

بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشجویان دانشکده‌ی بهداشت دانشگاه علوم

پزشکی شهید بهشتی با استفاده از تکنیک سروکوال

دکتر احسان زارعی^۱، مهران علیجان زاده^۲، علیرضا موسی زاده^۳

نویسنده‌ی مسوول: قزوین، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت mehran_alijanzade@yahoo.com

دریافت: ۹۳/۱۲/۲ پذیرش: ۹۴/۶/۱۶

چکیده

زمینه و هدف: اهمیت خدمات آموزشی و نقش آن در پیشبرد اهداف جامعه بر هیچ کس پوشیده نیست. آموزش مناسب و رضایتمندی دانشجویان منجر به ارتقای سیستم و در نهایت توسعه‌ی جامعه خواهد گردید. هدف از این مطالعه بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشجویان دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بود.

روش بررسی: مطالعه‌ی حاضر به صورت توصیفی تحلیلی در سال ۱۳۹۳ انجام شد. کلیه‌ی دانشجویان دانشکده‌ی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی به تعداد ۲۴۶ نفر و با روش تصادفی مورد بررسی قرار گرفتند. ابزار بررسی، پرسشنامه‌ی استاندارد ۲۷ سوالی سروکوال بود. میزان آلفای کرونباخ ۹۳ درصد و ضریب آزمون - بازآزمون ۸۶ درصد بود. داده‌ها با نرم افزار SPSS و توسط آزمون‌های آنووا، تی و تی جفتی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: به ترتیب شکاف کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد تضمین، پاسخگویی، همدمی، قابلیت اطمینان و ملموس بودن برابر با ۱/۳۷۵، -۱/۶۴۰، ۱/۴۹۷، -۱/۳۳۲، -۱/۴۹۴ بود که به لحاظ آماری معنی دار بود ($p < 0/001$). میانگین شکاف کیفیت خدمات آموزشی بین ادراکات و انتظارات دانشجویان برابر با ۱/۵۷۰ بود ($p < 0/001$). رابطه‌ی بین ادراکات و انتظارات دانشجویان با جنسیت معنی دار نبود ($p > 0/05$). اما بین سن دانشجویان و ادراکات آن‌ها از کیفیت خدمات آموزشی رابطه‌ی معنی دار وجود داشت ($p = 0/015$).

نتیجه گیری: با توجه به وجود شکاف گسترده‌تر در حیطه ملموس و پاسخگویی، به نظر می‌رسد توجه سیاست‌گذاران به این دو حیطه به بهبود کیفیت خدمات آموزشی منجر خواهد شد.

واژگان کلیدی: خدمات آموزشی، دانشجو، شکاف کیفیت، سروکوال

مقدمه

خدمات آموزشی، به ویژه خدماتی که از طریق دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی ارایه می‌شود از مهم‌ترین حوزه‌های خدماتی در هر جامعه است. بنابراین پیشرفت جوامع وابستگی انکارناپذیری به سطح آموزش و تحصیلات و

۱- دکتری تخصصی مدیریت بهداشت و درمان، دانشکده بهداشت، استادیار دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

۲- کارشناسی ارشد مدیریت بهداشت و درمان، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران

۳- کارشناسی ارشد مدیریت بهداشت و درمان، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

آموزشی و شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان وجود دارد و تعاریف بسیاری در مورد مفهوم و ابعاد آن گفته شده است و مدل اصلی و قابل سنجش توسط پاراسورمان و همکاران در مورد کیفیت خدمات مفهوم سازی شده است (۲).

در مدل سروکوال پاراسورمان پنج حیطه‌ی کیفیت مطرح است که شامل ابعاد ملموس بودن، قابلیت اطمینان، پاسخ دهی، تضمین و همدلی می‌باشد. بعد ملموس یعنی ظاهر امکانات فیزیکی، تجهیزات، پرسنل و وسایل ارتباطی، بعد اطمینان یعنی توانایی انجام خدمات وعده داده شده به صورت دقیق و مستمر، بعد پاسخدهی یعنی تمایل برای کمک به مشتریان و ارائه‌ی سریع خدمات، بعد تضمین یعنی دانش و مهارت و شایستگی کارکنان و توانایی آنان برای انتقال اعتماد و اطمینان به مشتریان و بعد همدلی مراقبت و توجه فردی و ویژه به مشتری می‌باشد. مدل سروکوال در وضعیت ثابت (انتظار و ادراک) را مقایسه می‌کند (۱۰). سروکوال تفاوت بین آنچه که خدمات مورد انتظار مشتری است با ادراک مشتریان بعد از مواجهه با خدمات را می‌سنجد و بیان می‌دارد تفاوت بین ادراکات مشتریان از انتظارات آنها همان شکاف کیفیت می‌باشد (۱۱).

