

# شکاف کیفیت خدمات آموزشی: فاصله وضع موجود و مطلوب از دیدگاه دانشجویان

## دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی گیلان در سال ۱۳۹۳

حمیدرضا ذاکر جعفری<sup>۱</sup>، بهزاد همکار<sup>۲</sup>، نسترن میرفرهادی<sup>۳\*</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۹۳/۸/۱۷

تاریخ پذیرش: ۹۴/۱/۲۹

### چکیده

**مقدمه:** امروزه دانشکده‌های دندانپزشکی در سراسر دنیا با چالش‌های عمده در ارائه خدمات آموزشی جامع برای دستیابی به کفایت لازم برای کار دندانپزشکی در فارغ التحصیلان روبه‌رو هستند. از این رو مطالعه حاضر با هدف تعیین دیدگاه‌های دانشجویان دندانپزشکی از کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده دندانپزشکی رشت طراحی و اجرا گردید.

**روش‌ها:** در این مطالعه مقطعی - تحلیلی، ۱۰۵ نفر از دانشجویان بخش‌های پری کلینیک و کلینیک دانشکده دندانپزشکی در سال ۱۳۹۳ به روش سر شماری انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند. ابزار مورد استفاده پرسشنامه استاندارد سروکوال شامل دو بخش اطلاعات فردی و پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی (ابعاد فیزیکی، تضمین، پاسخگویی، اطمینان و همدلی) بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی کای دو و t زوج از طریق نرم افزار SPSS انجام گرفت.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد میانگین سنی دانشجویان  $22/28 \pm 2/6$  و اکثریت دانشجویان (۵۲ درصد) دختر بودند. در هر پنج بعد خدمات آموزشی بین وضع موجود و ایده آل دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود داشت. ابعاد پاسخگویی و تضمین به ترتیب با  $(-0/910)$  و  $(-0/820)$  بیشترین شکاف منفی و بعد فیزیکی با  $(-0/760)$  کمترین شکاف را به خود اختصاص دادند.

**نتیجه‌گیری:** انتظارات دانشجویان در مورد کیفیت آموزش فراتر از درک آن‌ها از وضعیت موجود است و در این میان عدم توجه به نیازهای دانشجویان در تدوین برنامه آموزشی نقش مهمی در کاهش رضایت دانشجویان داشته است. از این رو اطلاع از عقاید و نظرات آنان می‌تواند منبعی از اطلاعات برای استفاده مدیران آموزشی در تصمیم‌گیری‌های کلی و جزئی برای ارتقای کیفیت آموزش فراهم آورد.

**کلیده واژه‌ها:** آموزش، دانشجویان، دندانپزشکی، سروکوال

### مقدمه

رشته‌ای از آموزش‌های دانشگاهی به طور خاص در ارضای نیازهای مشتریان به طور مناسب عمل ننماید، سردرگمی ایجاد شده و موجب می‌شود اعضای هیئت علمی و مدیریت آن بخش یا دانشگاه توانایی خود را در درک و کنترل فرآیندها از دست بدهند. نتیجه چنین روندی آن خواهد بود که عضو هیئت علمی و مدیریت احساس توانایی لازم برای هدایت و انجام کارها نداشته باشند (۵-۶). یکی از شیوه‌های عملی جهت ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بررسی نظرات و دیدگاه‌های دانشجویان این رشته به عنوان مخاطبان اصلی این آموزش‌ها می‌باشد. منطق و مبانی نظری که این نوع از ارزیابی‌ها را موجه می‌سازد، رابطه نزدیکی است که بین بهبود مداوم کیفیت خدمات آموزشی و افزایش رضایت دانشجویان (مشتری این خدمات) وجود دارد (۷). رابطه‌ای که اولدفیلد و بارون (OldField & Baron) از آن به عنوان تعامل بین مشتری و سازمان ارائه دهنده خدمت نام برده و آن را قلب خروجی خدمات می‌دانند (۸). در سال‌های اخیر روش‌های متفاوتی جهت ارزشیابی کیفیت آموزش عالی در دانشگاه‌ها مورد استفاده قرار گرفته است. یکی از پرکاربردترین ابزارها

