

تحلیل شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوال

مریم عباسیان^۱، رضا چمن^۲، سید عباس موسوی^۳، محمد امیری^۴، مهشید غلامی طارمیری^۵، فهیمه ملکی^۶، مهدی راعی^{۷*}

چکیده

زمینه و هدف: ارزیابی خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان و تعیین میزان اختلاف بین وضع موجود و مورد انتظار می تواند زمینه تدوین برنامه های ارتقای کیفیت خدمات آموزشی را فراهم آورد. این مطالعه با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی شاهرود در سال ۱۳۸۹ انجام شد.

روش بررسی: در این مطالعه مقطعی، ۲۷۴ نفر از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شاهرود به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه استاندارد سروکوال (Servqual) بود. پرسشنامه ۲۷ سؤالی شامل دو بخش دموگرافیک و ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات آموزشی بود که به صورت خودایفا تکمیل شد. داده ها با استفاده از آزمون های تی مستقل، تی زوجی و آنالیز واریانس یک طرفه تجزیه و تحلیل شدند.

یافته ها: در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به سنجش آن، شکاف کیفیت وجود داشت. بیشترین شکاف کیفیت در بُعد پاسخگویی (۱/۴۵-) و کمترین شکاف در بُعد تضمین (۱/۱۴-) مشاهده شد. میانگین نمره شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان دختر در تمام ابعاد پنج گانه کیفیت، بیشتر از دانشجویان پسر برآورد شد که این اختلاف از نظر آماری معنی دار بود ($p < 0/001$).

نتیجه گیری: نتایج این مطالعه نشان داد انتظارات دانشجویان در تمامی ابعاد خدمت برآورده نمی شود. لذا پاسخگویی، مشتری مداری، بهبود فرآیندهای انجام کار، بهسازی فضای فیزیکی و توجه به سایر ابعاد در برنامه ریزی ها می تواند نقش مؤثری در ارتقای کیفیت خدمات آموزشی داشته باشد.

کلید واژه ها: آموزش؛ کیفیت خدمات آموزشی؛ ادراکات؛ انتظارات؛ تحلیل شکاف؛ مدل سروکوال؛ دانشجویان.

^۱ کارشناس ارشد بیوشیمی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شاهرود، شاهرود، ایران.

^۲ دانشیار اپیدمیولوژی، مرکز تحقیقات علوم رفتاری و اجتماعی در سلامت، دانشگاه علوم پزشکی شاهرود، شاهرود، ایران.

^۳ استادیار روانپزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی گلستان، گرگان، ایران.

^۴ استادیار مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شاهرود، شاهرود، ایران.

^۵ کارشناس ارشد جمعیت شناسی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شاهرود، شاهرود، ایران.

^۶ کارشناس آموزش، دانشگاه علوم پزشکی شاهرود، شاهرود، ایران.

^۷ کارشناس ارشد آمار زیستی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی قم، قم، ایران.

* نویسنده مسئول مکاتبات:

مهدی راعی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی قم، قم، ایران؛
آدرس پست الکترونیکی:
mehdi_r_d@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۹۱/۸/۱۰

تاریخ پذیرش: ۹۱/۱۱/۱۷

لطفاً به این مقاله به صورت زیر استناد نمایید:

Abbasian M, Chaman R, Mousavi SA, Amiri M, Gholami Taromsari M, Maleki F, Raei M. Gap Analysis between Students' Perceptions and Expectations of Quality of Educational Services Using Servqual Model. Qom Univ Med Sci J 2013;7(Suppl 1): 2-9. [Full Text in Persian]

مقدمه

توجه به کیفیت خدمات یکی از عوامل مؤثر در موفقیت و بقای هر سازمان از جمله نظام آموزش عالی است. نظام آموزش عالی به عنوان یک نظام پویا و هدفمند با چالش‌های جدیدی روبرو است. توسعه پایدار این نظام مستلزم رشد موزون و متعادل ابعاد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. کیفیت در آموزش عالی مفهومی چند بُعدی است که به میزان زیادی به وضعیت تحصیلی، نظام دانشگاهی، مأموریت، شرایط و استانداردهای رشته دانشگاهی بستگی دارد (۱). دانشجویان، کارکنان، اعضای هیأت علمی، جامعه و صنایع، مشتریان عمده آموزش عالی هستند که در این میان، نظرات دانشجویان به عنوان اصلی‌ترین مشتریان می‌تواند در بهبود کیفیت خدمات نقش به سزایی داشته باشد (۳،۲).

