا در ده بعد،

برای اندازه گیری کیفیت خدمات تدوین شده بود. ولی بعد از خلاصه سازی توسط نویسنده آن به پنج بعد شامل تضمین، پاسخگویی، همدلی، قابلیت اطمینان و ملموس بودن کاهش یافت. تدوین کنندگان آن معتقدند این الگو به منظور اندازه گیری دو جنبه انتظارات از خدمات و ادراکات از خدمات ارایه شده، مورد استفاده قرار می گیرد. سپس کیفیت خدمات، توسط شکاف های موجود بین انتظارات و ادراکات مورد اندازه گیری شده ارزیابی می شود (۷). این پرسشنامه در دو مرحله مورد استفاده قرار می گیرد. مرحله اول از دانشجویان خواسته می شود که بیان کنند کیفیت خدمات ارایه شده از دیدگاه آن ها در حال حاضر چگونه است (درک از وضع موجود). در این حالت پاسخگویان در خصوص هر یک از عبارات کیفیت، یکی را به عنوان معیار قضاوت درباره وضع موجود کیفیت خدمات ارایه شده در نظر می گیرند. در مرحله دوم از آنها سؤال می شود که کیفیت خدمات ارایه شده از دیدگاه آن ها چگونه باید باشد (انتظار در مورد وضع مطلوب). در این حالت نیز، پاسخگویان یکی از عبارات کیفیت را به عنوان معیار قضاوت خود درباره وضع مطلوب کیفیت خدمات ارایه شده انتخاب خواهند نمود (۱۵). به این ترتیب این الگو قادر است تا شکاف موجود بین انتظارات و ادراکات خدمات ارایه شده را مورد بررسی قرار دهد و فرض بر این است که هر چه این شکاف کوچکتر باشد کیفیت خدمات بهتر بوده است (۸). بر طبق اظهار تدوین کننده پرسشنامه، تفاوت بین انتظارات و ادراکات مشتریان (دانشجویان) که همانا کیفیت خدمات است را اندازه گیری می کند (۱۶).

در این پژوهش نیز با توجه به اینکه پرسشنامه به منظور تعیین کیفیت خدمات آموزشی مورد استفاده قرار گرفت، توزیع ۲۶ سؤال در پنج بعد کیفیت خدمات به این ترتیب بود که ابعاد تضمین و ملموس هر یک با ۴ سؤال، بعد پاسخگویی ۵ سؤال، بعد همدلی ۶ سؤال و بعد اطمینان ۷ سؤال را به خود اختصاص می دادند. "پرسشنامه سروکوآل" یک پرسشنامه روا و پایا است. روایی آن بر اساس مطالعات انجام شده توسط Parasuraman صاحب نظر و متخصص موضوع بررسی و تایید شده است (۱). پایایی پرسشنامه نیز هرچند در پژوهش

های متعددی بررسی شده، با این وجود در مطالعه حاضر نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ مورد بررسی مجدد قرار گرفته است و پایداری کل $\alpha = 0.92$ به دست آمده 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 داده است. داده ها پس از گردآوری، با SPSS نسخه ۱۶ با استفاده از آمار توصیفی و همچنین از طریق آزمون تی گروه های همسان مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته ها

در این پژوهش از تعداد ۴۰۰ نفر نمونه در نظر گرفته شده، تعداد ۳۴۱ پرسشنامه با میزان تکمیل ۸۵ درصد بازگشت کرد و