در نظام آموزش عالی توجه به کیفیت آموزش ابزار اصلی تامین مراقبت‌های بهداشتی - درمانی مورد نیاز در کشور و در نهایت ارتقای سطح سلامت افراد جامعه می‌باشد (۱). در این میان رشته دندانپزشکی به عنوان یکی از شاخه‌های مهم علوم پزشکی نیازمند کسب مهارت‌های علمی و حرفه‌ای بالاست و کیفیت خدمات آموزشی در رشته دندانپزشکی به علت حجم بالای واحدهای عملی و ابعاد یادگیری مهارتی گسترده آن، نیاز به توجه خاص دارد (۲). کیفیت خدمات عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان است و به عنوان موضوعی راهبردی، مؤثر و فراگیر در دستور کار مدیریت قرار گرفته است (۳). اخیراً علاقه‌مندی به کیفیت در آموزش عالی و دانشگاه‌ها نیز به طور چشمگیر افزایش یافته و در سطح بین‌المللی در تحقیقات آموزشی مورد توجه قرار گرفته است. (۴). زمانی که یک سیستم آموزش عالی به طور عام و یا

\*نویسنده مسئول: نسترن میرفرهادی، کارشناس ارشد آموزش پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران. [mirfarhadi@gums.ac.ir](mailto:mirfarhadi@gums.ac.ir)  
حمیدرضا ذاکر جعفری، مرکز تحقیقات علوم دندانپزشکی، بخش پروتز، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران.  
بهزاد همکار، دندانپزشک، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران.

مربوط به توجه به ویژگی‌های فردی دانشجویان در هنگام مراجعه به کارکنان که با ۶ سوال مورد بررسی قرار گرفت. روایی پرسشنامه به صورت محتوایی با نظر ۱۰ نفر از اساتید تایید شد ( $CVR=/.88$  و  $CVI=/.92$ ). پایایی آن نیز با محاسبه آلفا کرونباخ برای پنج بعد فیزیکی، اطمینان، تضمین، پاسخگویی و همدلی به ترتیب  $0/78$ ،  $0/79$ ،  $0/84$ ،  $0/78$  و  $0/83$  به دست آمد. از دانشجویان خواسته شد تا دیدگاه خود را در مورد وضعیت موجود خدمات آموزشی با انتخاب یکی از ۵ گزینه (عالی، خوب، متوسط، ضعیف و خیلی ضعیف) و انتظار خود را از وضعیت مطلوب با انتخاب یکی از گزینه‌های (خیلی مهم، مهم، نسبتاً مهم، کم اهمیت و خیلی کم اهمیت) برای هر عبارت مشخص نمایند. نمره هر سوال بین ۱ تا ۵ متغیر بود. در هر بعد نمره سوالات با هم جمع و مجموع آن‌ها بر تعداد سوالات آن بعد تقسیم شد که به این ترتیب نمره ادراک و انتظار هر کدام از ابعاد بین ۱ تا ۵ متغیر بود. شکاف کیفیت خدمات آموزشی با تفاضل نمرات سطح ادراک و سطح مورد انتظار خدمات بدست آمد. لذا نمره حاصل در صورت مثبت بودن بیانگر آن بود که خدمات آموزشی ارائه شده فراتر از حد انتظار پاسخ‌گویان و نمره منفی نشان‌دهنده خدمات آموزشی ارائه شده، انتظارات نمونه‌ها را برآورده نمی‌کند و شکاف کیفیت وجود دارد و در صورتیکه نمره حاصل صفر باشد به معنی عدم وجود شکاف کیفیت بوده که بیانگر در حد انتظار بودن خدمات آموزشی ارائه شده است. برای جمع‌آوری داده‌ها پس از هماهنگی‌های لازم با حضور در کلاس‌های درس دانشجویان پس از بیان هدف تحقیق و محرمان ماندن اطلاعات فردی، پرسشنامه بین آنان پخش و پس از تکمیل جمع‌آوری گردید. داده‌های به دست آمده از پرسشنامه پس از کدگذاری از طریق نرم افزار آماری SPSS.Ver.18 و با استفاده از آمار توصیفی (میانگین، میانه، انحراف معیار) و آمار استنباطی (کای دو و t زوج) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

