

عنوان مقاله:

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

محل انتشار:

مجله مدیریت ارتقای سلامت، دوره 2، شماره 2 (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

ترانه عنایتی

فرشیده ضامنی

نگار نصیریپوردروئی

خلاصه مقاله:

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 نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه مورد بررسی قرار گرفتند. گردآوری داده ها از طریق "پرسشنامه سروکوآل" (Servqual Questionnaire) که دارای ۲۶ سوال است جمع آوری شد. اعتبار و پایایی آن بر اساس مطالعات قبلی تایید شده است. تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها از طریق آزمون تی گروه‌های همسان بوسیله نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ انجام شد. یافته ها: نتایج پژوهش نشان داد که در بعد تضمین (با میانگین ۴۱/۴)، بعد پاسخگویی (با میانگین ۳۲/۴)، بعد همدلی (با میانگین ۳۸/۴) و بعد ملموس بودن (با میانگین ۴۷/۴) بود و انتظارات دانشجویان در سطحی بالاتر از خدمات دریافت شده بود. اما در بعد اطمینان (با میانگین ۴۲/۴) خدمات دریافت شده در سطح انتظارات قرار داشت. نتیجه‌گیری: 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.

کلمات کلیدی:

Quality of educational services, Students' satisfaction, Servqual Model, کیفیت خدمات، رضایت دانشجویان، الگوی سروکوآل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1357743>