جدول ۱: توصیف سطح انتظارات و ادراکات دانشجویان از ابعاد پنجگانه سروکوال

ابعاد	میانگین	تعداد	انحراف استاندارد	خطای انحراف معیار
تضمین	۴/۴۱۶۹	۳۲۲	۰/۷۹۸۳۴	۰/۰۴۴۴۹
	۳/۱۲۵۸	۳۲۲	۰/۶۸۸۲۰	۰/۰۳۸۳۵
پاسخگویی	۴/۳۲۲۲	۳۱۱	۰/۵۷۱۵۸	۰/۰۳۲۴۱
	۳/۱۲۴۱	۳۱۱	۰/۷۳۶۲۷	۰/۰۴۱۷۵
همدلی	۴/۳۸۱۹	۳۱۲	۰/۵۹۰۵۴	۰/۰۳۳۴۳
	۳/۲۲۸۶	۳۱۲	۰/۷۰۶۴۰	۰/۰۳۹۹۹
قابلیت اطمینان	۴/۴۲۱۵	۳۰۵	۰/۵۱۲۲۲	۰/۰۳۹۳۳
	۴/۴۰۴۴	۳۰۵	۰/۵۸۰۴۰	۰/۰۳۳۲۳
ملموس	۴/۴۷۱۴	۳۱۵	۰/۵۲۷۸۶	۰/۰۲۹۷۴
	۳/۳۰۲۰	۳۱۵	۰/۶۴۵۰۵	۰/۰۳۶۳۴
کیفیت خدمات	۴/۳۸۸۸	۲۵۰	۰/۴۹۳۵۰	۰/۰۳۱۲۱
	۳/۲۱۸۶	۲۵۰	۰/۶۰۰۱۱	۰/۰۳۷۹۵

همانگونه که در جدول ۱ مشخص است، میانگین تمامی ابعاد در سطح انتظارات بالاتر از میانگین همان بعد در سطح ادراکات دانشجویان است.

به منظور بررسی معنادار بودن تفاوت بین انتظارات و ادراکات و پاسخ به سؤالات پژوهشی از آزمون t گروه های همسان استفاده گردید که شرح آن در جدول ۲ ارایه شده است. با توجه به اینکه میانگین نمرات پرسشنامه با مقیاس لیکرت محاسبه گردید و سپس نرمال بودن داده ها با توجه به اندازه نمونه بالا با استفاده از قضیه حد مرکزی نرمال می باشد، بنابراین، استفاده از توزیع t مناسب است.

جدول ۲: نتایج آزمون t گروه های همسان به منظور بررسی سؤالات اول تا پنجم

شاخص	اختلاف میانگین	انحراف استاندارد	خطای انحراف معیار	t	درجه آزادی	سطح معناداری
اختلاف سطح انتظارات و ادراکات						
تضمین	۱/۲۹۱۱۵	۱/۰۵۹۷۷	۰/۰۵۹۰۶	۲۱/۸۶۲	۳۲۱	۰/۰۰۰
پاسخگویی	۱/۱۹۸۰۷	۰/۹۰۶۵۳	۰/۰۵۱۴۰	۲۳/۳۰۷	۳۱۰	۰/۰۰۰
همدلی	۱/۱۵۳۳۱	۰/۸۶۸۰۹	۰/۰۴۹۱۵	۲۳/۴۶۷	۳۱۱	۰/۰۰۰
قابلیت اطمینان	۰/۰۱۷۱۷	۰/۳۳۵۶۲	۰/۰۱۹۲۲	۰/۸۹۴	۳۰۴	۰/۳۷۲
ملموس	۱/۱۶۹۳۹	۰/۷۹۵۰۷	۰/۰۴۴۸۰	۲۶/۱۰۴	۳۱۴	۰/۰۰۰
کیفیت خدمات آموزشی	۱/۱۷۰۱۵	۰/۷۳۴۰۷	۰/۰۴۶۴۳	۲۵/۲۰۴	۲۴۹	۰/۰۰۰

با بررسی جدول ۲ مشخص می‌گردد که میانگین سطح انتظارات دانشجویان در ابعاد تضمین، پاسخگویی، همدلی و ملموس بودن به طور معناداری از سطح ادراکات دانشجویان بالاتر است. به این معنا که انتظارات دانشجویان از خدمات دریافتی در ابعاد مذکور به طور کامل تأمین نشده است. اما میانگین سطح انتظارات دانشجویان در بعد اطمینان با میانگین سطح ادراک شده اختلاف معناداری ندارد، بنابراین انتظارات دانشجویان از خدمات دریافتی در بعد اطمینان تأمین شده است.

بررسی رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دریافتی از دانشگاه علوم پزشکی نشان داد که میانگین سطح انتظارات دانشجویان در کل به طور معناداری از سطح ادراکات دانشجویان بالاتر است که حاکی از عدم رضایت کامل دانشجویان از کیفیت خدمات دریافتی می‌باشد.