### یافته‌ها

در این تحقیق ۱۰۵ نفر از دانشجویان شرکت نمودند که ۵۲ درصد آنان مونث بودند. میانگین سنی دانشجویان  $22/28 \pm 2/6$  بود. بیشترین دانشجویان شرکت‌کننده در مطالعه (۲۸ درصد) در سال پنجم به اشتغال داشتند. مقایسه میانگین نمرات ادراکات (وضع موجود) و انتظارات (ایده آل) دانشجویان با استفاده از آزمون t زوج از کیفیت خدمات آموزشی در هر یک از ابعاد پنجگانه مورد توجه قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد میزان ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی (شکاف) در همه ابعاد منفی بود، یعنی میزان انتظارات دانشجویان در همه ابعاد بالاتر از وضعیت موجود و ادراکات آن‌ها بود. به طوری که بیشترین شکاف ادراکات و انتظارات دانشجویان به ترتیب

در سنجش کیفیت خدمات، مدل سروکوال (SERVQUAL) است که توسط پارسورامان (Parasuraman) و همکاران طراحی شد (۹). تطبیق ابعاد این ابزار با محیط‌های مختلف خدماتی، پایایی و اعتبار بالای آن در مقایسه ادراک و انتظار مشتریان از نقاط قوت این ابزار می‌باشد. در این ابزار کیفیت خدمات عبارت است از فاصله (شکاف) بین انتظارات و ادراکات مشتریان از خدماتی که به وسیله سازمان در واقعیت به آن‌ها ارائه می‌شود. این ابزار ادراکات و انتظارات مشتریان را در ۵ بعد ملموس بودن، اطمینان، تضمین، پاسخگویی و بعد فیزیکی اندازه‌گیری می‌کند (۹، ۱۰).

در همین راستا نتایج مطالعه Barends (۲۰۰۷) نشان داد که در ادراک و انتظار دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی دوره تحصیلات تکمیلی، در تمام ابعاد خدمت شکاف منفی کیفیت وجود دارد (۱۱). همچنین نتایج مطالعات سهرابی (۱۳۹۲)، توفیقی (۱۳۹۰)، خادملو و همکاران (۱۳۹۲) و بحرینی (۱۳۸۸) نیز نشان داد که بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از خدمات ارائه شده در همه ابعاد خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد (۱۳، ۱۲، ۴، ۱). بیشتر دانشکده‌های دندانپزشکی در دنیا بر اساس سیستم آموزشی که حداقل پنجاه سال از عمر آن می‌گذرد استوار هستند (۱۴). مشابه با بسیاری از کشورها، در ایران نیز سیستم آموزشی نیازمند یک تغییر اساسی می‌باشد. لذا پژوهش حاضر با هدف تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشجویان دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی گیلان انجام گردید.

### روش‌ها

در این مطالعه مقطعی - تحلیلی ۱۰۵ نفر از دانشجویان دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی گیلان در سال ۱۳۹۳ به روش نمونه‌گیری سرشماری مورد بررسی قرار گرفتند. معیارهای ورود به مطالعه اشتغال به تحصیل دانشجویان در حداقل یک دوره آموزشی در بخش‌های پری کلینیک و کلینیک و تمایل به شرکت در مطالعه بوده و همچنین دانشجویان مهمان از مطالعه حذف شدند. ابزار مورد استفاده برای جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه مشخصات فردی - اجتماعی دانشجویان (سن، جنس، سال تحصیلی، رشته تحصیلی) و پرسشنامه استاندارد سروکوال بود. این ابزار مشتمل بر ۲۷ سوال در پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی شامل ابعاد فیزیکی، تضمین، پاسخگویی، اطمینان و همدلی بود. در بعد فیزیکی شرایط فیزیکی محیط ارائه خدمات و تجهیزات با ۴ سوال، بعد تضمین توانایی کارکنان در القای حس اعتماد و اطمینان به دانشجویان با ۵ سوال، بعد پاسخ‌گویی به معنای تمایل کارکنان به همکاری و کمک به دانشجو با ۵ سوال، بعد اطمینان توانایی انجام خدمات به گونه‌ای مطمئن و قابل اعتماد با ۷ سوال و بالاخره بعد همدلی

بعد پاسخ‌گویی (۱/۲۹۰-) و کمترین شکاف مربوط به "ظاهرآراسته و حرفه‌ای اساتید" از بعد فیزیکی (۰/۳۰۰-) بود (جدول ۱). همچنین نتایج آزمون کای اسکوتر نشان داد که میانگین شکاف در ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات آموزشی با سن، جنس، سال تحصیلی دانشجویان و آگاهی از رشته تحصیلی ارتباط آماری معنی دار نشان نداد.

