Journal of Medical Education and Development
Vol. 11, No.3,Autumn 2016
Pages: 247-259

مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی یزد
دوره یازدهم، شماره ۳،پاییز ۱۳۹۵
صفحه: ۲۵۹-۲۴۷

کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی مشهد: مدل سروکوال

مجید جعفری نژاد[۱]، حسین ابراهیمی پور[۲]، الهه لعل منفرد[۳]، فریده جمالی بهنام[۴]، امین رضا امینی[۵*]

چکیده

مقدمه: شناخت ادراک و انتظارهای دانشجویان و تعیین میزان اختلاف بین وضعیت موجود با وضعیت مورد انتظار آنها، بستری مناسب برای اتخاذ استراتژی‌های کاربردی جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزشی فراهم نماید. این پژوهش با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دانشکده بهداشت مشهد از دیدگاه دانشجویان انجام شده است.

روش بررسی: در این مطالعه توصیفی – مقطعی ۸۶ نفر از دانشجویان دانشکده بهداشت به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای در سال تحصیلی ۹۴- ۱۳۹۳ انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ی استاندارد مدل SERVQUAL که به سه بخش، قسمت اول: مشخصات فردی، قسمت دوم: ۲۸ سؤالات جهت سنجش سطح ادراک و قسمت سوم: ۲۸ سؤال جهت سنجش سطح انتظار در ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات آموزشی با مقیاس ۷ درجه‌ای طیف لیکرت ارائه شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS18 و آماره‌های توصیفی (فراوانی و درصد، میانگین و انحراف معیار) و آزمون‌های تی زوجی و همبستگی در سطح معناداری ۰/۰۵ انجام شد.

نتایج: در هر پنج بعد کیفیت خدمات، شکاف منفی وجود دارد. بیشترین میانگین شکاف در بعد تضمین (۲/۱۴±۱/۲۶-) و بعد از آن به ترتیب در ابعاد پاسخگویی (۱/۹۹±۱/۴۸-)، فیزیکی (۱/۷۲±۱/۴۱-) و همدلی (۱/۶۴±۱/۲۸-) مشاهده گردید و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان (۱/۱۱ ±۱/۳۸-) بود و در تمام ابعاد خدمات بین واقعیت‌ها و انتظارات تفاوت معنی‌داری مشاهده گردید ($p < ۰/۰۰۱$). در نهایت شکاف کلی کیفیت خدمات برابر با ۱/۱۳±۱/۷۴- به دست آمد.

نتیجه‌گیری: سطح انتظار دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود است و در هیچ‌کدام از ابعاد خدمات آموزشی، به ویژه بعد تضمین، انتظارات آنها برآورده نشده است.

واژه‌های کلیدی: سروکوال، کیفیت خدمات آموزشی، سطح انتظار، سطح ادراک، دانشجو

۱- دانشجوی دکتری طب سنتی، دانشکده طب سنتی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.
۲- دانشیار، مرکز تحقیقات علوم بهداشتی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.
۳- مربی، عضو هیات علمی گروه بهداشت عمومی، دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه، تربت حیدریه، ایران
۴- کارشناسی ارشد بهداشت محیط، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.
۵- دانشجوی دکترا آمارزیستی، گروه آمارزیستی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران.
* (نویسنده مسئول)؛ تلفن: ۰۵۱۳۸۵۴۴۶۴۳، پست الکترونیکی: *aminreza62@gmail.com*

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۴/۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۷/۱۴

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2024-10-12]

مقدمه

برخلاف نگرش‌های قدیمی که کیفیت را "مشخصه‌های کالا" تعریف می‌کردند امروزه آن را، "خواسته مشتری" می‌دانند که بخشی جدایی‌ناپذیر از آن کالا محسوب می‌شود (۱) و به تعبیری همانند زیبایی در چشم مشاهده‌کننده یا در ذهن مصرف‌کننده آشکار می‌شود (۲). در یک جمله می‌توان گفت که کیفیت خدمت، یعنی انطباق خدمت با ترجیحات مشتری و بر این اساس، تفسیر مشتری از کیفیت مهم است نه تفسیر مدیریت از آن (۳).

ازجمله گام‌های اساسی برای ارتقای کیفیت خدمات، دریافت بازخورد از مشتریان است زیرا این عمل با توجه به محدودیت‌های زمانی، منابع مالی، اقتصادی و سایر عوامل، امکان بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده را فراهم می‌آورد و افزون بر آن، امور خدماتی را هم اولویت‌بندی می‌کند(۲, ۳). در مواقعی که تصمیم گیران نمی‌توانند به‌درستی اولویت امور خدماتی را تعیین کنند، خدمت ارائه‌شده نیز نمی‌تواند جوابگوی انتظار مشتریان باشد و برآورده نشدن انتظار مشتری از خدماتی که دریافت می‌کند، شکاف کیفیت خدمات را به دنبال خواهد داشت، شکافی که حکایت از فراتر بودن سطح انتظار مشتری از سطح کیفیت خدمات ارائه‌شده را دارد. تجربه‌های موفق مدیریتی نشان داده که سازمان‌هایی بیشتر دچار مشکل می‌شوند که بر شناخت و نیاز مشتریان خود تمرکز ندارند(۱, ۲) در این راستا یکی از راهکارهای رفع شکاف کیفیت خدمات، رسیدن به شناخت درستی از سطح ادراک و انتظار مشتری نسبت به کیفیت خدمت و تعیین میزان شکاف موجود است و در پی آن اتخاذ استراتژی‌هایی برای کاهش شکاف و تأمین خواسته مشتری(۴).

