

بررسی شکاف بین انتظارات و خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال ۱۳۸۴

فریبا آربونی^{۱*}، علیرضا شغلی^۲، صاحب بدری پشته^۳، منصور مهاجری^۴

۱. کارشناس ارشد مدیریت آموزش و کارشناس ارزشیابی مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی زنجان، ایران

۲. دکترای مدیریت خدمات بهداشتی، استادیار گروه پزشکی اجتماعی دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی زنجان، ایران

۳. دکترای مدیریت و مدیر امور استان‌ها در سازمان مدیریت و برنامه ریزی، تهران، ایران

۴. کارشناس ارشد پژوهشگری، کارشناس پژوهش، دانشگاه علوم پزشکی زنجان، ایران

• دریافت مقاله: ۸۶/۱۰/۲۴ • پذیرش مقاله: ۸۷/۷/۲۴

زمینه و هدف: یکی از مشکلات اساسی که دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور بایستی به آن توجه داشته باشند، ایجاد سیستم منسجم جهت ارائه خدمات مطلوب و استفاده از روش‌های راهبردی جهت افزایش کیفیت خدمات است. با تعیین شکاف کیفیت خدمات می‌توان زمینه تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت خدمات آموزشی را فراهم نمود. این مطالعه با هدف تعیین شکاف بین انتظارات و خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال ۱۳۸۴ صورت گرفت.

روش کار: در این مطالعه توصیفی ۳۶۲ نفر از دانشجویان علوم پزشکی شرکت کردند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه مبتنی بر ابزار SERVQUAL بود. دانشجویان با پاسخ به این پرسشنامه، واقعیت‌ها و انتظارات خود را در پنج بعد کیفیت خدمات شامل فیزیکی، اطمینان، قابلیت اطمینان، پاسخگوئی و همدلی تعیین نمودند و شکاف خدمات با تفاضل نمرات واقعیت‌ها و انتظارات دانشجویان به دست آمد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد در هر پنج بعد کیفیت خدمات، شکاف وجود داشت. بیشترین میانگین شکاف در بعد همدلی (۱/۶۷-) و بعد از آن به ترتیب در ابعاد پاسخگوئی (۱/۶۲-)، قابلیت اطمینان (۱/۵۴-) و فیزیکی (۱/۵۲-) مشاهده گردید و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان (۱/۴۶-) بود. در تمام ابعاد خدمات بین واقعیت‌ها و انتظارات تفاوت معنی‌داری مشاهده گردید ($P=0/0001$). دانشجویان مقاطع بالاتر به‌طور معنی‌داری شکاف خدمات در تمام ابعاد را بیشتر ارزیابی کردند ($p<0/01$).

نتیجه‌گیری: در مجموع شکاف بین انتظارات و واقعیت‌ها در همه ابعاد دیده شده که حاکی از برآورده نشدن انتظارات دانشجویان از خدمات ارائه شده می‌باشد. لذا پیشنهاد می‌شود برای بهبود کیفیت، مسئولین ضمن برنامه‌ریزی جهت برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه نحوه خدمت‌رسانی و افزایش مهارت‌های ارتباطی برای کارکنان، هنگام تخصیص بودجه، ابعادی که بیشترین شکاف را نشان دادند، در اولویت قرار دهند.

کلید واژه‌ها: شکاف، کیفیت خدمات، انتظارات، خدمات آموزشی، واقعیت‌ها، دانشجویان

* نویسنده مسؤول: واحد ارزشیابی، مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، معاونت آموزشی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، زنجان، ایران