مربوط به بعد پاسخگویی با (۰/۹۱۰-) و بعد تضمین (۰/۸۲۰) کمترین میزان شکاف ادراکات و انتظارات در بعد فیزیکی با (۰/۷۶۰-) بود. ۶۸/۵ درصد دانشجویان (۷۲ نفر) وضع موجود را نسبت به وضع مطلوب دارای شکاف منفی می‌دانستند. در بررسی تک تک عبارات بیشترین شکاف مربوط به "توجه به نظرات و پیشنهادات دانشجویان در برنامه‌های آموزشی" از

جدول ۱) میانگین امتیازات وضع موجود و وضع مورد انتظار در هریک از عبارات و هریک از ابعاد مورد بررسی از دیدگاه دانشجویان

ابعاد خدمات	عبارات	وضع موجود	وضع مورد انتظار	شکاف	P value	انحراف معیار ± میانگین	
تضمین	آماده نمودن دانشجویان از تخصص علمی و عملی کافی	۳/۸۰±۰/۶۷۲	۴/۷۷±۰/۳۷۷	-۰/۹۷۰	۰/۰۰۱		
	برخورداري اساتید از دانش کافی	۴/۴۲±۰/۵۴۱	۴/۷۸±۰/۳۵۶	-۰/۳۶۰			
	بحث و تبادل نظر درباره موضوع آموزشی در کلاس و کلینیک	۳/۴۳±۰/۷۹۷	۴/۴۵±۰/۵۸۶	-۱/۰۲			
	وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی دانشجویان	۳/۶۸±۰/۷۱۲	۴/۶۷±۰/۴۳۹	-۰/۹۹۰			
	اختصاص دادن وقت از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب در خارج از ساعات کلاسی	۳/۹۰±۰/۶۱۲	۴/۵۰±۰/۵۲۹	-۰/۶۰۰			
	مجموع		۳/۸۱±۰/۵۱۶	۴/۶۳±۰/۳۲۶		-۰/۸۲۰	
دانشجویی	در دسترس بودن اساتید راهنما در امور آموزشی به هنگام نیاز دانشجو	۳/۴۳±۰/۷۵۳	۴/۶۱±۰/۴۹۰	-۱/۱۸۰	۰/۰۰۱		
	توجه به نظرات و پیشنهادات دانشجویان در برنامه‌های آموزشی	۳/۳۳±۰/۷۹۰	۴/۶۲±۰/۴۱۲	-۱/۲۹۰			
	سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت‌های آموزشی بخش‌ها	۳/۷۲±۰/۷۷۵	۴/۵۷±۰/۵۲۷	-۰/۸۵۰			
	پاسخ‌گویی به دانشجویان از نتایج امتحانات انجام شده	۳/۶۲±۰/۷۶۰	۴/۴۵±۰/۵۶۲	-۰/۸۳۰			
	ارائه منابع اطلاعاتی مناسب به دانشجو برای مطالعه بیشتر	۳/۶۶±۰/۷۶۲	۴/۵۳±۰/۵۱۹	-۰/۸۷۰			
	مجموع		۳/۶۰±۰/۵۵۹	۴/۵۱±۰/۴۱۲		-۰/۹۱۰	
اطمینان	ارائه مطالب درسی به شیوه‌ای که برای دانشجو قابل درک باشد	۳/۹۰±۰/۷۰۹	۴/۶۳±۰/۴۶۵	-۰/۷۳۰	۰/۰۳۵		
	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	۳/۸۰±۰/۷۱۳	۴/۶۰±۰/۵۰۵	-۰/۸۰۰			
	ارائه مطالب درسی در هر جلسه به شکلی منظم و مرتبط باهم	۳/۷۳±۰/۷۱۵	۴/۵۷±۰/۵۴۹	-۰/۸۴۰			
	تعهد به انجام فعالیت‌های کلینیکی در زمانی که توسط اساتید مشخص شده است	۳/۹۳±۰/۶۸۶	۴/۵۵±۰/۵۱۰	-۰/۶۲۰			
	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	۳/۶۸±۰/۷۲۴	۴/۵۱±۰/۵۰۹	-۰/۸۳۰			
	آگاه نمودن دانشجو از نتایج ارزشیابی‌های انجام شده در مورد وی	۳/۸۳±۰/۶۹۸	۴/۶۵±۰/۴۵۴	-۰/۸۲۰			
ثبات و نگهداری سوابق تحصیلی بدون اشتباه و کم و کاست	۳/۷۳±۰/۷۱۵	۴/۵۳±۰/۵۱۰	-۰/۸۰۰				
مجموع		۳/۸۰±۰/۷۳۱	۴/۵۶±۰/۳۴۰	-۰/۷۹۰			
هدای	رفتار توأم با احترام اساتید با دانشجو	۴/۰۲±۰/۷۶۴	۴/۶۳±۰/۴۶۳	-۰/۶۱۰	۰/۰۳۷		
	انعطاف پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاصی که برای دانشجو پیش بیاید	۳/۸۷±۰/۷۹۱	۴/۶۲±۰/۴۸۹	-۰/۷۵۰			
	ارائه راه حل مناسب برای رفع مشکلات آموزشی خاص هر دانشجو	۳/۶۳±۰/۷۹۳	۴/۵۳±۰/۴۹۷	-۰/۹۰۰			
	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	۴/۰۲±۰/۶۸۰	۴/۵۳±۰/۵۰۹	-۰/۵۱۰			
	دادن تکالیف متناسب و مرتبط با درس	۳/۶۸±۰/۷۹۳	۴/۶۵±۰/۴۸۱	-۰/۹۷۰			
	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزشی با دانشجو	۳/۶۳±۰/۷۹۳	۴/۵۳±۰/۴۹۷	-۰/۹۰۰			
مجموع		۳/۸۰±۰/۵۵۹	۴/۵۰±۰/۳۴۷	-۰/۸۰۰			
زیبایی	ظاهر آراسته و حرفه‌ای اساتید	۴/۰۲±۰/۶۶۱	۴/۵۰±۰/۵۲۹	-۰/۳۰۰	۰/۰۴۸		
	جذابیت ظاهری وسایل مورد استفاده توسط اساتید	۳/۹۸±۰/۶۶۸	۴/۴۷±۰/۵۴۳	-۰/۴۹۰			
	کارآمد و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی (یونیت و متریکال‌های مصرفی دندانپزشکی)	۳/۸۷±۰/۶۸۵	۴/۵۷±۰/۴۸۶	-۰/۷۰۰			
	وجود مکان آرام و مناسب جهت فعالیت‌های آموزشی	۳/۹۰±۰/۷۰۹	۴/۵۲±۰/۴۶۸	-۰/۶۲۰			
مجموع		۳/۹۸±۰/۴۶۷	۴/۵۵±۰/۳۴۵	-۰/۵۷۰			
نمره کل	تمام ابعاد	۳/۷۸±۰/۴۸۸	۴/۵۷±۰/۳۴۴	-۰/۷۶۰			