هر ساله دولت‌ها بخش مهمی از منابع خود را به آموزش عالی اختصاص می‌دهند لذا اطمینان از اینکه برنامه‌ها، عملکردها و اهداف دانشگاه‌ها مسیر صحیحی را در جهت سیاست کلی تدوین شده طی می‌کنند ضرورتی ملی پیدا کرده است. ارزیابی آموزشی ابزاری مفید برای بهبود کیفیت آموزشی است که جهت قضاوت در مورد ظرفیت‌ها و نقص‌های یک برنامه آموزشی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در حقیقت ارزیابی کیفیت برنامه‌های آموزشی، بازخورد چگونگی اجرای فرآیند آموزش در مراحل متفاوت آن است(۵, ۶).

نگاهی به روند تحولات جاری نظام آموزش عالی حاکی از آن است که آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگناهای مالی، به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت بپردازد و زمانی این نظام از عهده وظایف و اهداف خود بر می‌آید که از نظر کیفیت آموزشی در وضعیت مطلوبی باشد. در این راستا ارزیابی کیفیت خدمت از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود(۳).

توجه به کیفیت خدمات یکی از عوامل مؤثر در موفقیت و بقای هر سازمان از جمله نظام آموزش عالی است. کیفیت در آموزش عالی مفهومی چندبعدی است که به میزان زیادی به وضعیت تحصیلی، نظام دانشگاهی، شرایط و استانداردهای رشته تحصیلی بستگی دارد. در این میان دانشجویان به عنوان اصلی‌ترین مشتریان در میان سایر مشتریان آموزش عالی از جمله کارکنان، اعضای هیئت علمی و غیره می‌توانند در بهبود کیفیت خدمات نقش به سزایی داشته باشند و دیدگاه آنان را می‌توان به عنوان یکی از مشخصه‌های کیفیت در دانشگاه در نظر گرفت بطوریکه عدم آگاهی از انتظارات آنها به معنی صرف منابع در اموری است که برای آنان مهم نیست و این امر می‌تواند سبب نارضایتی دانشجویان شود(۷). از آنجا که دانشگاه‌ها مسئولیت تربیت و پرورش دانشجویان را بر عهده دارند دیدگاه دانشجویان در مورد همه جنبه‌های آموزشی ارائه شده در مؤسسات آموزشی در حال حاضر در سطح جهان به عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه ها در نظر گرفته می شود(۴,

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2024-10-12]

۸).کیفیت خدمات آموزشی، با بررسی شکاف بین انتظارات دانشجو و خدمات آموزشی ارائه شده تعیین می شود که یکی از مدل‌های معتبر جهانی جهت اندازه‌گیری کیفیت خدمات، مدل سروکوال است. این مدل از مدلی مفهومی گرفته شده که در سال ۱۹۸۵ توسط پاراسورامان و همکاران ارائه شد و دارای ۵ بعد فیزیکی، اطمینان، همدلی و دلسوزی، تضمین و پاسخگویی است(۲, ۷)

مطالعات مختلف در سطح جهان جهت بررسی دیدگاه دانشجویان نسبت به خدمات آموزشی ارائه شده، نتایجی از وجود شکاف‌هایی مثبت و منفی را نشان می‌دهد که در این راستا یافته-های مطالعاتی در کانادا و چین حاکی از وجود شکافی منفی در تمام ابعاد کیفیت خدمات آموزشی داشت، مطالعه‌ای دیگر در سنگاپور مثبت ترین شکاف را در بعد تضمین می‌داند(۷) در کشور ایران نیز تحقیقات انجام شده در برخی از دانشگاه‌های علوم پزشکی از جمله ارومیه، یزد، شیراز، تهران، شاهرود حاکی از شکاف منفی در برخی ابعاد می‌باشد(۷, ۹)

ضرورت انجام چنین پژوهش‌هایی با عنایت به اینکه در کشور ما، گسترش دانشگاه ها از مرحله کمی به کیفی سوق داده شده است، بیش از پیش لازم و ضروری جلوه می‌کند و شناخت هر دو دسته ادراکات و انتظارات دانشجویان به عنوان مشتریان اصلی نظام داخلی آموزش در بهبود کیفیت خدمات آموزشی می‌تواند در کاهش یا رفع شکاف کیفیت خدمات دارای اهمیت باشد، لذا بر آن شدیم تا در این مطالعه با ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده، میزان شکاف موجود در کیفیت این خدمات را از دیدگاه دانشجویان دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی مشهد، جویا شویم.

مواد و روش ها

این پژوهش، یک مطالعه توصیفی-مقطعی است که در سال ۱۳۹۳ در دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام شده است. جمعیت مورد مطالعه، دانشجویان دانشکده بهداشت مشغول به تحصیل در نیمسال دوم تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ -به‌جز دانشجویان جدیدالورود، انتقالی و مهمان- بودند.

از کل دانشجویان دانشکده - با در نظر گرفتن نرخ ریزش ۲۰٪ - نمونه‌ای به حجم ۸۶ نفر به روش طبقه بندی با تخصیص متناسب بر مبنای رشته تحصیلی بدست آمد (۴ نفر از رشته بهداشت حرفه‌ای ۴۱ نفر از رشته مهندسی بهداشت محیط، ۳۰ نفر از رشته بهداشت عمومی، ۶ نفر از رشته آموزش بهداشت، ۲ نفر از رشته مدیریت بهداشت خدمات درمانی و ۳ نفر از دانشجویان رشته آمار زیستی). پس از مشخص شدن حجم نمونه در هر طبقه، فهرستی از اسامی دانشجویان دانشکده به تفکیک رشته تحصیلی، تهیه و افراد تحت مطالعه در هر طبقه به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده مشخص شدند.

پرسشنامه‌ها به روش خود ایفا تکمیل گردید. بدین منظور، دو جلسه توجیهی برای نمایندگان دانشجویان رشته‌های مختلف برگزار شد که در این دو جلسه، مجریان طرح ضمن تحویل پرسشنامه‌ها، به بیان اهداف پژوهش، معرفی و نحوه تکمیل پرسشنامه‌ها و تاکید بر جلب رضایتمندی افراد تحت مطالعه پرداختند. با این شیوه‌ی جمع آوری داده‌ها، نرخ پاسخگویی پرسشنامه‌ها به ۹۵/۵ درصد رسید.