مقدمه

مفهوم مشتری در عرصه آموزش، طیف گسترده‌ای شامل اساتید دانشگاهی، کارکنان و دانشجویان را در بر می‌گیرد. دانشجویان به عنوان مشتریان بیرونی دانشگاه، در طول دوران تحصیل، خدمات آموزشی متنوعی از جمله ثبت نام، انتخاب واحد و سایر خدمات مرتبط را دریافت می‌نمایند. از آنجائی که یکی از مشخصه‌های وضعیت مطلوب در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرآیند خدمات آموزشی است، با بررسی شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب می‌توان آن را تعیین نمود. هر چه شکاف بین انتظارات دانشجویان و خدمات آموزشی ارائه شده کمتر باشد نشان دهنده کیفیت مطلوب خدمات آموزشی ارائه شده می‌باشد. گام اساسی برای جبران این شکاف، شناخت ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات و تعیین نقاط ضعف و قوت خدمات آموزشی و در پی آن اتخاذ استراتژی‌هایی برای کاهش شکاف و تأمین نظر دانشجویان می‌باشد (۱). در این صورت نه تنها اولویت‌گذاری آگاهانه و تخصیص منابع استراتژیک تسهیل می‌شود بلکه مبنایی فراهم می‌گردد تا بتوان کیفیت خدمات ارائه شده را بهبود بخشیده و ضمن افزایش اثربخشی خدمات آموزشی، رضایت مکفی دریافت کنندگان خدمت را نیز فراهم نمود (۲). در حال حاضر ارزیابی کیفیت خدمات از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود (۳). به لحاظ آن که همواره کمبود منابع به عنوان یکی از موانع عمده اجرای برنامه‌های کیفیت مطرح است، این گونه ارزیابی‌ها، مدیریت مجموعه را قادر می‌سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحوی تخصیص دهد تا عملکرد سازمان بهبود یافته و کیفیت خدمات نیز ارتقاء یابد (۴).

در همین زمینه پاراسورامان (Parasuraman) به تدوین روشی برای درک مشتریان از کیفیت خدمات پرداخته که SERVQUAL (Service Quality) نام دارد. در این روش شکافی که بین انتظارات مشتری از خدمات ارائه شده و

ادراکات آنان از خدمات وجود دارد تعیین می‌شود (۵-۷) بنا به نظر پاراسورامان و همکارانش به کمک مدل انتظارات/ادراکات SERVQUAL چهارچوب پایه‌ای ارائه می‌شود که تمامی ابعاد کیفیت خدمات را در بر می‌گیرد. مدیران کلیه سازمان‌ها می‌توانند از این مدل استفاده نمایند ولی با توجه به این که سازمان‌ها ممکن است با یکدیگر متفاوت باشند، مدیران با توجه به ویژگی‌ها و نیازهای پژوهشی سازمان خود، برای ایجاد تغییرات مناسب بایستی به‌طور اختصاصی از این مدل استفاده نمایند (۸). زیفکو (Zifko)، باباکوس (Babakus) و من‌گلد (Mangold) از این مدل جهت سنجش میزان رضایت بیماران و مراجعه کنندگان از خدمات ارائه شده، استفاده می‌کردند و علاوه بر تعیین میزان رضایت بیماران، میزان شکاف بین انتظارات و خدمات درک شده را نیز مورد سنجش قرار می‌دادند (۹،۱۰). به عقیده نظریه پردازان برای بهبود و ارتقای کیفیت خدمات می‌توان مدل‌هایی را برای کاربرد در محیط‌های آموزشی طراحی نمود، اما کاربرد هر نظریه، مدل و اصل در یک موقعیت خاص مستلزم شناخت وضعیت موجود می‌باشد تا با تطبیق مناسب، کاربرد بهتر صورت گیرد.

برای ارائه خدمات مطلوب، کارکنانی که در تماس مستقیم با مشتریان برون سازمانی قرار دارند می‌بایستی هنگام ارائه خدمات علاوه بر ادب، احترام و نزاکت با مشتریان، خدمات مورد انتظار را با سرعت، دقت و اطمینان کامل ارائه دهند (۶،۷). نتایج تحقیقات در دانشگاه‌های علوم پزشکی نشان دهنده شکاف در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات می‌باشد که بیانگر آن است که خدمات آموزشی از کیفیت مطلوبی برخوردار نبودند (۱۱-۱۳). نتایج مطالعه‌ای جهت تعیین کیفیت خدمات آموزشی در آمریکا نشان داد که از دیدگاه دانشجویان خدمات کیفی به آنان ارائه نمی‌شود (۱۴). پژوهشی در همین موضوع در کشور استرالیا بیانگر برآورده نشدن انتظارات دانشجویان از خدمات آموزشی است که حاضر به ترک تحصیل شده بودند (۱۵).

در حال حاضر که برنامه ریزان دولت خواهان سوق دادن دانشگاه‌ها از مرحله کمی به مرحله کیفی می‌باشند می‌توان ضرورت انجام چنین پژوهش‌هایی را بیش از پیش احساس نمود، به ویژه مدیران و مسئولین دانشگاه‌ها با شناخت ادراکات و انتظارات دانشجویان می‌توانند گام‌های خود را برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی و کاهش شکاف بین وضع موجود و مطلوب، استوارتر بردارند. لذا این پژوهش با هدف شناسایی انتظارات دانشجویان از فرآیند خدمات آموزشی (وضع مطلوب) و شناسایی دیدگاه‌های آنان درباره خدمات آموزشی ارائه شده (وضع موجود) جهت تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی، در دانشگاه علوم پزشکی زنجان انجام گردید.