## بحث و نتیجه گیری

نتایج این مطالعه نشان داد که از دیدگاه دانشجویان بین کیفیت وضع موجود و وضع مطلوب خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد و این ارزیابی منفی از کیفیت خدمات آموزشی در همه ابعاد پنج گانه خدمت مشاهده گردید که بیانگر نیاز به ارتقاء و بهبود خدمات آموزشی در دانشکده است.

در مطالعه حاضر بیشترین شکاف منفی در بعد پاسخ‌گویی (۰/۹۱۰-) به دست آمد. نتایج مطالعه ریچارد در کشور آمریکا با هدف درک دانشجویان از خدمات آموزشی نشان داد که بیشترین شکاف منفی در ابعاد قابلیت اطمینان و پاسخ‌گویی بود (۱۵)، همچنین بحرینی (۱۲) در مطالعه خود بر روی دانشجویان دندانپزشکی نشان داد که از دیدگاه دانشجویان در تمامی ابعاد پنج‌گانه شکاف وجود دارد و بیشترین شکاف در ابعاد فیزیکی و پاسخ‌گویی قرار دارد. نتایج تحقیقات سهرابی (۱)، گوهری نژاد (۱۶) و رسول آبادی (۱۷) در دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران و کردستان نیز بیشترین شکاف کیفیت در بعد پاسخ‌گویی مدل سروکوال به دست آمد که نتایج این مطالعات با پژوهش حاضر همخوانی دارد. در توجیه این یافته به نظر می‌رسد عواملی هم‌چون در دسترس نبودن اساتید راهنما و مشاور، عدم سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت‌های آموزش، بی‌توجهی به نظرات و پیشنهادات دانشجویان در تدوین برنامه‌های آموزشی در بعد پاسخ‌گویی، نقش مهمی در کاهش رضایت دانشجویان از وضع موجود را به خود اختصاص داد که نشان دهنده اهمیت این عوامل از دیدگاه دانشجویان به عنوان مشتریان اصلی خدمات آموزشی است. از اینرو توجه مدیران آموزش به اهمیت حضور اساتید راهنما و مشاور در ساعات معین جهت پاسخ‌گویی به سوالات و نظرات دانشجویان در رابطه با مسایل آموزشی و بالینی حائز اهمیت می‌باشد. پس از بعد پاسخ‌گویی بیشترین شکاف در بعد تضمین مشاهده گردید که با نتایج مطالعات صباحی در کاشان (۱۸) و چنگیزی در اراک (۱۹) همخوانی دارد.