برای به دست آوردن مزیت رقابتی در میان سایر موسسات آموزش عالی، دانشگاهها به تمرکز بیشتر در کیفیت خدمات خود نیاز دارند (۱۲). در طول سه دهه‌ی گذشته موسسات آموزش عالی تغییرات چشمگیری در بودجه ریزی و تعداد دانشجویان خود تجربه کرده اند، بنابراین دانشگاهها به دنبال بررسی موفقیت استراتژیک خود با ارزیابی خدماتشان و انطباق آن با ادراکات مشتریان خود هستند و به منظور افزایش موفقیت تعداد زیادی از ذینفعان درگیر در آموزش عالی به دنبال شواهدی برای اثربخشی موسسات در دستیابی به اهداف آموزشی هستند، اگرچه در تعریف کیفیت آموزش در میان ذینفعان اجماعی نیست، اما ذهنیتی مشابه در خصوص

گسترش کمی و کیفی نظام آموزشی و به ویژه نظام آموزش عالی دارد (۱). تمامی ویژگی های کلاسیک خدمات در آموزش عالی دیده می شود، از جمله نامشهود و ناهمگن بودن آن، معیار تفکیک ناپذیر بودن بین تولید و مصرف به صورت همزمان، زوال پذیری و فرض مشارکت دانشجویان در فرایند ارائه خدمات، بنابراین مفهوم کیفیت خدمات به طور مستقیم به آموزش عالی قابل اطلاق است (۲). از آنجایی که کیفیت خدمات یک عنصر حیاتی در ایجاد رضایت در مشتری است بنابراین نقش مهمی در حفظ سطح توسعه در دانشگاهها بازی می‌کند، در دانشگاهها دانشجویان به عنوان یکی از مهم ترین ذینفعان در مورد کیفیت آموزش در نظر گرفته می‌شوند. به طوری که آنها نسبت به بقیه‌ی ذینفعان مثل والدین و کارفرمایان به طور مستقیم تحت تاثیر قرار می‌گیرند (۳). با توجه به اینکه دانشجویان مهم ترین خریداران خدمات آموزشی هستند، بنابراین دانشجویان باید از حق به دست آوردن بهترین آموزش با کیفیت برخوردار باشند (۴). درک، ایجاد، حفظ و بهبود کیفیت از مهم ترین دغدغه‌های امروزی دنیای رقابتی است و آموزش اساس محور توسعه است، بیشتر تعاریف اخیر از کیفیت خدمات بر برآورد نیازها و انتظارات مشتری تاکید می‌کنند (۵ و ۶).

طبق تعریف زیدمال کیفیت خدمات به مفهوم ادراک مشتری از چگونگی برآورده شدن انتظارات و نیازها توسط خدمات ارائه شده است که در نهایت توسط مشتری مورد قضاوت قرار می‌گیرد و نه ارائه دهنده (۷). پاراسورمان و همکاران، کیفیت خدمات را یک قضاوت یا نگرش کلی مشتری از خدمات ارائه شده توصیف کرده اند که به درجه و جهت عدم تطابق بین انتظارات مشتری و ادراکات وی از عملکرد خدمات اشاره دارد (۸). باید این مساله را در نظر داشت که اندازه گیری کیفیت خدمات آموزشی بسیار سخت و غیر قابل ملموس است (۹). مطالعات گسترده ای در مورد کیفیت خدمات

شاخص عملکرد افراد درگیر در اجرا و بهبود آن در ارایه‌ی آموزش عالی وجود دارد (۱۳).

از آنجا که تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی و یافتن نقاط ضعف آن از دیدگاه دانشجویان که مهم‌ترین ذینفعان مراکز دانشگاهی می‌باشند، اولین گام اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت خدمات آموزشی محسوب می‌گردد، همچنین توانمند سازی کارکنان و افزایش مهارت های ارتباطی آن ها از دیگر موارد مهم در کیفیت خدمات آموزشی به شمار می آید (۱۴). با توجه به اهمیت پایش کیفیت خدمات آموزشی، تحقیقات مختلفی در سطح جهان، در جهت بررسی دیدگاه دانشجویان از خدمات آموزشی ارایه شده در موسسات آموزشی انجام شده است (۱۵).

نتایج مطالعه‌ی کاووسی در شیراز نشان داد که بیشترین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در حیطه همدلی و کمترین شکاف در حیطه‌ی فیزیکی کیفیت خدمات آموزشی بود، بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از خدمات آموزشی، شکاف کیفیت مشهود بود، همچنین عارضه یابی سازمانی برای شناخت موانع و چالش ها مرتبط با کیفیت خدمات آموزشی از اساسی ترین موضوعات مدیران آموزشی برای پیاده سازی در دانشگاه ها پیشنهاد گردید (۱۶).

در مطالعه‌ی محمدی در زنجان (۱۷) و سهرابی (۱۸) در تهران نیز شکاف کیفیت بین ادراکات و انتظارات دانشجویان مشاهده شد که بیشترین شکاف در هر دو مطالعه مربوط به حیطه‌ی پاسخگویی بود. نتایج مطالعه‌ی آقاملایی در هرمزگان نیز حاکی از وجود شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی بود، بیشترین شکاف در این مطالعه در حیطه‌ی پاسخگویی و کمترین شکاف در حیطه‌ی قابلیت اطمینان بود (۱۹). برخی مطالعات دیگر انجام شده در کشور نیز شکاف کیفیت منفی را در تمام ابعاد معیارهای کیفیت خدمات آموزشی نشان داده است (۲۰ و ۲۱).