روش کار

این مطالعه توصیفی در سال ۱۳۸۴ در دانشگاه علوم پزشکی زنجان انجام شد. جامعه پژوهش ۹۷۰ نفر از دانشجویان شاغل به تحصیل بودند. حجم نمونه بر اساس مطالعه مقدماتی، ۴۱۰ نفر تعیین گردید که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند (در سه دانشکده پزشکی، پیراپزشکی و پرستاری و مامائی به ترتیب ۱۰۰، ۱۷۰، ۱۴۰ نفر).

برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد شده (SERVQUAL) استفاده گردید. پرسشنامه از دو بخش تشکیل شده بود که بخش اول شامل مشخصات فردی دانشجویان بود و بخش دوم بر اساس مدل پاراسورامان در پنج بعد (فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگوئی، اطمینان و همدلی) طراحی گردید که در بعد فیزیکی (ملموس‌ها)، تأسیسات فیزیکی، ابزار، کارکنان، و کانال‌های ارتباطی، در بعد قابلیت اطمینان، توانایی دانشگاه در اجرای خدمات وعده داده شده به دانشجویان، در بعد پاسخگوئی میزان پاسخگویی کارکنان در قبال خدمات ارائه شده به دانشجویان، در بعد اطمینان، توانائی، دانش و مهارت کارکنان خدمات آموزشی در ایجاد اطمینان در دانشجویان و در بعد دلسوزی و همدردی، احساس تعلق و

تعهد کارکنان دانشگاه نسبت به فرد دانشجوین (۱۶) شامل می‌گردید. برای اندازه‌گیری نظرات دانشجویان از پرسشنامه‌ای که قبلاً تهیه شده بود استفاده گردید ولی با توجه به نظر اساتید و صاحب‌نظران در تعیین روایی، سؤالات پرسشنامه بر اساس مقیاس چهار گزینه‌ای (کاملاً موافق، موافق، مخالف، کاملاً مخالف) تنظیم گردید. پرسشنامه حاوی ۲۵ سؤال بود که برای هر یک از ابعاد مذکور ۵ سؤال در نظر گرفته شد. دانشجویان در دو بخش انتظارات و واقعیت‌ها بر اساس مقیاس چهار درجه‌ای مذکور که برای هر بخش طراحی شده بود، پاسخ می‌دادند. در بخش انتظارات دیدگاه‌های دانشجویان در مورد وضع ایده‌آل و مطلوب و در بخش واقعیت‌ها دیدگاه‌های دانشجویان در مورد وضع موجود و آنچه هست تعیین می‌شد. جهت تعیین روایی محتوا، پرسشنامه به تأیید کارشناسان و صاحب‌نظران از جمله اساتید رسید. پایایی ثبات درونی در مطالعه مقدماتی در بخش انتظارات و واقعیت‌ها با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ در دو بخش انتظارات و واقعیت‌ها به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۹۴ و بعد از جمع‌آوری داده‌ها به ترتیب ۰/۹۵ و ۰/۹۴ به دست آمد. از ۴۱۰ پرسشنامه توزیع شده، ۳۶۲ پرسشنامه تکمیل و برگشت داده شد (از دانشکده‌های پزشکی، پیراپزشکی و پرستاری و مامائی به ترتیب ۱۵۰، ۱۲۶ و ۸۶ نفر). بدین ترتیب میزان پاسخ‌دهی ۸۸ درصد بود. البته قبلاً به منظور ایجاد انگیزه و اخذ نتیجه بهتر، توضیحات تکمیلی به دانشجویان در مورد نحوه جواب دادن به سؤالات و همچنین دلایل انجام این پژوهش داده شد. برای تعیین شکاف کیفیت، دیدگاه دانشجویان درباره وضع موجود کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده (ادراک آنها از کیفیت خدمات) با دیدگاه دانشجویان درباره وضع مطلوب کیفیت خدمات آموزشی (انتظار آنها از کیفیت خدمات ارائه شده) مورد مقایسه قرار گرفت. نمره حاصل در صورت مثبت بودن بیانگر این است که خدمات آموزشی ارائه شده بیشتر از حد انتظارات دانشجویان می‌باشد و در صورت منفی بودن حاکی از آنست که خدمات