نتایج حاکی از آن بود که شکاف منفی در بعد تضمین مبین عدم توجه کافی اساتید به بحث و تبادل نظر در کلاس و ارائه آموزش‌های نظری و عملی کمتر از انتظار دانشجویان بوده که شاید بتوان آنرا به شیوه‌های سنتی تدریس و عدم بهره‌گیری اساتید از روش‌های نوین آموزشی که مبتنی بر حل مسئله، بحث‌های گروهی است، مرتبط دانست. دانشکده‌ها قبل از هر

چیز باید بر وظایف، توانمندی و جایگاه اساتید تمرکز داشته باشند. به همین سبب بازنگری در سیستم آموزشی، تدوین استانداردهای نوین آموزشی و نظارت بر حسن اجرای آن باید در ارتقاء و ارزشیابی اعضای هیئت علمی مورد توجه قرار گیرد. برگزاری کارگاه‌های آموزشی در جهت توانمندسازی اساتید با شیوه‌های نوین روش تدریس و ارائه مشاوره به آنان از سوی مرکز مطالعات و توسعه آموزش دانشگاه در سال‌های اخیر اقدامی مناسب و جهت‌دار در این خصوص قلمداد می‌گردد. پس از ابعاد پاسخ‌گویی و تضمین بیشترین شکاف منفی در ابعاد همدلی و اطمینان مشاهده گردید که بیشترین شکاف در بعد اطمینان مربوط به «ارائه مطالب درسی در هر جلسه به شکلی منظم و مرتبط با هم» و در بعد همدلی «ارائه راه حل مناسب برای رفع مشکلات آموزشی خاص هر دانشجو» بود. برنامه‌ریزی صحیح برای کلاس‌های درسی اساتید و در نظر گرفتن ساعات معین جهت رفع مشکلات آموزشی دانشجویان می‌تواند اقدامی مطلوب در جهت رفع یا کاهش شکاف مدنظر قرار گیرد. طراحی و اجرای برنامه‌های آموزشی بیمار محور و جامع برای دستیابی به کفایت لازم برای کاردندانپزشکی به دلیل نقش مهم آن در تربیت نیروهای متخصص حرفه‌ای از حساسیت ویژه و بالایی برخوردار می‌باشد. بر این اساس بسیار مهم است که مدیران و ارائه دهندگان آموزشی با ارزیابی انتظارات و بهره‌گیری از دیدگاه‌های آن‌ها زمینه را برای ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی فراهم نمایند.

کمترین شکاف مربوط به بعد فیزیکی بود که این یافته در راستای مطالعه پتروزلیس (Petruzzelis) در ایتالیا (۲۰) و غیرهمسو با نتایج مطالعه بحرینی (۱۲) و آربونی (۲۱) است. این یافته نشان دهنده رضایت نسبی دانشجویان از امکانات و تسهیلات فیزیکی دانشکده بوده و در توجیه این یافته می‌توان به انتقال اخیر دانشکده دندانپزشکی به محیط آموزشی جدید و برخورداری از تسهیلات و ابزارهای فیزیکی مناسب نظیر ساختمان، محیط آموزشی آرام، کلاس، مواد و تجهیزات آموزشی اشاره نمود.