داده‌ها، با استفاده از ابزار کیفیت خدمات (SERVQUAL) و با در نظر گرفتن پنج بعد اطمینان، همدلی، تضمین، پاسخگویی و فیزیکی تنظیم گردیده که روایی و پایایی آن در مطالعه توفیقی و همکاران(۱۰) سنجیده شده است ولی جهت اطمینان بیشتر روایی آن به صورت محتوایی با نظر استادان و پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ ۰/۹۳ بدست آمد.

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2024-10-12]

قابلیت اطمینان خدمت به معنای آگاهی و حضور ذهنی و همچنین توانایی کارکنان در جلب اعتماد و اطمینان مشتریان است.

همدلی یعنی نشان دادن و اعمال توجه خاص و گرم به مشتریان به طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آنها را درک کرده است. ضمانت و تضمین نمایانگر توان اجرا و ارائه خدمات داده شده به طرز مناسب، دقیق و قابل اتکاء می‌باشد. پاسخگویی نیز به معنای تمایل و اشتیاق کارکنان سازمان برای کمک به مشتریان و ارائه خدمات است. بعد فیزیکی به معنای شرایط و فضای ملموس محیط ارائه خدمات از جمله: تسهیلات، تجهیزات، کانال‌های ارتباطی و وضعیت ظاهری کارکنان است (۴).

پرسشنامه استاندارد مدلSERVQUAL شامل سه قسمت. قسمت اول، شامل سؤالات مربوط به مشخصات دموگرافیک دانشجویان، قسمت دوم مشتمل بر ۲۸ سؤال، مربوط به سنجش سطح ادراک و قسمت سوم، مشتمل بر همان ۲۸ سؤال قسمت دوم (بخش ادراک)، اما با مقیاس لیکرت متفاوت بود که مربوط می‌شد به سنجش انتظار آنها از کیفیت خدمات آموزشی با مقیاس ۷ درجه‌ای (سطح ادراک از طیف خیلی ضعیف تا خیلی خوب و سطح انتظار از طیف خیلی کم تا خیلی زیاد) با مقیاس نمره‌گذاری۱ تا ۷ بود. برای تعیین شکاف کیفیت، نخست دیدگاه دانشجویان درباره وضع موجود کیفیت خدمات آموزشی (ادراک آنها از کیفیت خدمات) و سپس دیدگاه آنان درباره وضع مطلوب کیفیت خدمات آموزشی (انتظار آنها از کیفیت خدمات ارائه شده) مورد سنجش قرار گرفت. با کسر کردن نمرات انتظار دانشجویان از ادراک آنان، شکاف کیفیت خدمات به دست می‌آید که منفی بودن نمره حاصل، شکاف منفی و مثبت بودنِ آن، شکاف مثبت را نشان می دهد. شکاف منفی کیفیت خدمات این نکته را می‌رساند که سطح انتظار مشتری از سطح کیفیت خدماتی که دریافت کرده فراتر بوده است و شکاف مثبت حاکی از این است که ارائه سطح خدمات، فراتر از سطح انتظار مشتری بوده است و در صورتی که نمره حاصل برابر صفر باشد، به معنای عدم وجود شکاف در کیفیت است.

متغیرهای تحت بررسی در این پژوهش از منظر کلی به دو دسته کیفیت خدمات آموزشی (در پنج بعد اطمینان، همدلی، تضمین، پاسخگویی و فیزیکی) و دیدگاه دانشجویان نسبت به ارائه کیفیت این خدمات (در دو سطح ادراک و سطح انتظار) تقسیم شدند. برای تحلیل دادها به فراخور نوع و مقیاس متغیرهای تحقیق، از روش‌های آماری توصیفی (میانگین، انحراف معیار، فراوانی و درصد) و استنباطی (آزمون تی زوجی و آزمون همبستگی) استفاده شد. نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون کلموگروف- اسمیرنوف بررسی شد.

جهت سنجش اندازه اختلاف میانگین‌های دو سطح ادراک و انتظار از شاخص اندازه اثر d کوهن استفاده و مقدار آن تفسیر و گزارش شد (با مراجعه به وب سایت محاسبه کننده اندازه اثر http://www.uccs.edu/~lbecker/). در این روش مقدار d محاسبه شده بیانگر اندازه اثر می‌باشد که تفسیرهای مرتبط با مقدار d عبارتند از کمتر از ۰/۲ = کم، بین ۰/۲ تا ۰/۵ = متوسط، بیشتر از ۰/۵ = زیاد (۱۱). تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش، از نرم افزار SPSS استفاده و سطح معنی داری $\alpha<0.05$ در نظر گرفته شد.

نتایج

نمونه‌ی ۸۶ تایی مورد مطالعه شامل ۵۷ نفر زن (۶۶/۳٪) و ۲۹ نفر مرد (۳۳/۷٪) با میانگین سنی ۴/۸ ±۲۲/۶ سال بوده است. ۶۵ نفر کارشناسی (۷۵/۶٪)، ۴ نفر کاردانی (۴/۷٪) و ۱۷ نفر کارشناس ارشد (۱۹/۸٪) که ۹ نفر سال اول

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2024-10-12]

(۱۰/۵٪)، ۵۴ نفر سال دوم (۶۲/۸٪)، ۱۳ نفر سال سوم (۱۵/۱٪) و ۱۰ نفر سال چهارم (۱۱/۶٪) مشغول به تحصیل بودند.

میانگین نمرات انتظار و ادراک کیفیت خدمات آموزشی و شکاف بین این دو میانگین برای هریک از گویه های پرسشنامه در جدول ۱ نشان داده شده است. نتایج نشان می دهد سطح انتظارات دانشجویان در همه ابعاد و سوالات از سطح ادراک شان بالاتر بود. در بخش انتظارات، بیشترین و کمترین میانگین نمره کل را به ترتیب بعد تضمین (۶/۱۱) و بعد فیزیکی (۵/۶۳) به خود اختصاص داده بود و در بخش ادراک، بالاترین نمره مربوط می‌شد. به بعد اطمینان (۴/۴۸) و کمترین آن به بعد پاسخگویی (۳/۷۷). بیشترین میانگین نمره منفی شکاف را بعد تضمین (۲/۱۴-) و کمترین را بعد اطمینان (۱/۳۸-) داشت. در بررسی هریک از گویه ها نیز شکاف منفی کیفیت مشاهده گردید به طوری که گویه " آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش های نظری و عملی در دانشکده "، بیشترین نمره شکاف (۳/۴۷-) و گویه ی "ظاهر آراسته و چیره دست استادان و کارکنان آموزش "، کمترین نمره شکاف (۰/۵۸-) را دارا بود.

جدول ۱. میانگین نمرات ادراک، انتظار و شکاف کیفیت در هر یک از گویه های مربوط به ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان مورد مطالعه

	ابعاد کیفیت	انتظارات	ادراک	شکاف
فیزیکی	ظاهر آراسته و چیره دست استادان و کارکنان آموزش	۵/۲۸	۴/۷۰	-۰/۵۸
	جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی (ساختمان، کلاس، صندلی، محل استراحت)	۵/۵۳	۲/۸۰	-۲/۷۳
	کارآمد و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی (اینترنت، کتابخانه، ...)	۶/۱۹	۳/۸۳	-۲/۳۶
	جذابیت ظاهری وسایلی (کتاب، جزوه، اسلاید و ...) که استادان در امر آموزش از آنها استفاده می کنند	۵/۵۱	۲/۲۹	-۳/۲۲
	کل	۵/۶۳	۳/۹۰	-۱/۷۲
تضمین	تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط استادان	۵/۷۴	۴/۰۲	-۱/۷۲
	آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش های نظری و عملی در دانشکده	۶/۴۸	۳/۰۱	-۳/۴۷
	اختصاص دادن وقت از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانشجو خارج از ساعات کلاس	۵/۷۴	۴/۲۲	-۱/۵۲
	وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو	۶/۰۵	۳/۹۴	-۲/۱۰
	برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی	۶/۵۲	۴/۶۲	-۱/۹۱
	کل	۶/۱۱	۳/۹۶	-۲/۱۴
پاسخگویی	در دسترس بودن استادان راهنما و مشاور به هنگام نیاز دانشجو	۵/۹۷	۳/۸۴	-۲/۱۳
	سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت دانشکده برای انتقال نظرات و پیشنهادات خود درباره مسائل آموزشی به وی	۵/۵۵	۳/۶۳	-۱/۹۲
	اعمال نظرات و پیشنهادها دانشجو یان درباره مسائل آموزشی در برنامه‌های آموزشی	۵/۶۹	۳/۴۳	-۲/۲۶
	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر	۵/۹۴	۴/۳۸	-۱/۵۶
	اعلام ساعاتی که دانشجو می‌تواند برای مسائل درسی و آموزشی به استاد مراجعه کند	۵/۶۵	۳/۵۸	-۲/۰۷
	کل	۵/۷۶	۳/۷۷	-۱/۹۹

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2024-10-12]

همدلی	دادن تکالیف متناسب (نه کم و نه زیاد) و مرتبط با درس	۵/۱۵	۳/۸۶	-۱/۲۹
	انعطاف پذیری استادان در مواجهه با شرایط خاصی که ممکن است برای هر دانشجو پیش آید.	۵/۷۴	۳/۹۱	-۱/۸۴
	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	۵/۹۳	۳/۶۹	-۲/۲۴
	وجود مکان آرام و مناسب برای مطالعه در داخل دانشکده	۶/۱۵	۴/۱۳	-۲/۰۲
	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	۵/۹۱	۴/۴۹	-۱/۴۲
	رفتار توأم با احترام استادان با دانشجویان	۶/۱۷	۵/۰۱	-۱/۱۶
	رفتار توأم با احترام مسئولین دانشکده با دانشجویان	۶/۰۰	۴/۵۰	-۱/۵۰
	کل	۵/۸۷	۴/۲۳	-۱/۶۴
اطمینان	ارائه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۵/۷۱	۴/۳۸	-۱/۳۳
	آگاه نمودن دانشجو از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط وی	۵/۴۳	۴/۰۶	-۱/۳۷
	ارائه مطالب به شیوه ای که برای دانشجو قابل درک باشد	۶/۳۱	۴/۴۴	-۱/۸۷
	انجام فعالیت ها توسط استادان و کارکنان در زمانی که خود وعده داده اند	۵/۷۹	۴/۶۵	-۱/۱۴
	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	۵/۸۷	۴/۵۵	-۱/۳۳
	ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجو بدون کم و کاست و اشتباه	۵/۹	۴/۸۵	-۱/۰۵
	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشکده	۶/۰۱	۴/۴۱	-۱/۶
	کل	۵/۸۶	۴/۴۸	-۱/۳۸

در مورد کیفیت کلی خدمات، تنها درصد کمی از افراد مورد مطالعه قائل به وجود شکاف مثبت کیفیت بودند (۱۰/۵٪)، در حالی که اکثر دانشجویان مورد مطالعه (۸۹/۵٪) بر این باور بودند که خدمات آموزشی ارائه شده دارای شکاف منفی است. از میان ابعاد پنجگانه، بعد تضمین از نظر دانشجویان بیشترین شکاف منفی (۹۴/۲٪) و بعد اطمینان بیشترین شکاف مثبت (۱۱/۶٪) را داراست (جدول ۲).

جدول۲. توزیع فراوانی وضعیت شکاف کیفیت در ابعاد پنج گانه خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان مورد مطالعه

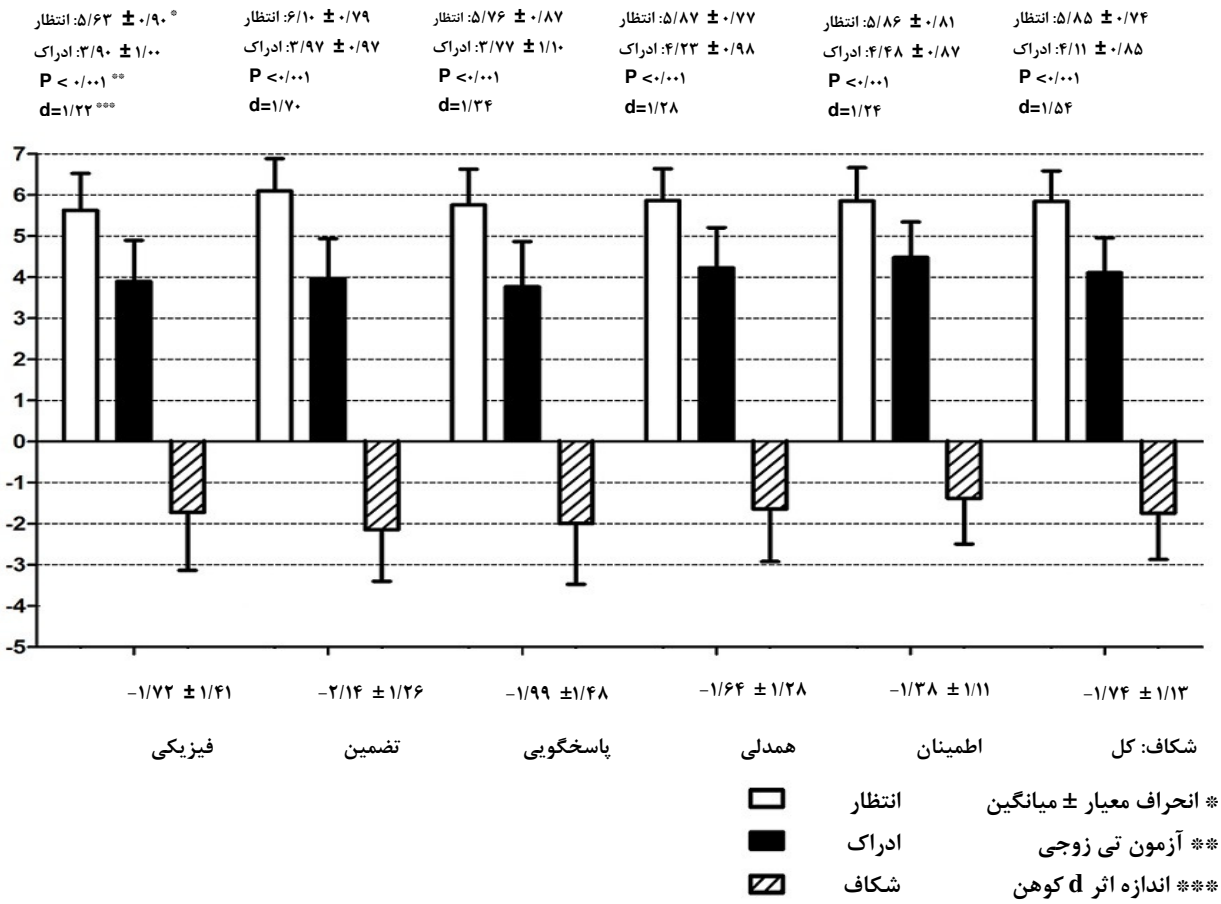
ابعاد خدمات	شکاف مثبت (درصد) تعداد	شکاف منفی (درصد) تعداد	فقدان شکاف (درصد) تعداد
فیزیکی	۸ (۹/۳)	۷۳ (۸۴/۹)	۵ (۵/۸)
تضمین	۳ (۳/۵)	۸۱ (۹۴/۲)	۲ (۲/۳)
پاسخگویی	۸ (۹/۳)	۷۷ (۸۹/۵)	۱ (۱/۲)
همدلی	۹ (۱۰/۵)	۷۵ (۸۷/۲)	۲ (۲/۲۳)
اطمینان	۱۰ (۱۱/۶)	۷۵ (۸۷/۲)	۱ (۱/۲)
کیفیت کلی خدمات	۹ (۱۰/۵)	۷۷ (۸۹/۵)	۰(۰)

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2024-10-12]

نمودار Error Bar به خوبی نشان می‌دهد که میانگین سطح انتظار دانشجویان مورد مطالعه (ستون های سفید رنگ) در هر پنج بعد کیفیت، بالاتر از سطح ادراک شان (ستون های سیاه رنگ) بوده است. همچنین معکوس بودن جهت ستون های شکاف (ستون های هاشور خورده)، به خوبی بیانگر این واقعیت است که شکاف‌ها در تمامی پنج بعد منفی هستند. بیشترین میانگین شکاف در بعد تضمین (۱/۲۶ ± ۲/۱۴-) و سپس در ابعاد پاسخگوئی (۱/۴۸ ± ۱/۹۹-)، فیزیکی (۱/۴۱± ۱/۷۲-)، همدلی (۱/۲۸±۱/۶۴-) مشاهده شده است. کمترین میانگین شکاف نیز مربوط به بعد اطمینان (۱/۱۱ ±۱/۳۸-) بود. آزمون تی زوجی نشان داد در تمامی ابعاد خدمت، بین واقعیتها و انتظارات تفاوت معنی‌داری وجود دارد (p < ۰/۰۰۱). شکاف کلی کیفیت خدمات هم برابر با ۱/۱۳±۱/۷۴- بدست آمد.