کیفیت خدمات آموزشی با بررسی شکاف بین انتظارات دانشجویان (وضع مطلوب) و خدمات آموزشی ارائه شده (وضع موجود) تعیین می‌شود. هرچه شکاف انتظارات دانشجویان و خدمات آموزشی ارائه شده کمتر باشد، نشان‌دهنده کیفیت مطلوب خدمات آموزشی ارائه شده است. یکی از مدل‌های معتبر جهانی که جهت اندازه‌گیری کیفیت خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرد، مدل سروکوال می‌باشد. مدل سروکوال از مدل مفهومی که در سال ۱۹۸۵ توسط Parasuraman و همکاران ارائه شد، گرفته شده است و دارای ۵ بُعد: فیزیکی و عوامل ملموس (ظواهر فیزیکی تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و وسایل ارتباطی)؛ بُعد اطمینان (توانایی ارائه خدمات وعده داده شده به طور واقعی و مطمئن)؛ بُعد پاسخگویی (میل و رغبت کارکنان برای یاری دادن به مشتریان و فراهم کردن فوری خدمات)؛ بُعد تضمین (دانش و شایستگی کارکنان و توانایی آنها در القای اعتماد و اطمینان) و بُعد همدلی و دلسوزی (برای دقت و توجه فردی به مشتریان) است (۴).

با توجه به اهمیت پایش کیفیت خدمات آموزشی، تحقیقات مختلف در سطح جهان جهت بررسی دیدگاه دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده در مؤسسات آموزشی انجام شده است. نتایج مطالعه‌ای در دانشگاه‌های سنگاپور، بیشترین شکاف در کیفیت خدمات آموزشی را در بُعد تضمین گزارش کرد (۵). مطالعه دیگری در کانادا و چین شکاف منفی را در تمام ابعاد کیفیت خدمات آموزشی نشان داد (۷،۶).

نتایج تحقیقات انجام شده در برخی از دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور حاکی از شکاف منفی در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی است (۱) (۱۲-۸). دانشجویان در طی تحصیل، خدمات آموزشی متنوعی را دریافت می‌کنند. بنابراین، دیدگاه آنان از خدمات آموزشی ارائه شده می‌تواند به عنوان یکی از مشخصه‌های کیفیت در دانشگاه در نظر گرفته شود (۳،۲). عدم آگاهی از انتظارات دانشجویان؛ به معنی صرف منابع در اموری است که برای آنها مهم نیست، و این امر می‌تواند سبب نارضایتی دانشجویان شود (۱۳).

با عنایت به اینکه دانشگاه‌ها به عنوان یکی از سازمان‌های خدماتی، وظیفه با اهمیت آموزش و ارتقای سطح علمی و فرهنگی کشور را به عهده دارند، و ارزیابی خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان و تعیین میزان اختلاف بین وضع موجود و مورد انتظار می‌تواند زمینه تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت خدمات آموزشی را فراهم آورد. لذا پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شاهرود صورت گرفت.

روش بررسی

این مطالعه توصیفی-تحلیلی به روش مقطعی در سال ۱۳۸۹ انجام شد. در این مطالعه ۲۷۴ نفر از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شاهرود به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده از میان دانشجویان ترم دوم به بعد، به تناسب تعداد دانشجویان هر مقطع و هر رشته از میان دانشجویان ۳ دانشکده پزشکی، بهداشت، پرستاری و مامایی به ترتیب ۴۱، ۱۸۴ و ۴۹ نفر انتخاب و بررسی شدند. قبل از اجرای مطالعه، به دانشجویان در مورد اهداف مطالعه توضیحاتی ارائه شد، و سپس از آنان رضایت شفاهی و آگاهانه اخذ گردید. در مورد محرمانه ماندن پاسخ‌ها و نظراتشان نیز به آنان اطمینان داده می‌شد. همچنین فردی که حاضر به شرکت در مطالعه نبود از مطالعه حذف و فرد دیگری جایگزین می‌شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد سروکوال مشتمل بر ۱۰ سؤال دموگرافیک و ۲۷ جفت سؤال مربوط به سنجش کیفیت خدمات در ابعاد "تضمین"، "پاسخگویی"، "همدلی"، "اطمینان" و "فیزیکی" در مقیاس ۵ قسمتی لیکرت بود. ابزار سروکوال تاکنون

صورت منفی بودن نشان می‌داد که خدمات آموزشی ارائه شده، انتظارات دانشجویان را برآورده نکرده و شکاف کیفیت وجود دارد. در صورتی که نمره حاصل برابر صفر می‌شد؛ به معنی عدم وجود شکاف در نظر گرفته شده و نشان‌دهنده در حد انتظار بودن خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان بود. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۶ و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفت. تفاوت میانگین وضع موجود و مطلوب دانشجویان توسط آزمون تی زوجی، تفاوت شکاف در ابعاد پنج‌گانه براساس جنس به کمک آزمون تی مستقل و مقایسه میانگین‌های نمره شکاف کیفیت خدمات آموزشی در بین رشته‌های مختلف توسط آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه انجام شد. سطح معنی‌داری در تمامی آزمون‌ها ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