کیفیت، مفهوم وسیعی دارد که تمام بخش‌های سازمان نسبت به آن متعهد هستند و هدف نهایی آن مطابقت با مشخصات مورد نیاز مشتری با حداقل هزینه باری سازمان است که منجر به افزایش قابلیت رقابت و رتبه سازمانی می‌گردد. کیفیت با تشخیص نیازها و انتظارات مشتری‌ها و پاسخ‌گویی به آن‌ها از طریق ارتقای مستمر فرآیندها و نتایج حاصل می‌گردد

بهره‌گیری از شیوه‌های نوین تدریس برای اعضاء هیئت علمی باید مورد توجه قرار بگیرد. از محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به نوع مطالعه حاضر و محدودیت‌های مربوط به ابزار خود گزارش‌دهی اشاره نمود.

### قدردانی

نویسندگان مقاله مراتب تشکر و قدردانی خود را از کارشناس آمار سرکارخانم زهراپورحبیبی اعلام می‌دارند. مقاله حاضر براساس پایان نامه دانشجویی نویسنده دوم مقاله جهت اخذ درجه دکتری عمومی دردانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی گیلان به ثبت و نگارش درآمده است.

(۲۳،۲۲). در حال حاضر اغلب موسسات آموزش عالی بردیدگاه سنتی از کیفیت متکی هستند که این امر پاسخ‌گویی آموزش عالی به نیازها و انتظارات متنوع دانشجویان درحال تغییر را تضمین نمی‌کند. از این رو رویکرد دانشجو محوری با موضوع رضایتمندی آنان می‌تواند اطلاعات با ارزشی در اختیار برنامه‌ریزان جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزشی قراردهد. از دیدگاه دانشجویان در ابعاد پنجگانه خدمات آموزشی، شکاف منفی کیفیت وجود دارد و این شکاف در ابعاد پاسخ‌گویی و تضمین بیشتر محسوس است. باتوجه به اینکه بیشتر گویه‌های این ابعاد در ارتباط مستقیم با اساتید و تاثیر فعالیت‌های آموزشی آنان است. لذا برگزاری دوره‌های آموزشی مهارت‌های مشاوره و مهارت‌های ارتباطی خصوصاً با دانشجویان،

### References

- 1-Sohrabi R, Bakhtiari H. [Quality assessment tool for evaluating performance, an analytical model of service quality (SERVQUAL) ].the third National on Performance Management Conference; 2007 may 15 - 16; Tehran: 2007. [Persian]
- 2-Sanatkhani M, Molla Z, Akbari M. [ Evaluation of the Students' Perception about Clinical Education and Examination in Mashhad School of Dentistry (Iran) in 2009]. J Mash Dent Sch 2012; 36 (3): 211-22. [Persian]
- 3-Sahney S, Banwet DK, Karunes S.[ An integrated framework for quality in Education: application of quality function deployment, interpretive structural modeling and path analysis]. Total Quality Management. 2006; 17 (2): 265- 285.
- 4-Tofighi SH, Sadeghifar J, Hamouzadeh P, Afshari S, Forouzanfar F, Tagahavi Shahri S. [Quality of educational services from the viewpoints of students; SERVQUAL model]. Iranian Quarterly of Education Strategies 2011; 4 (1): 21- 26. [Persian]
- 5-Hamidi N, Jabbari F. [Educational services quality gaps IN Industrial Management national ]compress of the Humanities].Tehran:CIVILICA; 2006. [Persian]
- 6- Shakibaei D, Iranfar SH, Montazeri N, Rezaei M, Yari N.[ faculty views on some educational indicators in Kermanshah University of Medical Sciences]. Behbood Journal- the scientific Quarterly 2007; 8 (1): 17- 27. [Persian]
- 7-Beheshtirad R, Ghalavandi H, Ghaleei A. [The interval of educational services quality: Distance of current and desirable situation by nursing students point view of Urmia Medical University]. International Research Journal of Applied and Basic Sciences 2012; 3 (12): 2467- 2471.
- 8-Oldfield B, Baron S. [Student perceptions of service quality in a UK university business and management Faculty]. Qual Assur Educ 2000; 8 (2): 85- 95.
- 9-Aghamolaei T, Zare S, Abedini S. [The quality gap of educational services from the point of view students in Hormozgan University of Medical Sciences]. Strides Dev Med Educ 2006; 3 (2): 78-85[Persian].
- 10-Parasuraman A, Zeithamal VA & Berry LL. [Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research]. Journal of Marketing 1994; 58 (1): 111- 24.
- 11-Barnes BR. [Analyzing service quality: The case of postgraduate Chinese students]. Total Quality Management and Business Excellence 2007; 18 (3- 4): 313- 319.