اندازه اثرهای بدست آمده نشان می‌دهد که میزان تفاوت بین سطح ادراک و سطح انتظار در ابعاد تضمین (d=۱/۷۰) و پاسخگویی (d=۱/۳۴) نسبت به سایر ابعاد بیشتر است. افزون بر این، اندازه اثر حاصل برای هریک از ابعاد فیزیکی، اطمینان و همدلی تقریبا به یک میزان بود (۱/۲۲ و ۱/۲۴ و ۱/۲۸). کلیه مقادیر به دست آمده برای شاخص اندازه اثر، از نقطه نظر تقسیم بندی کوهن مقادیری بزرگ هستند.

نمودار Error Bar. میانگین و انحراف معیار ادراک، انتظار و شکاف کیفیت در ابعاد پنج گانه خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان مورد مطالعه



[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2024-10-12]

با انجام تحلیل همبستگی مشخص شد که تمامی ابعاد به صورت دو به دو با هم همبسته اند و ضرایب همبستگی پیرسونِ دو به دوی ابعاد مثبت و معنی‌دار هستند (p < ۰/۰۰۱). بزرگ‌ترین ضریب همبستگی پیرسون مربوط به همبستگیِ دو بعد تضمین و پاسخگویی (r=۰/۸۲) و کمترین آن مربوط به همبستگیِ بعد فیزیکی با هر یک از دو بعد تضمین و پاسخگویی (r=۰/۵۴) مشاهده شد (جدول۳).

جدول ۳. ضریب همبستگی پیرسون بین شکاف‌های مشاهده شده در ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

متغیر	شکاف فیزیکی	شکاف تضمین	شکاف پاسخگویی	شکاف همدلی	شکاف اطمینان
	r P-value	r P-value	r P-value	r P-value	r P-value
شکاف فیزیکی	۱	۰/۵۴ <۰/۰۰۱	۰/۵۴ <۰/۰۰۱	۰/۶۹ <۰/۰۰۱	۰/۷۳ <۰/۰۰۱
شکاف تضمین	۰/۵۴ <۰/۰۰۱	۱	۰/۸۲ <۰/۰۰۱	۰/۶۷ <۰/۰۰۱	۰/۷۳ <۰/۰۰۱
شکاف پاسخگویی	۰/۵۴ <۰/۰۰۱	۰/۸۲ <۰/۰۰۱	۱	۰/۷۲ <۰/۰۰۱	۰/۷۸ <۰/۰۰۱
شکاف همدلی	۰/۶۹ <۰/۰۰۱	۰/۶۷ <۰/۰۰۱	۰/۷۲ <۰/۰۰۱	۱	۰/۷۹ <۰/۰۰۱
شکاف اطمینان	۰/۷۳ <۰/۰۰۱	۰/۷۳ <۰/۰۰۱	۰/۷۸ <۰/۰۰۱	۰/۷۹ <۰/۰۰۱	۱

بحث

در این مطالعه منفی بودنِ میانگین شکاف در تمامی ۲۸ گویه پرسشنامه سروکوال، حاکی از این است که دانشجویانِ تحت مطالعه، در تمام عبارات پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی سطح انتظاری فراتر از سطح ادارک داشتند. در بعد فیزیکی، ظاهر و مشخصات فیزیکی کیفیت خدمات آموزشی در سه بخش "عوامل اجرایی (کارکنان و استادان)"، "محیط آموزشی " و "تجهیزات و وسایل آموزشی" ارزیابی شد که بخش مربوط به ظاهر محیط آموزشی نسبت به دو بخش دیگر، از نظر دانشجویان مورد انتقاد بیشتری بود؛ در بعد تضمین ارائه آموزش نظری و عملی به منظور آماده‌سازی دانشجویان برای جایگاه شغلی در جامعه نسبت به سایر موارد برسی شده کاستی بیشتری را نشان داد؛ در بعد پاسخگویی بیشتر انتقادات دانشجویان مربوط به عدم بکارگیری از نظرات و پیشنهادهایشان درباره مسائل آموزشی بود؛ در بعد همدلی دانشجویان انتظار داشتند کلاس‌ها در زمان مناسب‌تری برگزار گردد و در بعد اطمینان بیشترین شکاف مربوط می‌شد به ارائه مطالب به شیوه‌ای که برای دانشجویان قابل درک باشد.

بنابراین متولیان امر آموزش در سیاست گذاری‌های خود باید مد نظر داشته باشند دانشجویان خدمتی دریافت کرده‌اند که در آن فقدان جذابیت‌های آموزشی، عدم اعمال نظرات دانشجویان در مسائل آموزشی، متناسب نبودن زمان برگزاری کلاس‌ها، قابل درک بیان نشدن مطالب آموزشی و آماده‌سازی ضعیف دانشجویان برای جایگاه شغلی آینده باعث ایجاد بیشترین شکاف کیفیت خدمات آموزشی شده است.

همچنین شکاف منفیِ مشاهده شده در میانگین کل هر یک از ابعاد ۵ گانه کیفیت خدمات آموزشی بدین معناست که کیفیت

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2024-10-12]

آموزش پایین‌تر از حد انتظارات دانشجویان بوده است که در این راستا نتایج برخی از مطالعات گذشته مؤید این یافته است، آنچنان که در مطالعه بحرینی و همکاران (۱۳۹۰) در دانشگاه علوم پزشکی شیراز (۱۲)، جعفری اصل و همکاران (۱۳۹۳) در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی (۱۳)، بهشتی راد و همکاران (۱۳۹۲) در دانشگاه علوم پزشکی ارومیه (۹)، زووار و همکاران (۱۳۸۶) در دانشگاه پیام نور آذربایجان(۱۴) و Zafiropoulos و همکاران در موسسه آموزش عالی یونان (۲۰۰۸)(۱۵) نتایج مشابهی ارائه شده است.

در مطالعه حاضر بعد تضمین - که نمایانگر توان اجرا و ارائه خدمات داده شده به طرز مناسب و دقیق است- بیشترین میانگین شکاف و بعد اطمینان - که نشان‌دهنده‌ی آگاهی و حضور ذهنی و همچنین توانایی کارکنان در جلب اعتماد و اطمینان مشتریان است- کمترین میانگین شکاف کیفیت در خدمت را دارا بودند.

بعد تضمین و ضمانت مواردی از قبیل عدم وقت کافی از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانشجو خارج از ساعات کلاس را شامل می شود که به نظر می رسد برداشت های آرمان‌گرایانه دانشجویان از دانشکده و عدم تأمین منابع از سوی دانشکده در حد آرمان منجر به این شده است که بعد تضمین شکافی بیشتر از سایر ابعاد به خود بگیرد.

اما در مطالعات خادملو و همکاران (۱۳۹۱)(۱۶) بیشترین شکاف در بعد فیزیکی، در مطالعه آقا ملایی و همکاران (۲۰۰۸)(۱۷) در بعد پاسخگویی، در مطالعه آربونی و همکاران (۱۳۸۷)(۱۸) و توفیقی و همکاران (۱۳۹۰)(۱۰) در بعد همدلی بوده است. احتمال می‌رود که متفاوت بودن کمترین و بیشترین شکاف‌ها در دانشگاه‌های مختلف شاید به دلیل تفاوت رشته‌ها، مقاطع تحصیلی و حتی تعداد دانشجویان و انتظارات متفاوت آنان باشد. به همین دلیل اجرا کردن چنین پژوهشی در دانشگاه‌های مختلف در راستای شناسایی نقاط ضعف ضرورت می‌یابد.

همچنین وجود شکاف کیفیت در سایر ابعاد، بیانگر آن است که به خوبی در زمینه عمل به تعهدات و وعده‌ها و برآورده کردن انتظارات دانشجویان اقدام نشده است و دانشکده نتوانسته حس اعتماد و اطمینان دانشجویان را در زمینه اثر بخشی و مفید بودن خدمات ارائه شده جلب کند و در زمینه برقراری ارتباط مناسب با دانشجویان نیز موفق نبوده است. در این راستا برنامه‌ریزی برای آموزش شیوه‌های نوین آموزش به مدرسان، به منظور تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس و آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده، اختصاص دادن زمانی معین از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانشجو خارج از کلاس، افزایش منابع مطالعاتی برای دانشجویان، انعطاف‌پذیری استادان در مواجهه با شرایط احتمالی خاص هر دانشجو، تأمین مکانی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده، ارائه مطالب درسی هر جلسه به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر، آگاه نمودن دانشجو از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط وی، در بهبود کیفیت خدمات آموزشی مؤثر خواهد بود.

پر واضح است که وجود نقص و شکاف در یک بعد اثر تشدید کنندگی دارد و موجب افت کیفیت، در سایر ابعاد می شود، بنابراین می‌توان با تمرکز بر ابعادی که دارای شکاف بیشتری در کیفیت خدمات هستند، به موازات افزایش کیفیت آن بعد، کیفیت سایر ابعاد را نیز بهبود بخشید(۱۰). در این مطالعه از آنجایی که بیشترین شکاف‌ها به ترتیب در دو بعد تضمین و پاسخگویی مشاهده شده است و بر اساس تحلیل همبستگی، این دو بعد رابطه‌ای قوی و همسو با یکدیگر دارند، این امید وجود دارد که اقدامات اصلاحی در جهت ارتقای کیفیت بعد پاسخگویی، ارتقای کیفیت بعد تضمین را

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2024-10-12]

هم بدنبال داشته باشد. در عین حال باید این نکته را هم در نظر گرفت که سهل‌انگاری در ارائه مطلوب کیفیت در یک بعد باعث افت کیفیت سایر ابعاد می شود. به طور مثال بعد اطمینان که کم نقص ترین بعد از دیدگاه دانشجویان است بر اساس تحلیل همبستگی رابطه قوی و همسو با بعد همدلی دارد، بنابراین هر گونه کاستی صورت گرفته در بعد همدلی موجب افت کیفیت در بعد پاسخگویی خواهد شد.

نتیجه گیری

سطح انتظار دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود است و در هیچ‌کدام از ابعاد خدمات آموزشی، به ویژه بعد تضمین، انتظارات آنها برآورده نشده است. در راستای بهبود کیفیت خدمات آموزشی این امید هست که توجه به ارتقای کیفیت آموزشی در یک بعد، بتواند رشد کیفی سایر ابعاد را در پی داشته باشد. اگرچه که این نگرانی نیز وجود دارد که عدم توجه به کیفیت خدمات آموزشی در یک بعد، باعث افت کیفیت خدمت در ابعاد دیگر و در نتیجه افت کلی کیفیت خدمات آموزشی گردد.

تشکر

این مقاله حاصل از طرح تحقیقات مصوب معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد (کد طرح ۹۱۰۷۶۸) بوده است. نویسندگان از مسئولین محترم دانشکده و همچنین کلیه دانشجویانی که در انجام این کار همکاری داشتند صمیمانه سپاسگزاری می‌نمایند.

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2024-10-12]

References

1- Gorji H, Tabatabaei S, Akbari A, Sarkhosh S, Khorasan S. ***Using the service quality gap's model (SERVQUAL) in Imam Khomeini teaching hospital: 2012.*** Journal of Health Administration (JHA). 2013;16(51):7-18[Persian].

2- Gholami A, Nori AA, Khojastehpour M, Askari M. Quality gap in primary health care in Neyshabour health care centers. 2011.

3- Zare Ahmadabadi H, Arab M, Nasiri S, Hataminasab S, Bahrami M. ***Analysis of SERVQUAL in Shahid Sadoghi hospital, Yazd, Iran.*** Bimonthly Journal of Hormozgan University of Medical Sciences. 2012;16(4):333-40[Persian].

4- Kebriaei A, Roudbari M. ***The quality gap in educational services at Zahedan university of medical sciences: Based on student' perceptions and expectations***. Iranian Journal of Medical Education. 2005;5(1):53-61[Persian].

5- Ebrahimipour H, Vafaee Najar A, Amini A, Lael-monfared E, Sepahi Baghan M. ***Compliance between what teachers taught and the course plans: The students' perspective at the School of Public Health of Mashhad University of Medical Sciences***. The Journal of Medical Education and Development. 2014;9(1):34-44[Persian].

6- Vafaee Najar A, Laelemonfared E, Nasrollahi S, Ebrahimipour H. ***Content Analysis of Course Plans Presented by Teachers in the School of Health of Mashhad University of Medical Sciences (2012-2013).*** Future of Medical Education Journal. 2014;4(4):3-7[Persian].

7- Abbasian M, Chaman R, Mousavi S, Amiri M, Taromsar MG, Maleki F, et al. ***Gap Analysis between Students' Perceptions and Expectations of Quality of Educational Services Using Servqual Model***. Qom University of Medical Sciences Journal. 2013;7(2) [Persian].

8- Ebrahimipour H, Arazi R, Nasrollahi S, Ebrahimipour S, Lael-Monfared E. ***Duties and Performance of Academic Advisors from the Students' Perspective***. Research in Medical Education. 2015;7(2):69-77[Persian].

9- Beheshtirad R, Ghaleei A, Ghalavandi H. ***Educational services quality; distance between current and desirable situations.*** Education Strategies in Medical Sciences. 2013;6(1):49-54[Persian].

10- Tofighi S, Sadeghifar J, Hamouzadeh P, Afshari S, Foruzanfar F. ***Quality of educational services from the viewpoints of students; SERVQUAL model***. Education Strategies in Medical Sciences. 2011;4(1):21-6[Persian].

11- Cohen J. Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed.) Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum Associates. 1988.

12- Momeni Danaei S, Shahamat S, Khatoni A, Ghodsi S, Hashemi M. ***The Quality of Educational Services: Gap between Optimal and Actual Status according to Dentistry Students***. Iranian journal of medical education. 2012;11(7):685-95[Persian].

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2024-10-12]

13- Jafari Asl M, Chehrzed M, Ghanbari A. ***Quality of Educational Services from ViewPoint's of Nursing and Midwifery Students of Guilan University Based on Servqual Model***. Research in Medical Education. 2014;6(1):50-8[Persian].

14- Zavvar T, Behrangi MR, Asgarian M, Naderi E. ***Evaluating Service Quality in Educational Centers of University of Payam Noor in East and West.*** Quarterly journal of Research and Planning in Higher Education. 2008;13(4):67-90[Persian].

15- Zafiropoulos C, Vrana V. Service quality assessment in a Greek higher education institute. Journal of business economics and management. 2008;9(1):33-45[Persian].

16- 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 Strategies in Medical Sciences. 2013;2(1):48-55[Persian].

17- Aghamolaei T, Zare S, Abedini S. ***The quality gap of educational services from the point of view of students in Hormozgan University of Medical S***ciences. Journal of Strides Development Medical Education. 2012;3(2):78-85[Persian].

18- Arbooni F, Shoghli A, Badri Poshte S, M. M. ***Studying the Gap between Expectations and Educational Services Provided to Students of Zanjan University of Medical Sciences in 2006***. Steps Develop Med Educ. 2009;5(1):17-25[Persian].

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2024-10-12]

Quality of educational services from viewpoints of students at School of Public Health at Mashhad University of Medical Sciences

Jafarinejad M (MD-PhD)[1], Ebrahimipour H (PhD)[2], Lael-monfared E (MSc)[3], Jamali Behnam F (MSc.)[4], Amini A(MSc.)[5*]

[1] *Faculty of Traditional Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.*
[2] *Associate Professor, Department of Health and Management, School of Public Health, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.*
[3] *Instructor Department Of Public Health, Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences, Torbat Heydariyeh, Iran.*
[4] *School of Public Health, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.*
[5] *PhD Student in Biostatistics, Department of Biostatistics, Faculty of Paramedical, shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran.*

Received: 21 Jun 2016 ***Accepted:*** 5 Oct 2016

Abstract

Introduction: By studying the gap between expectations and perceptions of students from educational services, we can provide the base for developing appropriate programs for the improvement of educational services. This study was performed to assess the quality of educational services from the viewpoint of students in the School of Public Health at Mashhad University of Medical Sciences.

Methods: In this descriptive cross-sectional study, 86 students were selected by stratified sampling method in 2014. The standard SERVQUAL questionnaire with three main domains were including; a(demographics; b) individuals' perception and c) individuals' expectation level in five educational service quality dimensions. Data were analyzed by SPSS 18 using descriptive statistics and correlation and paired samples T-tests at 0.05 significance level.

Result: There was a quality gap in all educational service quality dimensions. The highest average of quality gap was observed in the reliability (-2.14±1.26) and then in responsiveness (-1.99±1.48), tangibles (-1.72±1.41) and empathy (-1.64±1.28) domains respectively. The lowest average belonged to assurance (-1.38±1.11). There was a statistically significant relationship between the quality gap in different dimensions of educational service quality and its related phrases ($p<0.001$).

Conclusion: Expectations of students are beyond their perception from current situation and their expectations are not met in any of service dimensions. In attempts to improve the quality of educational services, improving each one of quality dimensions may improveother quality dimensions.

Keywords: SERVQUAL, Quality, Educational Services, Perception, Expectation, Student

This paper should be cited as:

Jafarinejad M, Ebrahimipour H, Lael-monfared E, Jamali Behnam F, Amini A. ***Quality of educational services from viewpoints of students at School of Public Health at Mashhad University of Medical Sciences***. JMed Edu Dev; 11(3): 247-59.

**** Corresponding Author: Tel:+985138544643, Email: aminreza62@gmail.com***

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2024-10-12]