Educational Services Quality; Distance between Current and Desirable Situations

**ABSTRACT**

**Aims** One of the main challenges which should be attended by Medical Universities is establishing a coherent system in order to give desirable services and using strategic methods to enhance service quality. The present study was conducted aiming at evaluating and determining the gap of the quality of educational service provided for nursing students of Urmia University of Medical Sciences using SERVQUAL scale.

**Methods** This descriptive and survey was undertaken on 328 nursing students of Urmia University of Medical Sciences and 73 students were selected using simple random sampling. Data was collected through standard SERVQUAL questionnaire including five dimensions of physical, guarantee, responsibility, reliability and empathy. Data analysis was done by SPSS 16 using descriptive statistics, single-variable T Test and correlated Paired two-sample T-test.

**Results** In students’ viewpoint, the mean of the general educational services quality was 2.68±0.75 and the scores of each of five dimensions including physical, reliability, responsibility, guarantee, and empathy were 2.79±0.83, 2.75±0.85, 2.52±0.89, 2.75±0.90 and 2.59±0.97, respectively and each was significant in terms of within-group factor. Considering the available and desirable scores of each dimension, the general educational services quality and five dimensions were far from the favorable condition (p=0.001).

**Conclusion** Students are not satisfied with the quality of the educational services provided by Urmia University of Medical Sciences and the gap between the existing situation and desirable one are deep in all five dimensions.

**Keywords** Educational Status; SERVQUAL Model; Perception

---

**CITATION LINKS**

کيفيت خدمات آموزشي: فاصله وضع موجود و مطلوب

MSc
رازبه هبشي وارد

PhD
غیر فعالیت

روش ها: این پژوهش توصیفی و از نوع پیامدی در جامعه امارات 382 دانشجوی پرسارای دانشگاه علوم پزشکی امارات انجام شد. طراحی تی و تکنیک های اساس به جامعه و عوامل و اهداف این پژوهش به بهبود و سازندگی کیفیت خدمات آموزشی افزایش می یابد. این پژوهش به اجرای سمتی کمک خدمتگذاری به دانشجویان برنامه آموزشی امارات به روش سروکال توسعه داده شد.

چکیده

به منظور بررسی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی امارات، این پژوهش به بهبود و سازندگی کیفیت خدمات آموزشی افزایش می یابد. این پژوهش به اجرای سمتی کمک خدمتگذاری به دانشجویان برنامه آموزشی امارات به روش سروکال توسعه داده شد.

مقدمه

اولین گام اساسی در تدوین برنامه های ارتقای کیفیت شناسایی اهداف و انتظارات در بخش خصوصی خدمات با کلاسهای از کیفیت آنهاست. امروزه بسیاری از سازمان های پزشکی به اهمیت نقض مشتری در کارآمدی راهبردهایی نهایی به کار خود پرداخته است. بر این اساس، مشتریان محوری در سازمان ها داراً مورد توجه قرار می گیرد. به که روش بر تعداد شرکت‌های که رضایت مشتری را بهبود آورده است.

درجه 4 شماره 1 بهار 1392

ر. بهشتی وارد، مدیر سروکال (SERVQUAL)
عبارت‌های این مقاله به زبان فارسی است. لطفاً متن مقاله را در زبان فارسی بخوانید.
جدول ۱ آمار موجود و مطلوب ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم پزشکی ارومیه براساس نظر دانشجویان برتراند

<table>
<thead>
<tr>
<th>ابعاد</th>
<th>مبلغ ۱</th>
<th>مبلغ ۲</th>
<th>مبلغ ۳</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>نظر</td>
<td>۳-۵</td>
<td>۴-۶</td>
<td>۵-۷</td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات آموزشی</td>
<td>۳۵</td>
<td>۳۴</td>
<td>۳۵</td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات پزشکی</td>
<td>۳۶</td>
<td>۳۵</td>
<td>۳۶</td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات پشتیبانی</td>
<td>۳۶</td>
<td>۳۵</td>
<td>۳۶</td>
</tr>
<tr>
<td>خدمات ساماندهی</td>
<td>۳۶</td>
<td>۳۵</td>
<td>۳۶</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ملاحظه: این آمار بر اساس نظر دانشجویان برتراند و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم پزشکی ارومیه محاسبه شده است.
نتیجه‌گیری
دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارزیابی‌شده توسط دانشگاه برتری دانشگاه علوم پزشکی ارومیه نمی‌بینند و شکافی بین وضع موجود و وضع مطلوب در همه ابعاد ۵۰نما کمیتی در می‌آید.

تشکر و قدردانی
از معاونت و مدیریت منحور پژوهش دانشگاه علوم پزشکی ارومیه به عنوان و سعی در انجام این تحقیق و نیاز مورد بررسی که شکافی توسط دانشجویان در کیفیت خدمات آموزشی کافی نمی‌باشد.

منابع
2- Manuel N. Customer perception of service quality at the business studies unit of the Durban university of technology [research project]. South Africa: Durban University; 2008.
6- Pakarian S. Investigation of educational quality promote in Isfahan university and some subjectives for improving [dissertation]. Isfahan: Isfahan University; 1990. [Persian]
10- Alves AR, Vieira A. The SERQUAL as a marketing instrument to measure services quality in higher education institutions. Poland; Second International Conference, 2006.
26- Petruzzellis L, Duggentu AM, Romanazzi S. Student satisfaction and quality of service in Italian universities. Manag Serv Qual. 2006;16(4):349-64.