- 12-Bahreiny K, Shah alizadeh kalkhoran M, Noorani F. [Survey of service quality gap from the viewpoint of paramedicine students of sercuval model in Azad university Aliabad katol]. Management Journal 2010; 6 (14): 62-79. [Persian]
- 13-khademloo M, Zare A, Fakhar, M. [Survey of service quality gap from the viewpoint of paramedicine students in Mazandaran University of Medical Sciences], 2010]. Journal of Moral Education 2013; 2 (1): 48- 55. [Persian]
- 14- Najafi A, Jaberi Ansari Z, Naseri M. Dental Students' Perceptions on Restorative Dentistry Education in Shahid Beheshti Dental School. Dent J Sch. 2014; 32 (2) :96-103.
- 15-Richard E, Adams JN. [Assessing college student perceptions of instructor customer service to student's questionnaire: Assessment in higher education]. J Assess Evalu High Educ 2006; 31 (5): 535- 49.
- 16-Goharinezhad S, Maleki M, Khajehkazemi R. [The measurment of educational quality from the view points of master students in Tehran University of Medical Sciences]. Journal of Education Development in Medical Sciences 2011; 4: 55- 62. [Persian]
- 17-Rasoul Abadi M, Shafieian M , Gharibi FM [Assessment of the quality of educational services by the SERVQUAL Model: viewpoints of the students at Kurdistan University of Medical Sciences]. Journal of Kurdistan University of Medical Sciences 2013; 18 (1): 104 – 112. [Persian]
- 18- Sabahi Bidgoliy M, Kebriaie A. [The quality gap of educational services Kashan university of medical sciences: Based on student perceptions and expectations].Kordestan; Nationwide Conference on Medical Sciences Education Development, 2007. [Persian]
- 19- 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. [Persian]
- 20- Petruzzellis L, Duggentu AM, Romanazzi S.[ Student satisfaction and quality of service in Italian Universities]. Managing Service Quality 2006; 16 (4): 349- 64.
- 21- 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]. Strides Dev Med Educ. 2008; 5 (1) :17-25. [Persian].
- 22- Ghobadian A, Speller S & Jones M. [Service quality: concept and models]. IJQRM 1994; 11 (9): 43- 66.
- 23- Nematian HR.[Quality gaps of bank services]. Tadbir 2004; 14 (142): 55-62. [Persian]

# The Interval of Educational Services Quality: Distance of Current and Desirable Situation from Viewpoints' of Dentistry Students of Guilan University of Medical Sciences of medical sciences in 2014

Zaker Jafari HR<sup>1</sup>, Hamkar B<sup>2</sup>, Mirfarhadi N<sup>3\*</sup>

Received: 2014/11/8

Accepted: 2015/4/18

## Abstract

**Introduction:** Nowadays Faculty of Dentistries around the world are faced major challenges of service delivery to achieve adequate training for dental graduates. This study aimed to determine the quality of educational services from viewpoints of Dentistry students in Guilan University of medical sciences .

**Methods:** In this analytic cross sectional study, 105 students from dentistry faculty of Guilan University of Medical Sciences were selected by census sampling and were investigated by a two part standard SERVQUAL questionnaire including demographic factors and questions in five dimensions (assurance, responsiveness, confidence, empathy, tangibles). Data were analyzed using descriptive and inferential statistics tests with SPSS.

**Results:** The findings showed the average age of students was  $22.28 \pm 2.6$ . Most of them (52%) were female. that between students' perceptions and expectations about quality of educational services in every five dimensions had gap, as highest level was responsibility and assurance domain (-0.910,-0.820) and the lowest was tangibles (-0.760).

**Conclusion:** students' expectation about quality of education was beyond their understanding of current situation and in this regards. Lack of attention to the needs of the student task-training program has important role in reducing students satisfaction. Therefore, Dissemination of students ideas can be a source of information for management decision-making to improve the quality of education.

**Keywords:** Educational, Students, Dental, Servqual

**Corresponding Author:** Mirfarhadi N, Guilan University of Medical Sciences. Rasht, Iran.

[mirfarhadi@gums.ac.ir](mailto:mirfarhadi@gums.ac.ir)

Zaker Jafari HR , Dental Sciences Research Center, Department of Prosthodontics , Faculty of Dentistry, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran

Hamkar B, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran .