

## عنوان مقاله:

فاصله بین انتظارات و خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی سبزوار از دیدگاه دانشجویان با استفاده از مدل سرکوال

## محل انتشار:

مجله میان رشته ای آموزش مجازی در علوم پزشکی، دوره 5، شماره 4 (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

## نویسندگان:

علیرضا قربانی - کارشناسی ارشد اقتصاد سلامت، عضو گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار

سیدجمال میرموسوی - کارشناسی ارشد آموزش پزشکی، استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار

سید میثم موسوی - دانشجوی دکتری سیاست گذاری سلامت، گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.

سمانه آتیه دوست - دانشجوی کارشناسی هوشبری، عضو کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار

## خلاصه مقاله:

مقدمه: ارزیابی کیفیت خدمات از جمله گام های اساسی در تدوین برنامه های ارتقای کیفیت محسوب می شود. یکی از خدمات ارائه شده در سطح جامعه خدمات آموزشی در محیط های دانشگاهی است و دانشجویان به عنوان مشتریان بیرونی، خدمات آموزشی متنوعی را دریافت می کنند، بنابراین، یکی از مشخصه های وضعیت مطلوب در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرآیندهای آموزشی است. این پژوهش با هدف شناسایی انتظارات دانشجویان از فرآیند خدمات آموزشی و شناسایی دیدگاه های آنان درباره خدمات آموزشی ارائه شده جهت تعیین فاصله کیفیت خدمات آموزشی و با استفاده از مدل سرکوال در دانشگاه علوم پزشکی سبزوار انجام شد. مواد و روش ها: در این پژوهش توصیفی- تحلیلی شکاف بین انتظارات و خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان با استفاده از مدل سرکوال و در قالب یک پرسشنامه استاندارد شامل 28 سؤال در یک نمونه 273 نفری ارزیابی شد. داده های به دست آمده توسط نرم افزار SPSS نسخه 16 و با استفاده از آزمون های آماری t-test و آنالیز واریانس تحلیل شد. نتایج: 67/4% از نمونه های پژوهش، دختران بوده و گروه سنی 21 ساله با 32/6% دارای بیشترین فراوانی بوده است. همچنین دانشجویان مقطع کارشناسی با 77/7% و دانشجویان رشته پرستاری با 23/4% بیشترین فراوانی را داشتند. میانگین واقعیات موجود کیفیت خدمات آموزشی از نظر دانشجویان با سطح انتظارات آنها در ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات آموزشی فاصله قابل توجهی نشان داد و آزمون آماری T نشان داد که این اختلاف از نظر آماری در تمامی ابعاد پنج گانه، معنی دار است (p-value=0/000). واقعیت کیفیت خدمات آموزشی موجود از نظر دانشجویان دانشکده بهداشت دارای بالاترین کیفیت بوده و آزمون تحلیل واریانس نشان داد که اختلاف بین ابعاد پنج گانه در دانشکده های مختلف، فقط در بعد همدلی از نظر آماری معنی دار است (p-value=0/086) نتیجه گیری: انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود است و در هیچکدام از ابعاد، خدمت انتظارات آنها برآورده نشده است، بنابراین در برنامه ریزی برای ارتقای کیفیت خدمات آموزشی، باید در راستای برآورده نمودن انتظارات دانشجویان تلاش کرد و ابعادی که بیشترین شکاف را دارند در اولویت قرار گیرند.

## کلمات کلیدی:

آموزش، ارزیابی کیفیت، دانشجویان، سبزوار

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/369728>