در مطالعه‌ی زوحدی در کشور مالزی نتایج نشان داد کیفیت خدمات آموزشی در مراکز دولتی دانشگاهی بیشتر از مراکز خصوصی بود و در تمام حیطه های کیفیت خدمات آموزشی بین ادراکات و انتظارات دانشجویان شکاف منفی موجود بود (۲۲). نتایج مطالعه ی تایکلی نشان داد کیفیت خدمات آموزشی در کشورهای کم درآمد و در حال توسعه شکاف بیشتری را داراست و به نیازها و انتظارات دانشجویان توجه کافی نمی شود (۲۳). غنی کردن آموزش در دانشگاه ها و رفع نقاط ضعف خدمات آموزشی با توجه به نظرات دانشجویان که مهمترین ذینفعان نظام آموزشی کشور می‌باشند، امری حیاتی و ضروری است، از آنرو برآن شدیم تا به بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان دانشکده‌ی بهداشت دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در جهت کشف نقاط ضعف کیفیت خدمات آموزشی بپردازیم.

روش بررسی

این پژوهش از نوع توصیفی و از نوع کاربردی است که در سال ۱۳۹۳ انجام شد. جامعه‌ی پژوهش کلیه‌ی دانشجویان دانشکده‌ی بهداشت دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بودند. با در نظر گرفتن خطای ۶ درصد و میزان شکاف ۳۰ درصد، حجم نمونه برابر با ۲۴۶ نفر محاسبه شد، انتخاب نمونه ها به صورت تصادفی انجام شد. معیار ورود به مطالعه کلیه‌ی دانشجویان دانشکده‌ی بهداشت که حداقل یک ترم تحصیلی را گذرانده باشند و معیار خروج از مطالعه عدم تمایل دانشجویان برای شرکت در مطالعه بود. از جمله محدودیت های مطالعه عدم حضور دانشجویان در دانشکده در زمان غیر کلاسی و هم چنین بروکراسی سخت اداری جهت دریافت معرفی نامه بود. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ی استاندارد ۲۷ سوالی سروکوال بود که شکاف ادراکات و انتظارات آموزشی دانشجویان را در پنج بعد تضمین (۵ سوال)، پاسخگویی (۵

درصد (۵۳ نفر در مقطع کارشناسی ارشد و ۱۰/۴ درصد (۲۶ نفر) در مقطع دکتری در حین تحصیل بودند.

در زیر مجموعه تضمین بیشترین شکاف مربوط به آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با شکاف ۱/۸۳-، در زیر مجموعه پاسخگویی بیشترین شکاف مربوط به اعمال نظرات و پیشنهادات دانشجویان با شکاف ۲/۰۴- بود. همچنین در زیر مجموعه‌های همدلی، قابلیت اطمینان و ملموس بودن، بیشترین شکاف به ترتیب مرتبط با انعطاف پذیری اساتید، دسترسی به منابع اطلاعاتی و ظاهر آراسته اساتید - کارکنان با شکاف ۱/۸۴-، ۱/۶۳- و ۲/۰۵- بود (جدول ۱). در بخش حیطه‌ها، بیشترین شکاف کیفیت خدمات آموزشی مربوط به حیطه‌ی ملموس بودن با مقدار ۱/۹۹۴- بود و کمترین شکاف کیفیت خدمات آموزشی مربوط به حیطه‌ی قابلیت اطمینان با مقدار ۱/۳۳۲- بود. همچنین کمترین میانگین ادراکات از خدمات آموزشی مربوط به حیطه‌ی ملموس بودن با مقدار ۲/۶۷۸ و کمترین میانگین انتظارات مربوط به حیطه‌ی پاسخگویی با مقدار ۴/۵۱۴ بود (جدول ۲). در مجموع میانگین ادراکات و انتظارات از کیفیت خدمات آموزشی به ترتیب برابر با $۳/۰۱۳ \pm ۰/۸۵۳$ و $۴/۵۸۳ \pm ۰/۳۷۱$ بود و در نهایت شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی برابر با ۱/۵۷۰- بود.

همبستگی بین ادراکات و سن دانشجویان مورد مطالعه برابر با ۰/۱۵۶- بود که این مقدار معنی دار بود ($P=۰/۰۱۵$). بین جنسیت با ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی رابطه معنی دار مشاهده نشد ($P>۰/۰۵$)؛ (جدول ۳). بین مقاطع تحصیلی دانشجویان با ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی رابطه‌ی معنی دار بود ($P<۰/۰۵$) اما این رابطه بین مقاطع تحصیلی و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی مشاهده نشد ($P>۰/۰۵$) (جدول ۴).

سوال)، همدلی (۶ سوال)، قابلیت اطمینان (۷ سوال) و ملموس بودن (۴ سوال) بر اساس مقیاس ۵ درجه ای لیکرت (خیلی خوب تا خیلی بد) می‌سنجید و از نمره ۵ تا ۱ نمره گذاری می‌شد. با توجه به نظر دانشجویان نمره‌ی ادراک و انتظار از کیفیت خدمات آموزش تعیین و با کسر کردن آن دو نمره شکاف حاصل می‌شد، نمره‌ی شکاف منفی به معنی کیفیت پایین خدمات و نمره‌ی مثبت شکاف به معنی کیفیت بالای خدمات بود، سایر متغیرهای مورد بررسی پژوهش سن، جنسیت و مقطع تحصیلی دانشجویان بود.