با توجه به یافته‌های جداول فوق، به بررسی مقایسه‌ای سؤالات تشکیل دهنده هر یک از ابعاد پرداخته شده است و شرح آن در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳: مقایسه ادراک و انتظار دانشجویان در مؤلفه‌های تشکیل دهنده هر یک از ابعاد کیفیت خدمات

ابعاد	مؤلفه ها	میانگین ادراک	انحراف معیار	میانگین انتظار	انحراف معیار	تفاوت میانگین‌ها	T	P
تضمین	تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط اساتید	۳/۱۰	۰/۸۹	۴/۳۵	۰/۷۳	۱/۲۵	۲۰/۹۱	۰/۰۰۰
	آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی در دانشکده	۲/۸۸	۱/۰۲	۴/۴۵	۰/۷۴	۱/۵۷	۲۳/۰۴	۰/۰۰۰
	اختصاص دادن وقت از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانشجو خارج از کلاس	۳/۳۱	۰/۹۶	۴/۲۹	۰/۷۲	۰/۹۸	۱۵/۵۶	۰/۰۰۰
	وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو	۳/۲۶	۱/۰۲	۴/۶۱	۰/۷۲	۱/۳۵	۹/۷۴	۰/۰۰۰
	در دسترس بودن اساتید راهنما(مشاور) به هنگام نیاز دانشجو	۲/۹۵	۱/۰۶	۴/۳۱	۰/۷۴	۱/۳۶	۱۹/۱۴	۰/۰۰۰
پاسخگویی	سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت برای انتقال نظرات خود درباره مسایل آموزشی به وی	۳/۲۳	۱/۰۹	۴/۳۶	۰/۷۳	۱/۱۳	۱۵/۸۲	۰/۰۰۰
	اعمال نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسایل آموزشی در برنامه‌های آموزشی	۲/۸۲	۱/۰۸	۴/۲۸	۰/۷۵	۱/۴۶	۱۹/۸۴	۰/۰۰۰
	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر	۳/۴۹	۰/۹۰	۴/۴۰	۰/۶۵	۰/۹۱	۱۵/۷۱	۰/۰۰۰
	اعلام ساعتی که دانشجو می‌تواند برای مسائل درسی و آموزشی به استاد مراجعه کند.	۳/۰۸	۱/۰۶	۴/۳۲	۰/۷۲	۱/۲۴	۱۸/۲۴	۰/۰۰۰
	دادن تکالیف متناسب (نه کم و نه زیاد) و مرتبط به درس	۲/۹۸	۱/۰۱	۴/۲۵	۰/۷۸	۱/۲۷	۱۸/۵۵	۰/۰۰
همدلی	انعطاف‌پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاصی که ممکن است برای هر دانشجو پیش آید.	۳/۰۱	۱/۰۴	۴/۲۸	۰/۸۴	۱/۲۷	۱۷/۲۹	۰/۰۰۰
	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	۲/۹۹	۱/۱	۴/۲۹	۰/۸۰	۱/۳۰	۱۷/۵۵	۰/۰۰۰
	وجود مکانی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده	۳/۲۳	۱/۱۹	۴/۴۷	۰/۷۲	۱/۲۴	۱۶/۴۴	۰/۰۰۰
	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	۳/۴۴	۱/۱۴	۴/۴۶	۰/۷۰	۱/۰۲	۱۴/۳۲	۰/۰۰۰
	رفتار توأم با احترام استاد با دانشجویان	۳/۶۵	۰/۹۱	۴/۴۶	۰/۷۰	۰/۸۱	۱۴/۹۸	۰/۰۰۰
	ارائه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۳/۳۵	۰/۹۳	۴/۳۸	۰/۶۸	۱/۰۳	۱۷/۵۸	۰/۰۰۰
	آگاه نمودن دانشجو از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام	۳/۰۷	۱	۴/۲۷	۰/۷۵	۱/۲۰	۱۷/۵۸	۰/۰۰۰

اطمینان	شده توسط اساتید دانشگاه	۳/۲۴	۰/۹۳	۴/۴۴	۰/۶۸	۱/۲۰	۲۰/۱۹	۰/۰۰۰
	ارائه نمودن مطالب به شیوه ای که برای دانشجوی قابل درک باشد.							
	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	۳/۲۷	۰/۹۹	۴/۴۵	۰/۶۴	۱/۱۸	۱۸/۴۲	۰/۰۰۰
	ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجو بدون کم و کاست و اشتباه	۳/۳۴	۰/۹۴	۴/۲۹	۰/۷۳	۰/۹۵	۱۵/۹۶	۰/۰۰۰
	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	۳/۴۱	۰/۹۵	۴/۵۰	۰/۶۲	۱/۰۹	۱۸/۵۶	۰/۰۰۰
	انجام فعالیت‌ها توسط استاد در زمانی که خود وعده داده است	۳/۳۴	۰/۹۲	۴/۴۰	۰/۶۶	۰/۹۶	۱۶/۹۷	۰/۰۰۰
	ظاهر آراسته و حرفه ای اساتید	۳/۶۳	۰/۹۶	۴/۵۲	۰/۶۱	۰/۸۹	۱۴/۴۸	۰/۰۰۰
	جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی (ساختمان، کلاس، صندلی، محل استراحت) دانشکده	۲/۶۷	۱/۲	۴/۵۲	۰/۶۶	۱/۸۵	۲۴/۲۵	۰/۰۰۰
ملموس	استفاده از تمام وقت کلاس بطور مفید برای تدریس توسط استاد	۳/۴۶	۰/۹۰	۴/۳۲	۰/۶۷	۰/۸۶	۱۴/۵۶	۰/۰۰۰
	کمک به دانشجو جهت شناخت مسئولیت حرفه‌ای و قانون در رشته مربوطه	۳/۱۱	۱/۱۲	۴/۴۸	۰/۶۶	۱/۳۷	۱۹/۷۷	۰/۰۰۰

بحث

یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که انتظارات دانشجویان از خدمات دریافتی در بعد تضمین، پاسخگویی، همدلی و ملموس بودن به طور کامل تأمین نشده است. نتیجه به دست آمده با نتایج پژوهش‌های (۲) Bayraktaroglu و (۶) Legcevic و (۱۱) Zavar و (۱۲) Hasanzadeh و (۱۳) Kebriaei و (۱۴) Enayati همخوانی دارد. نتیجه به دست آمده با نتایج پژوهش‌های (۲، ۶، ۱۴-۱۱) همخوانی دارد. در تبیین نتایج به دست آمده می‌توان عدم تأمین انتظارات دانشجویان را در مواردی چون کمبود فضای بحث و تبادل نظر در کلاس، عدم آرایه دورنمای شغلی دانشجویان، عدم سهولت در دسترسی آسان دانشجویان به مدرسين به هنگام نیاز، عدم اطلاع رسانی ساعات مراجعه به مدرسين جهت رفع اشکالات درسی، ترتیب اثر ندادن به انتقادات مثبت دانشجویان، نامناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها، متناسب نبودن تکالیف دانشجویان با دانش آن‌ها، عدم برخورد مناسب و توأم با احترام با دانشجویان، تعامل زیاد افراد در فضای فیزیکی، جذاب نبودن ظاهر تسهیلات فیزیکی، قدیمی بودن تجهیزات آموزشی و یا کمبود امکانات رفاهی، جستجو کرد.

همچنین یافته‌ها نشان داد که میانگین سطح انتظارات (۴/۴۲) در بعد اطمینان تقریباً برابر با میانگین سطح ادراکات (۴/۴۰) دانشجویان بوده است. نتیجه به دست آمده با نتایج پژوهش Badri (۱۷) همخوانی دارد و شاید دلیل آن را بتوان در آرایه منظم دروس توسط مدرسين، تسلط مدرسين به روش تدریس و محتوای دروس، آرایه بازخورد از فرآیند یادگیری و عملکرد تحصیلی به دانشجو، حضور مستمر و منظم مدرسين در سر کلاس‌های درس و دسترسی دانشجویان به منابع مطالعاتی جستجو کرد.

نتیجه بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه در کل نشان داد که هرچند در کل، میانگین به دست آمده از ادراکات دانشجویان بالاتر از متوسط بود، ولی بین وضع ادراکات و انتظارات دانشجویان تفاوت معناداری وجود داشت. این یافته مؤید این نکته است که هنوز تا دستیابی به وضعیت مطلوب و آرمانی فاصله زیادی باقی مانده است و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه نیاز به بهبود و ارتقاء دارد. وجود شکاف منفی حاکی از این است که دانشگاه‌ها بایستی به دنبال افزایش کیفیت خدمات خود بوده و در مورد درخواست‌ها، سؤالات و شکایات دانشجویان

حساس تر و هوشیارتر باشند. در حال حاضر چنین به نظر می‌رسد که دیگر نمی‌توان با روش‌های سنتی امور دانشگاه را مدیریت کرد. بنابراین، برای کسب موفقیت، دانشگاه‌ها می‌بایست به طور مداوم به دنبال بهبود فرآیندها و خروجی‌های خود برای کسب رضایت دانشجویان به عنوان مشتریان باشند.

جذب بیشتر دانشجویان در دانشگاه‌ها تأثیرگذار بود. یافته‌ها به منظور دستیابی به نتایج مثبت در میزان رضایت دانشجویان با توجه به روند رو به افزایش تمایل آن‌ها به تحصیل در کشورهای مختلف در جهت جلوگیری از این چالش می‌تواند مفید باشد.

نتیجه‌گیری نهایی

این پژوهش نشان داد که علی‌رغم این که دانشجویان از وضعیت کنونی کیفیت خدمات دانشگاه رضایت نسبی دارند، ولی هنوز هم تا دستیابی به وضعیت آرمانی و کسب رضایت کامل دانشجویان به عنوان مصرف‌کنندگان اصلی خدمات دانشگاه، فاصله زیادی باقی مانده است و فرآیند آموزش در تدریس مدرسین، برخورد کارکنان با دانشجویان، جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی فضای آموزشی نیاز به ارتقاء دارد. با در نظر گرفتن نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود تا به تجارب و دیدگاه دانشجویان در خصوص کیفیت خدمات آموزشی اهمیت داده شود تا بتوان با ایجاد محیطی رقابتی بین دانشگاه‌ها، در

تشکر و قدر دانی

این مقاله حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد در تاریخ ۱۳۹۰/۶/۳۰ دانشجو خانم نگار نصیرپور دروئی و با راهنمایی خانم دکتر ترانه عنایتی می‌باشد. پژوهشگران لازم می‌دانند از همکاری تمامی دانشجویان گرامی و کارکنان محترم دانشگاه علوم پزشکی مازندران که در انجام این پژوهش یاری نمودند، تشکر و قدر دانی نمایند.

منابع

- 1- Zahedi S, Biniiaz J. [Electronic service quality in public sector case of raja company]. Modiriate Fannavari Ettelaatt. 2008; 1(1) 65-82. (Persian).
- 2- Bayraktaroglu G, Atrek B. Testing the superiority and dimensionality of SERVQUAL vs. SERVPERF in higher education. The Quality Management Journal. 2010; 17(1) 47-59.
- 3- 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. (Persian).
- 4- 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. (Persian).
- 5- Arambewela R, Hall J. A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. Journal of Services Research. 2006; 6(Special)141-163.
- 6- Legcevic J. Quality gap of educational services in viewpoints of students. Economic Thought and Practice. 2009; 18(2) 279-298.
- 7- Engelland BT, Workman L. Singh M. Ensuring service quality for campus career services centers: A modified SERVQUAL Scale. Journal of Marketing Education. 2000; 22(3)236-245.

- 8- Fu YY, Parks SC. The relationship between restaurant service quality and consumer loyalty among the elderly. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 2001; 25(3) 320-326.
- 9- Arbouni F, Shoghli A, Badriposhteh S, Mohajery M. [The gap between students' expectations and educational services provided for them, Zanzan University of Medical Sciences 2007]. *Gamhaye Tose'e dar Amoozeshe Pezeshki*. 2008; 5(1) 17-25. (Persian).
- 10- Shahrezaei SR. [The state of higher education evaluation in the country and the formulation of conceptual framework]. *Pajohesh va Barnamehrizi dar Amoozeshe Aali*. 2011; 16(2) 41-60. (Persian).
- 11- Zavar T, Behrangi MR, Asgarian M, Naderi Ea. [Evaluating service quality in educational centers of University of Payam Noor in East and West Azerbaijan provinces from students' point of view]. *Pajohesh va Barnamehrizi dar Amoozeshe Aali*. 2007; 13(46) 67-90. (Persian).
- 12- Hasanzadeh R. [Research Methods for Behavioral Sciences]. 1st Edition. Tehran: Savalan. 2009. (Persian).
- 13- Kebriaei A, Roodbari M. [Quality gap in educational services at Zahedan University of Medical Sciences: Students viewpoints about current and optimal condition]. *Majaleye Irani Amoozesh dar Oloome Pezeshki*. 2005; 51(13) 53-61. (Persian).
- 14- Enayati T, Kowsarian SAS. Assessment service quality of Islamic Azad University based on Servqual Model. In S. Barton et al. *Proceedings of Global Learn Asia Pacific, Australia, Mellbourne*. 2011; 885-890.
- 15- AghaMolayei T, Zare Sh, Abedini S. [The quality gap of educational services from the point of View of students in Hormozgan University of Medical Sciences]. *Gamhaye Tose'e dar Amoozeshe Pezeshk*. 2006; 3(2) 78-85. (Persian).
- 16- Hudson S, Hudson P, Moiller GM. The measurement of service quality in the tour operating sector: A methodological comparison. *Journal of Travel Research*. 2004; 42(3) 305-312.
- 17- Badri M, Abdulla M, Al-Madani A. Information technology center service quality: assessment and application of Servqual. *The International Journal of Quality & Reliability Management*. 2003; 22(8) 819 - 848 .