اغلب افراد مورد مطالعه (۷۹/۹٪) را دانشجویان دختر تشکیل می‌دادند. ۱۵٪ از کل افراد، دانشجویان پزشکی، ۶۷/۱٪ پرستاری و مامایی و ۱۷/۹٪ دانشجویان رشته بهداشت بودند. آزمون تی زوجی نشان داد در تمام ابعاد پنج‌گانه کیفیت، اختلاف آماری معنی‌داری بین میانگین وضع موجود و مورد انتظار وجود دارد. همان‌طور که در جدول شماره ۱ مشاهده می‌شود بیشترین شکاف کیفیت در بُعد پاسخگویی (۱/۴۵-) و کمترین شکاف کیفیت در بُعد تضمین (۱/۱۴-) بوده است.

در بسیاری از صنایع (از جمله به‌منظور بررسی کیفیت شکاف خدمت در بیمارستان‌ها و مراکز مراقبت سلامت) تعدیل شده و پس از تأیید روایی و پایایی، مورد استفاده قرار گرفته است (۱۳). در این مطالعه نیز مجدداً بررسی اعتبار از طریق اعتبار محتوی، مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. همچنین ارزیابی پایایی پرسشنامه بر روی اطلاعات اولیه ۳۵ دانشجو صورت گرفت، و پایایی پرسشنامه به روش آزمون بازآزمایی مجدد و با ضریب همبستگی بالای ۰/۸ برای هر بُعد مورد تأیید قرار گرفت. همچنین ضریب آلفای کرونباخ برای ابعاد مختلف، بالای ۰/۷۵ تعیین شد. سؤالات طراحی شده در هر بُعد برای بررسی وضعیت مورد انتظار با گویه‌های بسیار مهم، متوسط، کم‌اهمیت و بسیار کم‌اهمیت و جهت بررسی ادراک (وضع موجود) گویه‌های بسیار خوب، خوب، متوسط، بد، بسیار بد با نمرات به ترتیب از ۵ الی ۱ سنجیده شدند.

پس از تکمیل و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، اطلاعات مورد نظر در ابعاد پنج‌گانه در دو بخش وضعیت موجود و وضعیت مورد انتظار به دست آمد. برای تعیین شکاف کیفیت؛ نمره دانشجویان به وضعیت موجود کیفیت خدمات آموزشی (ادراک آنان از کیفیت خدمات ارائه شده) با نمره آنها به وضعیت مطلوب کیفیت خدمات آموزشی (انتظار آنها از کیفیت خدمات) مورد مقایسه قرار گرفت. نمره حاصل در صورت مثبت بودن، بیانگر این بود که خدمات آموزشی ارائه شده بیشتر از انتظارات دانشجویان بوده است و در

جدول شماره ۱: مقایسه میانگین وضع موجود و وضع مورد انتظار برحسب ابعاد کیفیت خدمات

ابعاد کیفیت خدمات	وضع موجود		وضع مورد انتظار	
	انحراف معیار $\pm$ میانگین	تفاضل دو میانگین	pvalue	
فیزیکی	۳/۱۸ $\pm$ ۱/۲۷	۴/۵۱ $\pm$ ۰/۲۶	-۱/۳۳	<۰/۰۰۱
پاسخگویی	۳/۰۶ $\pm$ ۱/۰۸	۴/۵۱ $\pm$ ۰/۲۵	-۱/۴۵	<۰/۰۰۱
همدلی	۳/۲۸ $\pm$ ۱/۴۱	۴/۵۰ $\pm$ ۰/۲۸	-۱/۲۲	<۰/۰۰۱
اطمینان	۳/۴۱ $\pm$ ۱/۴۵	۴/۵۶ $\pm$ ۰/۲۴	-۱/۱۵	<۰/۰۰۱
تضمین	۳/۴۱ $\pm$ ۱/۴۹	۴/۵۵ $\pm$ ۰/۳۴	-۱/۱۴	<۰/۰۰۱

(۱/۹۳-) و کمترین شکاف مربوط به "ظاهر آراسته و حرفه‌ای اساتید" در بُعد فیزیکی (۰/۶۷-) بود (جدول شماره ۲).

در بررسی تک‌تک عبارات، شکاف منفی در کیفیت خدمات وجود داشت. بیشترین شکاف مربوط به "امکان اعمال نظر دانشجو جهت ارائه نظر در برنامه‌های آموزشی" در بُعد پاسخگویی

جدول شماره ۲: میانگین امتیازات وضع موجود و وضع مورد انتظار در هریک از عبارات و هریک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان

ابعاد خدمت	وضع موجود	وضع مورد انتظار	شکاف خدمات
انحراف معیار $\pm$ میانگین			
فیزیکی	ظاهر آراسته و حرفه‌ای اساتید و کارکنان	۳/۷۸ $\pm$ ۱/۳۲	۴/۴۵ $\pm$ ۰/۳۷
	فضا و امکانات فیزیکی (کلاس، ساختمان، صندلی)	۲/۸۸ $\pm$ ۱/۲۱	۴/۶۴ $\pm$ ۰/۲۲
	کیفیت وسایل کمک آموزشی (وسایل سمعی بصری...)	۲/۹۴ $\pm$ ۱/۲۴	۴/۶۳ $\pm$ ۰/۱۷
	جذابیت ظاهری وسایل مورد استفاده توسط اساتید (اسلاید، کتاب، جزوه...)	۳/۱۳ $\pm$ ۱/۳۷	۴/۳۲ $\pm$ ۰/۲۲
	کل	۳/۱۸ $\pm$ ۱/۲۷	۴/۵۱ $\pm$ ۰/۲۶
پاسخگویی	در دسترس بودن اساتید راهنما به‌هنگام نیاز دانشجوی	۲/۹۶ $\pm$ ۱/۱	۴/۵۶ $\pm$ ۰/۲۶
	سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت آموزش برای انتقال نظرات و پیشنهادات درباره مسایل آموزشی	۳/۱۷ $\pm$ ۱/۲۵	۴/۵۰ $\pm$ ۰/۲۱
	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجو برای مطالعه بیشتر	۳/۵۵ $\pm$ ۰/۹	۴/۴۷ $\pm$ ۰/۳۲
	امکان اعمال نظر دانشجو جهت ارائه نظر در برنامه‌های آموزشی مثل (برنامه امتحانی و...)	۲/۶۲ $\pm$ ۰/۸۱	۴/۴۵ $\pm$ ۰/۲۹
	پاسخگویی کارکنان آموزشی در خصوص مشکلات آموزشی	۳/۰۲ $\pm$ ۱/۰۲	۴/۵۰ $\pm$ ۰/۲۲
همدلی	کل	۳/۰۶ $\pm$ ۱/۰۸	۴/۵۱ $\pm$ ۰/۲۵
	رفتار توأم با احترام استاد با دانشجو	۳/۶۰ $\pm$ ۱/۳۰	۴/۵۸ $\pm$ ۰/۲۷
	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	۲/۹۵ $\pm$ ۱/۷۴	۴/۶۲ $\pm$ ۰/۱۶
	انعطاف‌پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاصی که برای هر دانشجو ممکن است پیش بیاید.	۳/۱۰ $\pm$ ۱/۲۹	۴/۵۷ $\pm$ ۰/۱۸
	دادن تکالیف متناسب (نه کم، نه زیاد) و مرتبط با درس	۳/۴۵ $\pm$ ۱/۴۴	۴/۲۷ $\pm$ ۰/۴۴
اطمینان	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزشی با دانشجو	۳/۴۲ $\pm$ ۱/۶۵	۴/۴۷ $\pm$ ۰/۲۵
	ارائه راه حل مناسب برای رفع مشکلات آموزشی خاص هر دانشجو	۳/۱۷ $\pm$ ۱/۲۶	۴/۵۰ $\pm$ ۰/۱۷
	کل	۳/۲۸ $\pm$ ۱/۴۱	۴/۵۰ $\pm$ ۰/۲۸
	ارائه مطالب درسی به شیوه‌ای که برای دانشجو قابل درک باشد.	۳/۵۶ $\pm$ ۱/۴۷	۴/۶۰ $\pm$ ۰/۲۷
	دسترس آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	۳/۴۶ $\pm$ ۱/۳۳	۴/۵۴ $\pm$ ۰/۲۷
تضمین	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	۳/۳۰ $\pm$ ۱/۴۲	۴/۵۶ $\pm$ ۰/۲۳
	آگاه نمودن دانشجو از نتایج ارزشیابی‌های انجام شده در مورد وی (مثل نتایج امتحانات)	۳/۱۰ $\pm$ ۱/۴۹	۴/۶۲ $\pm$ ۰/۱۳
	ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی بدون اشتباه و کم و کاست	۳/۶۰ $\pm$ ۱/۴۴	۴/۵۱ $\pm$ ۰/۱۱
	ارائه مطالب درسی در هر جلسه به شکلی منظم و مرتبط با هم	۳/۶۰ $\pm$ ۱/۳۶	۴/۶۰ $\pm$ ۰/۱۶
	انجام فعالیت‌ها توسط کارکنان آموزشی، در زمانی که خود وعده داده‌اند	۳/۳۰ $\pm$ ۱/۴۲	۴/۵۳ $\pm$ ۰/۱۹
نمره کل تمام ابعاد	کل	۳/۴۱ $\pm$ ۱/۴۵	۴/۵۶ $\pm$ ۰/۲۴
	آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های لازم نظری و عملی مناسب	۳/۲۳ $\pm$ ۱/۴۲	۴/۶۵ $\pm$ ۰/۱۹
	اختصاص دادن وقت از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب در خارج از ساعات کلاسی	۳/۳۴ $\pm$ ۱/۵۱	۴/۴۳ $\pm$ ۰/۵۴
	وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو	۳/۴۱ $\pm$ ۱/۵۲	۴/۵۲ $\pm$ ۰/۲۷
	برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی	۳/۵۷ $\pm$ ۱/۴۱	۴/۶۹ $\pm$ ۰/۲۳
نمره کل تمام ابعاد	بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط استاد	۳/۵۴ $\pm$ ۱/۴۶	۴/۴۶ $\pm$ ۰/۲۱
	کل	۳/۴۱ $\pm$ ۱/۴۹	۴/۵۵ $\pm$ ۰/۳۴
	نمره کل تمام ابعاد	۳/۲۶۹ $\pm$ ۱/۳۶	۴/۵۳۲ $\pm$ ۰/۲۷

برنامه‌های آموزشی مانند (برنامه امتحانی و...) و مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها کمتر از حد متوسط (کمتر از ۳) و بقیه مؤلفه‌ها بالاتر از سطح متوسط بود. میانگین امتیاز انتظار در همه مؤلفه‌ها بیشتر از ۴ و از دیدگاه دانشجویان مهم بوده است.

در بین ۲۷ مؤلفه فقط امتیازبندهای فضا و امکانات فیزیکی (کلاس، ساختمان، صندلی)، کیفیت وسایل کمک آموزشی (وسایل سمعی بصری...)، در دسترس بودن اساتید راهنما به هنگام نیاز دانشجو، امکان اعمال نظر دانشجو جهت ارائه نظر در

شکاف کیفیت خدمات آموزشی مربوط به دانشجویان رشته فوریت‌های پزشکی، بهداشت و بیشترین میانگین نمره شکاف کیفیت خدمات آموزشی مربوط به دانشجویان رشته‌های اتاق عمل، پرستاری و پزشکی است (جدول شماره ۳).

میانگین نمره شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان دختر در تمام ابعاد پنج‌گانه کیفیت بیشتر از دانشجویان پسر بوده که این اختلاف‌ها با توجه به آزمون تی مستقل از نظر آماری معنی‌دار بودند. همچنین نتایج نشان داد به‌طور کلی، کمترین میانگین نمره

جدول شماره ۳: مقایسه اختلاف میانگین شکاف وضع موجود و وضع مورد انتظار از ابعاد کیفیت خدمات برحسب جنس و رشته تحصیلی

متغیر	انحراف معیار $\pm$ میانگین				
	فیزیکی	باسخگویی	همدلی	اطمینان	تضمین
جنس	دختر	$-1/45 \pm 1/22$	$-1/64 \pm 1/13$	$-1/35 \pm 0/96$	$-1/29 \pm 0/79$
	پسر	$-0/84 \pm 0/73$	$-0/78 \pm 0/56$	$-0/68 \pm 0/29$	$-0/75 \pm 0/35$
	pvalue	$<0/001$	$<0/001$	$<0/001$	$<0/001$
رشته تحصیلی	فوریت‌های پزشکی	$-0/73 \pm 0/36$	$-0/89 \pm 0/44$	$-0/62 \pm 0/29$	$-0/67 \pm 0/24$
	هوشبری	$-1/3 \pm 0/98$	$-1/42 \pm 0/96$	$-1/48 \pm 1/1$	$-1/26 \pm 1/06$
	اتاق عمل	$-1/45 \pm 1/13$	$-2/35 \pm 1/64$	$-2/36 \pm 1/53$	$-2/22 \pm 1/18$
	پرستاری	$-1/14 \pm 0/96$	$-1/75 \pm 1/13$	$-1/80 \pm 1/27$	$-2/17 \pm 1/34$
	مامایی	$-1/27 \pm 0/91$	$-1/67 \pm 1/16$	$-1/58 \pm 1/29$	$-1/72 \pm 1/46$
	بهداشت	$-0/48 \pm 0/19$	$-0/65 \pm 0/23$	$-0/73 \pm 0/29$	$-0/88 \pm 0/38$
	پزشکی	$-1/12 \pm 0/88$	$-1/40 \pm 0/91$	$-1/40 \pm 0/89$	$-1/83 \pm 1/32$
	pvalue	$0/03$	$0/007$	$0/006$	$0/009$

بحث

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به آن شکاف منفی وجود دارد. همچنین شکاف منفی بیانگر آن است که از دید دانشجویان، ارائه خدمات آموزشی در حد انتظارات آنان نبوده و در برآورده کردن انتظارات دانشجویان باید اقدامات لازم انجام گیرد. نتایج مطالعات آقاملایی و همکاران (۱)، کبریائی و همکاران (۸)، آربونی و همکاران (۹)، زوار و همکاران (۱۰)، صباحی بیدگلی (۱۱) و توفیقی و همکاران (۱۲) در دانشگاه‌های علوم پزشکی هرمزگان، زاهدان، زنجان، دانشگاه پیام نور، کاشان و دانشکده پیراپزشکی دانشگاه تهران، همچنین نتایج مطالعات Tan & Kek در سنگاپور (۵)، Chua در کانادا (۶) و Bradley در چین (۷) نیز حاکی از وجود شکاف منفی در کیفیت خدمات آموزشی بوده است. با وجود تفاوت در دوره‌ها و سطح آموزشی، امکانات، تجهیزات، کارکنان و مشخصه‌های فرهنگی و... در دانشگاه‌های مختلف کشور، این امر بیانگر آن است که سیستم آموزشی در زمینه اجرایی نمودن تعهدات و برآورده نمودن انتظارات دانشجویان به‌خوبی عمل نکرده است.

در مطالعه حاضر، اختلاف آماری معنی‌داری بین میانگین شکاف در ابعاد پنج‌گانه خدمات آموزشی بین دانشجویان دختر و پسر و در بین رشته‌های مختلف وجود داشت، و میانگین شکاف منفی در دانشجویان دختر در تمامی ابعاد بالاتر از دانشجویان پسر بود، که کمترین میانگین نمره شکاف مربوط به دانشجویان فوریت‌های پزشکی، بهداشت و بیشترین میانگین شکاف منفی کیفیت خدمات آموزشی مربوط به دانشجویان رشته‌های اتاق عمل، پرستاری و پزشکی به دست آمد. احتمالاً دانشجویان دختر و دانشجویان رشته‌های اتاق عمل، پرستاری و پزشکی از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه رضایتمندی کمتری دارند. در این رابطه می‌توان گفت که در حالت کلی، کیفیت خدمت به فرد بستگی دارد و می‌تواند معانی متفاوتی برای افراد مختلف (زنان و مردان یا دانشجویان رشته‌های مختلف) در برداشته باشد. هرچند که در مطالعه توفیقی و همکاران (۱۲) تفاوت زنان و مردان در میانگین شکاف کیفیت در ابعاد پنج‌گانه خدمات آموزشی از لحاظ آماری معنی‌دار نبوده است، اما نتایج مربوط به مقایسه کیفیت خدمات آموزشی در بین دانشجویان رشته‌های مختلف کم و بیش با نتایج مطالعه محمدی و وکیلی (۱۴) مطابقت دارد.

بیشتر تعاریف کیفیت خدمات مراجع مدار هستند و در جهت رضایت آنها توسعه یافته‌اند. بنابراین، جهت‌گیری تعریف کیفیت خدمات با خدمات دریافتی مشتری، با نیازها و انتظارات او مطابقت دارد. از طرف دیگر، کیفیت دارای مفهومی پیچیده و ابعاد متعددی است، که مفهوم آن با توجه به ذهنیت افراد تغییر می‌کند (۱۵).

در این مطالعه، بیشترین میانگین شکاف خدمات در بُعد پاسخگویی بود که با نتایج مطالعات به دست آمده در دانشگاه‌های علوم پزشکی هرمزگان، زاهدان و مراکز آموزشی دانشگاه‌های پیام‌نور استان آذربایجان شرقی و غربی مطابقت داشت (۱۰، ۸، ۱)، ولی با نتایج مطالعه عنایتی و همکاران (۱۵) همخوانی نداشت. به نظر می‌رسد وجود شکاف منفی در این بُعد، بیانگر آن است که اساتید راهنما و مشاور در هنگام نیاز دانشجویان کمتر در دسترس هستند و از سوی دیگر، در برخی از کارکنان آموزشی به نظرات دانشجویان در مسایل آموزشی کمتر توجه شده است. با اولویت‌بندی و اختصاص بودجه به ابعادی که دارای بیشترین شکاف هستند، می‌توان گفت که با کاهش شکاف در این ابعاد، سایر ابعاد نیز از دیدگاه دانشجویان بهبود خواهند یافت؛ زیرا به‌زعم صاحب‌نظران (۱۵)، وجود داشتن نقص و شکاف در یک بُعد اثر تشدیدکنندگی دارد؛ یعنی باعث افت کیفیت در سایر ابعاد از دیدگاه دریافت‌کنندگان خدمت می‌شود.

همچنین میانگین شکاف در بُعد فیزیکی با یافته‌های Galloway (۱۶) مطابقت داشت. شاید بتوان دلیل این موضوع را آرمانی بودن انتظارات دانشجویان از دانشگاه خود دانست. یافته‌های پژوهش Enayati Novinfar (۱۷)، تأثیر بُعد جلوه ظاهری (فیزیکی) را بر رضایت دانشجویان نشان داده است. به نظر می‌رسد در بین ابعاد سروکوال، بُعد فیزیکی و پاسخگویی کم و بیش تأثیر بیشتری بر رضایت دانشجویان داشته باشد. قطعاً توجه بیشتر در زمینه تأمین امکانات و فضای فیزیکی مناسب می‌تواند شکاف بین وضع موجود و مورد انتظار را کاهش دهد. در مطالعه حاضر، کمترین میانگین شکاف در بُعد تضمین وجود داشت که با نتایج مطالعه Ruby (۱۸) و باقرزاده (۱۹) همخوانی داشت، و با نتایج مطالعه اعرابی و اسفندیاری (۲۰) متفاوت بود. می‌توان گفت که تفاوت‌های فرهنگی و در نتیجه تفاوت انتظارات دانشجویان و در

نهایت عدم تجانس آنها باعث تفاوت در نتایج تحقیقات مختلف که در مکان‌ها، شرایط و فرهنگ‌های متفاوت انجام شده است، می‌شود. بُعد اطمینان و همدلی نیز همانند بُعد تضمین، کمترین میانگین شکاف را داشتند. در مطالعات انجام‌شده در دانشگاه‌های علوم پزشکی هرمزگان، زاهدان و کاشان، کمترین میانگین شکاف در بُعد اطمینان گزارش شده است (۱۱، ۸، ۱). نتایج مطالعه توفیقی و همکاران (۱۲) نشان داد بیشترین شکاف منفی مربوط به بُعد همدلی بوده و کمترین شکاف مربوط به بُعد اطمینان است که تا حدودی با نتایج مطالعه حاضر همخوانی داشت. بُعد همدلی تا حدودی نشان‌دهنده تمایل دانشگاه برای ارائه خدمات سریع و مناسب به دانشجویان است. شاید حجم زیاد کارهای اجرایی در آموزش و زیاد بودن تعداد دانشجو نسبت به کارکنان موجب شده است که آنان فرصتی مناسب برای ابراز همدلی، شنیدن و درک نظرات دانشجویان نداشته باشند.

محدودیت‌ها

با توجه به اینکه در مدل سروکوال، از انواع خدماتی که در دانشگاه‌ها ارائه می‌شود، فقط به عوامل پنج‌گانه پرداخته شده است، بنابراین در این پژوهش از بررسی کیفیت سایر خدمات دانشگاه مانند فناوری اطلاعات و کتابخانه و ... چشم‌پوشی شد. همچنین در این مطالعه از بین دریافت‌کنندگان خدمات دانشگاهی فقط نظرات دانشجویان مورد بررسی قرار گرفت.

نتیجه‌گیری

شکاف‌های مشاهده‌شده در همه مؤلفه‌ها و در ۵ بُعد کیفیت خدمات می‌تواند به‌عنوان راهنما برای برنامه‌ریزی و تخصیص مناسب منابع مورد استفاده قرار گیرد. از سوی دیگر، پیشنهاد می‌شود برای بهبود و ارتقای کیفیت خدمات؛ کارگاه‌های آموزشی جهت اعضای هیأت علمی، اساتید مشاور و کارکنان جهت افزایش مهارت‌های فنی و ارتباطی آنان برگزار شود، و با نگاه دانشجو‌محوری از نظرات دانشجویان در برنامه‌ریزی‌های آموزشی استفاده گردد. تأمین فضاهای آموزشی مناسب و بهینه‌سازی فضاهای موجود نیز می‌تواند در افزایش رضایتمندی دانشجویان مؤثر باشد.

دیدگاه گیرندگان خدمت نسبت به کیفیت خدمات، ادراکات و انتظارات آنها متفاوت است (۱۲)، بنابراین، برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی در کشور، انجام چنین پژوهش‌هایی به دانشگاه‌های دیگر نیز توصیه می‌شود.

تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل طرح پژوهشی مصوب شماره ۹۰۵۱ دانشگاه علوم پزشکی شاهرود بوده که از معاونت آموزشی پژوهشی دانشگاه به خاطر حمایت مالی و از مدیریت و کارکنان محترم مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه و کارشناسان آموزش دانشکده‌ها که در اجرا و جمع‌آوری داده‌های تحقیق مجریان را یاری نمودند تشکر و قدردانی می‌گردد.

همچنین آشنا نمودن اعضای هیأت علمی، اساتید مشاور، کارکنان آموزشی و دانشجویان با قوانین و مقررات آموزشی، به‌منظور ارائه بهتر خدمات به دانشجویان و از طرف دیگر، تعدیل انتظارات دانشجویان از طریق آشنا نمودن دانشجویان با محدودیت‌های موجود اداری و اجرایی در نظام آموزش عالی می‌تواند در افزایش کیفیت خدمات آموزشی سهم به‌سزایی داشته باشد. در این صورت است که دانشجویان، آموزشی با کیفیت را تجربه می‌کنند، همچنین مدرسان برای توسعه حرفه‌ای، بازخورد مطلوبی دریافت کرده و دانشگاه اعتبار مناسبی کسب می‌کند. نکته آخر اینکه به دلیل تفاوت در دوره‌ها و سطوح آموزشی، امکانات، تجهیزات، کارکنان و اعضای هیأت علمی در دانشگاه‌ها، همچنین مشخصه‌های فرهنگی، اجتماعی و غیره در جوامع مختلف؛

References:

1. 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. *Strid Develop Med Educ* 2006;3(2):78-85. [Full Text in Persian]
2. Sahney S, Banwet DK, Karnues S. An Integrated Framework for Quality in Education: Application of Quality Function Deployment, Interpretive Structural Modeling and Path Analysis. *Total Qual Manag* 2006;17(2):265-85.
3. Sirvanci MB. Critical Issues for TQM Implementation in Higher Education. *TQM Magazin* 2004;16(6):382-6.
4. Parasuraman A, Zeithmal V, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *J Retail* 1988;64(1):12-40.
5. Tan KG, Kek SW. Service Quality in Higher Education Using an Enhanced Servqual Approach. *Quality High Educ* 2004;10(1):17-24.
6. Chua C. Perception of Quality in Higher Education. AUQA Occasional Publication 2006; Available From <http://www.auqa.edu.au/auqf/2004/program/papers/Chua>. Accessed Apr 10, 2012.
7. Bradley RB. Analyzing Service Quality: The Case of Post-graduate Chinese Students 2006; Available From: http://www.leeds.ac.uk/researchProgs/fileadmin/user_upload/documents. Accessed Apr 10, 2012.
8. Kebriaei A, Roudbari M, Rakhshani Nejad M, Mirlotfi P. Assessing Quality of Educational Services at Zahedan University of Medical Sciences. *Tabib Shargh* 2005;7(2):9-15. [Full Text in Persian]
9. Arbooni F, Shoghli A, Badri Poshte S, Mohajeri 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. [Full Text in Persian]
10. Zavvar T, Behrangi MR, Asgarian M, Naderi E. Evaluating Service Quality in Educational Centers of University of Payam Noor in East and West. *Quarterly J Res Planning High Educ* 2008;13(4):67-90. [Full Text in Persian]
11. Sabahi-Bidgoli M, Mousavi GA, Kebriaei A, Seyyedi SH, Shahri S, Atharizadeh M. The Quality of Hospital Services in Kashan Educational Hospitals During 2008-9: The Patients' Viewpoint. *Feyz* 2011;15(2):146-52. [Full Text in Persian]

12. Tofighi Sh, Sadeghifar J, Hamouzadeh P, Afshari S, Foruzanfar F, Taghavi Shahri SM. Quality of Educational Services from the Viewpoints of Students; Servqual Model. *Educ Strateg J Med Sci* 2011;4(1):21-26. [Full Text in Persian]
13. Ranjbar Ezzatabadi M, Bahrami MA, Zare Ahmadabadi H, Nasiri S, Arab M, Hadizadeh F, Hataminasab SH. Gap Analysis between Perceptions and Expectations of Service Recipients through Servqual Approach in Yazd, Afshar Hospital. *Toloo Behdasht* 2010;9(2,3):75-86. [Full Text in Persian]
14. Mohammadi A, Vakili MM. Comparison of Two Teaching Methods (Lecturing and PBL) from the Point of Zanjan Medical University Nursing Student View. *J Med Educ Develop* 2010;2(3):60-68. [Full Text in Persian]
15. Enayati Novinfar A, Uosefi M, Siyami L, Javaheri Daneshmand M. Evaluation of the Quality of Education Services of Payam Noor University of Hamedan Based on the Servqual Model. *Quarterly J Res Plann High Educ* 2011;17(3):135-151. [Full Text in Persian]
16. Galloway L. Quality Perception of Internal and External Customers: A Case Study in Education Administration. *The TQM Magazine* 1998;10(1):20-26.
17. Arambewela R, Hall J. A Comparative Analysis of International Education Satisfaction using Servqual. *J Services Res* 2006;6:141-163.
18. Ruby CA. Assessing Satisfaction with Selected Student Services Using Servqual, a Market-Driven Model of Service Quality. *NASPA J* 1998;35(4):331-41.
19. Bagherzadeh M, Bagherzadeh F. A Survey of Service Quality of the Educational Centers in Tabriz Using Servqual Model and Ranking Educational Centers Using Analytic Hierarchy Process. *J Educ Sci* 2010;2(8):31-54. [Full Text in Persian]
20. Arabi SM, Esfandiari SH. Determining and Measuring Service Quality Indicators. *J Industr Manage Allameh Tabatabaei Univ* 2003;2:20-1. [Full Text in Persian]