روایی این پرسشنامه در مطالعات مختلف مورد تایید قرار گرفته است (۱۵،۱۶). ضریب آلفای کرونباخ ۹۳ درصد و ضریب آزمون باز-باز آزمون ۸۶ درصد بود. به دلیل تفهیم اهمیت مطالعه به دانشجویان و اهداف حیاتی این مطالعه و همکاری مناسب دانشجویان، کلیه‌ی پرسشنامه‌ها به طور کامل و با نهایت دقت تکمیل گردید و نرخ پاسخگویی ۱۰۰ درصد بود. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار آماری spss انجام شد. آزمون کولموگروف - اسمیرنوف نرمال بودن داده‌ها را تایید نموده و با توجه به این امر، از آزمون‌های پارامتری تی و تی جفتی و آنووا جهت معناداری روابط استفاده گردید. پرسشنامه خارج از زمان کلاسی دانشجویان بین آنها توزیع گردید تا لطمه‌ای به زمان آموزشی آن‌ها وارد نسازد، همچنین دانشجویان با تمایل شخصی در مطالعه شرکت نمودند و پیش از توزیع پرسشنامه از معاونت پژوهشی مجوز لازم دریافت گردید.

یافته‌ها

میانگین سن دانشجویان مورد مطالعه $۲۳/۲۰ \pm ۳/۰۳$ بود. ۶۸/۸ درصد (۱۵۲ نفر) جمعیت مورد مطالعه مونث بودند. ۵۱/۸ درصد (۱۲۹ نفر) در مقطع کارشناسی پیوسته، ۱۶/۵ درصد (۴۱ نفر) در مقطع کارشناسی ناپیوسته، ۲۱/۳

جدول ۱: میانگین ادراکات، انتظارات و شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشجویان دانشکده بهداشت (n=246)

ابعاد کیفیت خدمات	عبارات مربوط به هر حیطه	ادراکات	انتظارات	شکاف	فاصله اطمینان
تضمین	تسهیل بحث و تبادل نظر	۳/۴۶	۴/۶۳	-۱/۱۶	-۱/۳۳۲
	آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده	۲/۸۸	۴/۷۲	-۱/۸۳	-۲/۰۱۷
	اختصاص دادن وقت از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب	۳/۱۶	۴/۰۸	-۰/۹۲	-۱/۱۱۴
	وجود منابع مطالعاتی کافی	۳/۰۳	۴/۵۵	-۱/۵۲	-۱/۷۰۸
پاسخ گویی	برخوردراری اساتید از دانش تخصصی	۳/۳۹	۴/۸۲	-۱/۴۳	-۱/۵۸۹
	در دسترس بودن اساتید راهنما	۳/۰۴	۴/۶۵	-۱/۶۱	-۱/۷۹۱
	سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت دانشکده	۲/۵۹	۴/۵۲	-۱/۹۳	-۲/۱۲۵
	اعمال نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسائل آموزشی	۲/۵۳	۴/۵۸	-۲/۰۴	-۲/۲۳۴
همدلی	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر	۳/۱۹	۴/۵۷	-۱/۳۷	-۱/۵۵۶
	- اعلام ساعاتی به دانشجویان برای مراجعه به استاد	۲/۹۸	۴/۲۵	-۱/۲۶	-۱/۴۵۷
	دادن تکالیف متناسب	۲/۹۶	۴/۲۰	-۱/۲۴	-۱/۴۴۳
	انعطاف پذیری اساتید	۲/۷۰	۴/۵۴	-۱/۸۴	-۲/۰۲۹
قابلیت اطمینان	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس ها	۲/۹۴	۴/۷۳	-۱/۷۸	-۱/۹۷۹
	وجود مکان آرام و مناسب برای مطالعه در داخل دانشکده	۳/۲۵	۴/۶۴	-۱/۳۸	-۱/۵۷۷
	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	۳/۰۷	۴/۷۲	-۱/۶۵	-۱/۸۴۱
	رفتار توأم با احترام اساتید با دانشجویان	۳/۶۶	۴/۷۳	-۱/۰۶	-۱/۳۲۰
ملموس	ارائه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۳/۴۱	۴/۶۵	-۱/۲۴	-۱/۳۹۸
	آگاه نمودن دانشجو از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط وی	۳/۰۳	۴/۴۶	-۱/۴۲	-۱/۶۱۳
	ارائه مطالب به شیوه ای که برای دانشجو قابل درک باشد	۳/۱۲	۴/۶۸	-۱/۵۶	-۱/۷۲۷
	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	۳/۰۴	۴/۵۲	-۰/۹۷۶	-۱/۱۳۴
	ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجو بدون کم و کاست و اشتباه	۳/۲۳	۴/۷۱	-۱/۴۸	-۱/۶۴۸
	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	۳/۰۶	۴/۷۰	-۱/۶۳	-۱/۸۱۱
	انجام فعالیت ها توسط اساتید و کارکنان در زمانی که خود وعده داده اند	۳/۵۰	۴/۵۰	-۰/۹۹۶	-۱/۱۵۵
	ظاهر آراسته و حرفه ای اساتید و کارکنان آموزش	۲/۶۹	۴/۷۴	-۲/۰۴	-۲/۲۲۸
	جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی	۲/۵۸	۴/۷۸	-۱/۱۹	-۲/۳۸۸
	کارآمد و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی	۲/۷۹	۴/۶۸	-۱/۸۸	-۲/۰۶۵
	جذابیت ظاهری وسایلی که اساتید در امر آموزش از آنها استفاده می کنند	۲/۶۵	۴/۵۰	-۱/۸۵	-۲/۰۲۷