Assessing the quality of educational service in Mazandaran University of Medical Sciences using Servqual Model

Enayati T¹, Zameni F², *Nasirpour Deravi N³

Abstract

Introduction: Given the pivotal role of information and communications, academic education has been subject to major revisions and modifications throughout the worldwide. The system may fulfill its role only if it is in an acceptable status in terms of education quality. The aim of present study was to determine the quality of educational service in Mazandaran University of Medical Sciences using Servqual Model.

Materials and Methods: This study was conducted by descriptive method. The population consisted of all students at Mazandaran University of Medical Sciences whom was 2,322 people. 341 students were selected from statistical population through randomized sampling. Data were collected using a 26-item Servqual Questionnaire. Validity and reliability was confirmed by previous studies. Data were analyzed using t-test of homogeneous groups using SPSS/16.

Findings: The findings of the study indicated that the students had higher expectations than received in dimensions of assurance (mean 4.41), responsiveness (mean 4.32), empathy (mean 4.38) and tangibles (mean 4.47). However, the services were at the same level as expectations in the dimension of reliability (mean 4.42).

Conclusion: The students' expectations were higher than the services they received, and they had not complete satisfaction of educational service. The students reported relative satisfaction with the service.

Keywords: Quality of educational services, Students' satisfaction, Servqual Model.

Received: 8 October 2012

Accepted: 5 March 2013

1- Assistant Professor, Department of Educational Management, Faculty of Human Sciences, Islamic Azad University, Sari Branch, Sari, Iran.

2- Assistant Professor, Department of Educational Management, Faculty of Human Sciences, Islamic Azad University, Sari Branch, Sari, Iran.

3- MSc in Educational Research, Research Department, Faculty of Nursing and Midwifery, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran. **(Corresponding author).**

E-mail: negar.nasirpour@yahoo.com

Stratification of Kermanshah Province Districts in Terms of Health Structural Indicators Using Scalogram Model.....	83
Mousavi SM, Seyedin SH, Aryankhesal A, Sadeghifar J, Armoun B, Safari Y, Jouyani Y	
Comparing view of physicians, nurses and patients in regard to related factors to sleep disorders of patients.....	84
Khoshab H, Sabzevari S, Gholamhosseini Nejad N, Rezaie M	
The effect of problem solving training on decision making skill in emergency medicine students...	85
Heidari M, Shahbazi S, Derris F	
Assessing the quality of educational service in Mazandaran University of Medical Sciences using Servqual Model.....	86
Enayati T, Zameni F , Nasirpoor Deravi N	
Assessment the relative efficiency of rural health micromanagement during the third and the early years of fourth development plan.....	87
Jalalvandi M, Shahtahmasbi E, Shamsollahi S	
Related factors with obesity in Tehran Ian households: A cross-sectional study.....	88
Serahati S, Hosseinpanah F, Biglarian A, Daneshpour MS, Bakhshi E	
Correlation of perceived body image and physical activity in underweight, normal, overweight and obese women and men according to the different levels of body mass index.....	89
Eeskandarnejad M	
Prehospital services by focus on road traffic accidents:Assessment developed and developing countries.....	90
Khankeh HR, AliniaSh, Masoumi GhR, Khorasani Zavareh D, Ranjbar M, Daddost L, Hossaini MA, Fal-lahi Khoshknab M, Castren M	