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار حیطه های ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی (n = ۲۴۶)

P value*	مقدار شکاف کیفیت	میانگین و انحراف معیار ادراکات	میانگین و انحراف معیار انتظارات	ابعاد کیفیت خدمات
<۰/۰۰۱	-۱/۳۷۵	۳/۱۸۰±۰/۹۶۲	۴/۵۵۵±۰/۴۱۴	حیطه تضمین
<۰/۰۰۱	-۱/۶۴۰	۲/۸۷۴±۰/۹۸۹	۴/۵۱۴±۰/۴۷۱	حیطه پاسخگویی
<۰/۰۰۱	-۱/۴۹۷	۳/۰۹۶±۰/۹۲۷	۴/۵۹۴±۰/۴۶۸	حیطه همدلی
<۰/۰۰۱	-۱/۳۳۲	۳/۲۶۷±۰/۸۵۴	۴/۶۰۰±۰/۴۴۴	حیطه قابلیت اطمینان
<۰/۰۰۱	-۱/۹۹۴	۲/۶۷۸±۱/۰۹۰	۴/۶۷۳±۰/۴۰۰	حیطه ملموس بودن

Paired Test*

جدول ۳: رابطه ی بین جنسیت دانشجویان با ادراکات و انتظارات از کیفیت خدمات آموزشی (n = ۲۴۶)

P value*	میانگین و انحراف	تعداد نمونه	جنسیت	ابعاد کیفیت آموزشی
P>۰/۰۵	۳/۰۰۷±۰/۹۰۱	۹۴	مرد	ادراکات
	۳/۰۱۶±۰/۸۲۵	۱۵۲	زن	
P>۰/۰۵	۴/۵۹۴±۰/۴۱۴	۹۴	مرد	انتظارات
	۴/۵۸۵±۰/۳۴۱	۱۵۲	زن	

T Test*

جدول ۴: رابطه ی بین مقاطع تحصیلی دانشجویان با ادراکات و انتظارات از کیفیت خدمات آموزشی (n=246)

P value	میانگین و انحراف	تعداد نمونه	مقطع تحصیلی	ابعاد کیفیت آموزشی
P<۰/۰۵	۳/۱۶۳±۰/۸۰۱	۱۲۹	کارشناسی پیوسته	ادراکات
	۲/۸۷۵±۰/۸۳۸	۴۱	کارشناسی ناپیوسته	
	۲/۹۵۳±۰/۹۰۰	۵۳	کارشناسی ارشد	
	۲/۵۵۵±۰/۸۸۳	۲۶	دکترا	
P>۰/۰۵	۴/۵۵۳±۰/۳۲۱	۱۲۹	کارشناسی پیوسته	انتظارات
	۴/۷۲۰±۰/۴۱۲	۴۱	کارشناسی ناپیوسته	
	۴/۵۶۷±۰/۳۳۶	۵۳	کارشناسی ارشد	
	۴/۶۰۵±۰/۵۵۱	۲۶	دکترا	

ANOVA Test*

بحث

هدف از مطالعه‌ی حاضر بررسی ادراکات و انتظارات دانشجویان دانشکده‌ی بهداشت دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در جهت بررسی شکاف کیفیت آموزشی از دیدگاه این دانشجویان بود. نتایج حاضر بر این مطالعه به عدم رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی صحنه گذاشت و نشان داد که بین ادراکات و انتظارات دانشجویان دانشکده‌ی بهداشت شکاف موجود بوده است و این شکاف در حیطه‌ی ملموس با مقدار ۱/۹۹۴- بیشتر از سایر حیطه‌ها بود. در مطالعه‌ی توفیقی که در دانشجویان پیراپزشکی دانشگاه تهران انجام شد، در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف کیفیت مشاهده شد، بیشترین میانگین شکاف کیفیت در حیطه‌ی همدلی با مقدار ۱/۵۷- و کمترین مقدار آن در حیطه‌ی قابلیت اطمینان با مقدار ۱/۳۱- بود (۲۴). در مطالعه‌ی حاضر نیز در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف موجود بود، اما بیشترین شکاف در حیطه‌ی ملموس با مقدار ۱/۹۹۴- و کمترین شکاف در حیطه‌ی قابلیت اطمینان با مقدار ۱/۳۳۲- بود که دلیل این تفاوت را می‌توان به تفاوت در دانشکده‌ها و هم‌چنین حضور زمانی بیشتر دانشجویان بهداشت در دانشکده دانست زیرا دانشجویان پیراپزشکی زمان بیشتری را در خارج از دانشکده و در بیمارستان‌ها سپری می‌نمایند. در مطالعه‌ی کبریایی در زاهدان حیطه‌ی پاسخگویی بیشترین میانگین را با مقدار ۱/۷۳- دارا بود و حیطه‌ی قابلیت اطمینان دارای کمترین شکاف با مقدار ۱/۱۰- بود. همچنین شکاف کیفیت در تمامی ابعاد معنی‌دار مشاهده گردید. در مطالعه‌ی کبریایی بیشتر افراد پاسخ دهنده جنسیت مونث بودند (۲۵). در مطالعه‌ی حاضر نیز شکاف کیفیت در تمامی حیطه‌ها معنی‌دار و بیشترین افراد شرکت‌کننده در مطالعه جنسیت مونث بود که همسو با مطالعه‌ی کبریایی بود. در مطالعات قلاوندی (۲۶) و خادم‌لو (۲۷) نیز شکاف کیفیت خدمات در تمامی حیطه‌ها وجود داشت و در هیچ یک از

حیطه‌ها انتظارات دانشجویان برآورده نشده بود، همچنین در مطالعه‌ی شمس (۲۸) علاوه بر وجود شکاف کیفیت در تمامی حیطه‌ها بین ادراکات دانشجویان و مقاطع تحصیلی رابطه‌ی معنی‌دار وجود داشت که در مطالعه‌ی حاضر نیز این رابطه مشاهده شد.

در مطالعه‌ی چین و آمریکا نیز شکاف در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی مشهود بود و منجر به نارضایتی دانشجویان از نظام آموزشی دانشگاه گردیده بود (۳۰ و ۲۹). در مطالعه‌ی زوحدی که در کشور مالزی انجام شد، حاکی از وجود شکاف کیفیت در خدمات آموزشی بود همچنین این مطالعه نشان داد که دانشجویان از خدمات آموزشی دولتی، راضی‌تر بوده و شکاف در بخش خصوصی بیشتر بوده است (۲۲) که این مساله منطبق بودن نتایج مطالعات خارجی را با مطالعه‌ی حاضر نمایان می‌سازد. در مطالعه‌ی جکسون (۳۱) انتظارات دانشجویان از خدمات آموزشی فراتر از خدمات آموزشی ارائه شده به آن‌ها بود که این امر منجر به ایجاد نارضایتی در دانشجویان شده بود، همچنین در مطالعه‌ی گالیفا (۳۲) ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده در دانشگاه اسپانیا پایین‌تر از مقداری بود که دانشجویان انتظار آن را داشتند، که این امر وجود شکاف کیفیت خدمات را آشکار ساخت که مشابه مطالعه‌ی حاضر بود، دلایل وجود شکاف کیفیت خدمات در اکثر مطالعات، پیشرفت‌های رو به رشد جهان و در پس آن افزایش فزاینده انتظارات دانشجویان در کلیه‌ی نقاط دنیا می‌باشد. هزینه‌های فزاینده نظام آموزشی همواره مانعی برای توسعه‌ی همه‌جانبه در جهت رفع مشکلات نظام‌های آموزشی بوده است. پس می‌توان ابراز کرد ارزیابی شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها و در پس آن برطرف ساختن نقاط ضعف منجر به ارتقای رضایتمندی دانشجویان شده و از افت کیفیت جلوگیری می‌کند این مساله در تخصیص و جهت‌دهی بهتر منابع مالی بسیار اثرگذار بوده، اولویت‌های حیاتی را تشخیص می‌دهد (۳۳). در

نتیجه گیری

توقع بالای دانشجویان از سیستم آموزشی دانشگاه ها، امری بدیهی است اما باید تمامی تلاش ها با جدیت انجام شده، تا شکاف کیفیت خدمات کاهش یابد. با توجه به نتایج مطالعه ی حاضر حیطه ملموس بودن و پاسخگویی به دلیل داشتن شکافی بالاتر، در اولویت برنامه ریزی و هدف گذاری صحیح برای کاهش این شکاف قرار دارند، مدیران آموزشی می بایست زیر مجموعه های این ۲ حیطه را به خوبی مورد بررسی قرار دهند. برای ارتقای حیطه ی پاسخگویی دسترسی دانشجویان به مدیران دانشکده را تسهیل و به نظرات و پیشنهادات دانشجویان توجه نمایند، همچنین برای کاهش شکاف و ارتقای حیطه ی ملموس بودن باید برای تهیه ی تجهیزات کارآمد و به روز، برنامه ریزی لازم را داشته و به آراستگی اساتید و کارکنان توجه نمایند.

تقدیر و تشکر

از معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی به پاس حمایت مالی از این طرح تحقیقاتی (مصوب به شماره ۴۰۰/۷۷۰۸) و همچنین مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت دانشگاه علوم پزشکی قزوین به جهت مشاوره ی پژوهشی و آنالیز داده ها و کمک در جهت تدوین مقاله تشکر و قدردانی می گردد.

References

- 1- hemmati Nejad Z, Hemmati Nejad MA. Faculty of Physical Education and Sport Sciences, Guilan evaluate the quality of educational services based on SERVQUAL model. *Principles of Management in Sport*. 2014; 1(3): 11-28.
- 2- Zafiroopoulos C, Vrana V. Service quality

مطالعه ی عنایتی در شهر ساری نتایج نشان داد که ادراکات دانشجویان از انتظارات آن ها کمتر بوده که این مساله نشان دهنده ی وجود شکاف است ، همچنین کمترین شکاف در حیطه ی قابلیت اطمینان و بیشترین آن در حیطه ی پاسخگویی بوده است (۳۴). در مطالعه ی رسول آبادی نیز بیشترین شکاف با مقدار ۲/۰۲ مربوط به پاسخگویی و کمترین آن با مقدار ۰/۳۲۰ مربوط به قابلیت اطمینان بود، در مطالعه ی رسول آبادی بین شکاف کیفیت و مقطع تحصیلی دانشجویان رابطه ی معنی دار مشاهده نشد، اما بین جنسیت با انتظارات و ادراکات رابطه معنی دار بود (۳۵). در مطالعه ی حاضر بین مقاطع تحصیلی و ادراکات دانشجویان رابطه ی معنی دار مشاهده شد، اما بین جنسیت با ادراکات و انتظارات دانشجویان رابطه وجود نداشت که می توان تفاوت این امر را در نتایج ۲ مطالعه، به حضور دانشجویان بیشتر در مقطع ارشد و دکتری در دانشکده بهداشت اشاره کرد که منجر به تفاوت شده است. در مطالعه ی حاضر با افزایش سن ادراکات از کیفیت نظام آموزشی کاهش یافته و همبستگی منفی بین سن دانشجویان و ادراکات نمایانگر بود که مشابه برخی مطالعات انجام شده توسط فیرداس و تان بود (۳۶ و ۳۷). از جمله کاستی های مطالعه ی حاضر در نظر نگرفتن دانشجویان دانشکده های دیگر در ارزیابی شکاف کیفیت بود که پیشنهاد می شود در مطالعات بعدی این مساله مورد توجه قرار گیرد.

assessment in a Greek higher education institute. *Journal of business economics and management*. 2008; 9(1): 33-45.

- 3- Abili K, Narenji Thani F, Afarinandehbin M. Measuring university service quality by means of SERVQUAL method. *Asian Journal on Quality*. 2012; 13(3): 204-211.

4- Chua, C. Perception of quality in higher

education. In the Proceedings of Australian Universities quality form. Melbourne: AUQA Occasional Publication, 2004.

5- Pakdil F ،Aydin O. Expectations and perceptions in airline services: an analysis using weighted SERVQUAL scores. *Journal of Air Transport Management*. 2007; 13(4):229-37.

6- Taner T ،Antony J. Comparing public and private hospital care service quality in Turkey. *Leadership in Health Services*. 2006; 19(2):1-10.

7- Zeithaml VA ،Berry LL ،Parasuraman A. The behavioral consequences of service quality. *The Journal of Marketing*. 1996; 60(2):31-46.

8- Parasuraman A ،Zeithaml VA ،Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 1988; 64(1): 12-40.

9- Tsinidou M, Gerogiannis V, Fitsilis P. Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study. *Quality Assurance in Education*. 2010; 18(3): 227-244.

10- Cerri S. Assessing the quality of higher education services using a modified SERVQUAL scale. *Annales Universitatis*

Apulensis Series Económica. 2012; 14(2): 664-679.

11- Kitchroen K. Literature review: Service quality in educational institutions. *ABAC Journal*. 2004; 24(2): 27-35.

12- Tan KC, Kek SW. Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach. *Quality in Higher Education*. 2004; 10(1): 17-24.

13- Stodnick M, Rogers P. Using SERVQUAL to measure the quality of the classroom experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*. 2008; 6(1): 115-133.

14-Ashtiani 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

15- Abbasian M, Chaman R, Mousavi SA, et al. Gap analysis between students' perceptions and expectations of quality of educational services using Servqual model. *Qom Univ Med Sci J*. 2013; 7(1): 2-9.

16-Kavosi Z, Rahimi H, Qanbar P. Investigation of quality gap of educational services from the viewpoints of students of Shiraz University of Medical Sciences, 2012-2013. *Sadra Med Sci J*. 2014; 2(2): 161-172

- 17-Mohammadi A, Vakili M. Measuring Students' satisfaction of educational services quality and Relationship with Services Quality in Zanjan University of Medical Sciences. *J Med Edu Dev*. 2010; 2 (3): 48-59
- 18-Sohrabi Z, Majidi Z. Educational services quality gap: Perspectives of educational administrators, faculty members and medical students. *payavard*. 2014; 7 (5): 376-388
- 19-Aghamolaei T, Zare S, Abedini S. The quality gap of educational services from the point of view of students in Hormozgan University of Medical Sciences. *SDMEJ*. 2006; 3(2): 78-85.
- 20- Bahrain K, Alizadeh Kalkhuran MS, nouraei F. Study the quality of the Islamic Azad University and Qfd SERVQUAL model. *Quarterly Scientific Journal of Management*. 2009; 6(12): 62-79.
- 21- Zavvar T, Behranangi MR, Asgarian M, Naderi E. Evaluation service quality in educational centers of University of Payam Noor in East and West Azerbaijan Provinces from student point of view. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*. 2008; 13(4): 67-90.
- 22-Zuhdi E, Rahman M. Assessing Students Perceptions of Service Quality in technical educational and vocational training (TEVT) Institution in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2012; (56): 272 – 283.
- 23-Tikly I, Barrett A. Social justice, capabilities and the quality of education in low income countries. *International Journal of Educational Development*. 2011; 31(1): 3-14
- 24-Tofighi Sh, Sadeghifar J, Hamouzadeh P, Afshari S. Quality of educational services from the viewpoints of students; SERVQUAL model. *Educational Strategies*. 2011; 4(1): 21-26.
- 25-Kebriaei A, Roudbari M. Assessing quality of educational services at Zahedan University of Medical Sciences. *Tabib Shargh*. 2005; 7(2):139- 46.
- 26-Ghalavandi H, Beheshtirad R, Ghale'ei A. Investigating the quality of educational services in the University of Urmia through SERVQUAL model. *Quarterly Journal of Management and Development*. 2012; 25(3): 49-66
- 27-Khademloo M, Zare A, Fakhar M. Survey of service quality gap from the viewpoint of paramedicine students in Mazandaran University of Medical Sciences. *Ethnic in Nursing*. 2013; 2 (1): 1-5
- 28-Shams L, Mahmoudi S, Maleki M, Ameli E, Mousavi S. Educational service quality of Tehran University of Medical Sciences: the students' perspective. *RJMS*. 2014; 21(124):

37-46

29- Barnes BR. Analyzing service quality: The case of postgraduate Chinese students. *Total Qual Manag Bus Excell.* 2007; 18(3-4): 313-31.

30- 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

31-Jackson M, Helma M. quality as gap analysis of college student expectation. *Quality Assurance in Education.* 2011; 19(4): 392-412.

32-Gallifa J, Batalle P. Student perceptions of service quality in a multi campus higher education system in Spain. *Quality Assurance in Education.* 2010; 18(2): 156-170.

33-Campbell JL, Ramsay J, Green J. Age, gender, socioeconomic and ethnic differences

in patients' assessments of primary health care. *Qual Health Care.* 2001; 10(2): 90-5.

34-Enayati T, Kowsarian SAS. Assessment service quality of Islamic Azad University based on Servqual Model. In S. Barton et al. *Proceedings of Global Learn Asia Pacific.* 2011; (3): 885-890.

35-Rasoolabadi M, Shafian M, Evaluation of educational service quality: servequal. *Journal of Kurdistan Medical University.* 2013; (18): 104-112.

36-Firdaus A. Measuring service quality in higher education: Three instruments compared. *Int J Res Method Educ.* 2006; 29(1):71-89.

37-Tan BI, Wong CH, Lam V. Assessing the link between service quality dimensions and knowledge sharing: Student perspective. *African Journal of Business Management.* 2010; (4): 1014-1022

An Evaluation of Educational Service Quality Gap in the Faculty of Health at Shahid Beheshti University of Medical Sciences: Using SERVQUAL Techniques

Zarei E¹, Alijanzadeh M², Moosazadeh AR¹

¹Dept. of public Health, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran

²Social Determinants of Health Research Center, Qazvin University of Medical Sciences, Qazvin, Iran

Corresponding authors: Social Determinants of Health Research Center, Qazvin University of Medical Sciences, Qazvin, Iran

Email: Mehran_alijanzade@yahoo.com

Received: 21 Feb 2015 **Accepted:** 7 Sept 2015

Background and Objective: The importance of education and its role in achieving modern society goals is clear. Appropriate education and student satisfaction can lead to the development of a modern society. The Aims of this study was to evaluate the educational service quality gap among students of Shahid Beheshti University of Medical Sciences.

Materials and Methods: This cross-sectional study was conducted in 2014. Statistical society was students of Shahid Beheshti University of Medical Sciences and a sample size of 246 students was selected randomly. Survey instrument was a SERVQUAL questionnaire of 27 questions. The Cronbach's alpha coefficient was 93% and the test - retest reliability was 86%. Data was analyzed through SPSS software and t-test, t-paired test and ANOVA.

Results: The gap in quality of educational services in aspects of assurance, accountability, empathy, reliability and tangibility was -1.375, -1.640, -1.497, -1.332 and -1.994 which was statistically significant ($p < 0.001$). The gap between the students' perceptions and expectations of quality of educational services was -1.570 which was statistically significant ($p < 0.001$). Between perceptions and expectations of students and gender there was not a significant relationship ($p > 0.05$). The relationship between age of students and their perceptions of the quality of education was significant ($p = 0.015$).

Conclusion: Due to the wide gap in the field of tangibility and accountability, it seems that policy makers' attention to these two areas will lead to improved quality of educational services.

Keywords: Education, Students, Quality gap, SERVQUAL