جدول ۱: میانگین نمرات انتظارات و واقعیت‌ها و شکاف کیفیت خدمات در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان

دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال ۱۳۸۴

شکاف	واقعیت‌ها	انتظارات	ابعاد کیفیت خدمات	
-۱/۶۸	۲/۰۹	۳/۷۷	تجهیزات و امکانات آموزشی	تجهیزات و امکانات آموزشی
-۱/۵۷	۲/۱۵	۳/۷۲	تسهیلات و امکانات آموزشی	
-۱/۲۹	۲/۴۳	۳/۶۹	ظاهر کارکنان	
-۱/۴۵	۲/۳۶	۳/۸۱	تسهیلات مورد نیاز	
-۱/۵۸	۲/۰۸	۳/۶۶	ارتباط صمیمی و پویا با فراگیران	
-۱/۵۲	۲/۲۱	۳/۷۳	کل	
-۱/۸۵	۱/۸۸	۳/۷۳	علاقتمندی جهت حل مسائل فراگیران	علاقتمندی جهت حل مسائل فراگیران
-۱/۵۷	۲/۱۸	۳/۷۵	تمایل برای کمک به فراگیران	
-۱/۶۱	۲/۱۷	۳/۷۸	دادن اطلاعات به فراگیران	
-۱/۶	۲/۱۷	۳/۷۷	آمادگی جهت پاسخگویی	
-۱/۴۵	۲/۲۸	۳/۷۳	ساعات کاری مناسب	
-۱/۶۲	۲/۱۳	۳/۷۵	کل	
-۱/۰۹	۲/۶۸	۳/۷۷	فراهم نمودن خدمات ایمنی و مطمئن	فراهم نمودن خدمات ایمنی و مطمئن
-۱/۴۴	۲/۳۸	۳/۸۲	برخوداری از دانش کافی جهت پاسخگویی	
-۱/۴۹	۲/۳۱	۳/۸۰	دانش، مهارت و توانایی	
-۱/۵۵	۲/۲۶	۳/۸۱	برخوداری از دانش لازم جهت انجام خدمات آموزشی	
-۱/۷	۱/۹۵	۳/۶۵	رفتار اطمینان بخش	
-۱/۴۶	۲/۳۱	۳/۷۷	کل	
-۱/۴۴	۲/۳۳	۳/۷۷	ایجاد محیط آرام بخش	ایجاد محیط آرام بخش
-۱/۷۸	۱/۸۸	۳/۶۶	توجه شخصی به فراگیران	
-۱/۷۹	۲	۳/۷۹	احترام به نظرات و پیشنهادات فراگیران	
-۱/۷	۲/۰۶	۳/۷۶	شنیدن نظرات فراگیران با علاقه	
-۱/۶۲	۲/۱۱	۳/۷۳	پاسخ به فراگیران با صبر و حوصله	
-۱/۶۷	۲/۰۸	۳/۷۵	کل	
-۱/۶۳	۲/۱۶	۳/۷۹	انجام وعده ها	انجام وعده ها
-۱/۶۱	۲/۱۶	۳/۷۷	خدمات بدون اشتباه و خطا	
-۱/۶۴	۲/۱۵	۳/۷۹	برخورد یکسان با فراگیران	
-۱/۶۷	۲/۷۶	۳/۸۰	ارائه خدمات در زمان مقرر	
-۱/۵۴	۲/۰۶	۳/۷۳	سرعت در عملیات	
-۱/۵۴	۲/۲۴	۳/۷۸	کل	

مقایسه بین انتظارات و واقعیت‌ها در مورد همه سؤالات و ابعاد با $P=۰/۰۰۱$ تفاوت معنی‌داری را نشان داد

آموزشی ارائه شده، انتظارات دانشجویان را برآورده نمی‌کند و شکاف کیفیت وجود دارد و در صورتی که نمره حاصل برابر با صفر شود به معنی عدم وجود شکاف کیفیت در نظر گرفته می‌شود که نشان دهنده در حد انتظار بودن خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان می‌باشد (۱). تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آزمون تی زوج و آنالیز واریانس یک طرفه و توسط نرم افزار SPSS.V.11.5، صورت گرفت.

یافته‌ها

از ۳۶۲ نفر دانشجویانی که پرسشنامه را تکمیل کردند، ۴۹/۴ درصد در مقطع کاردانی، ۱۵/۷ درصد مقطع کارشناسی و ۳۴/۸ مقطع دکترای حرفه‌ای مشغول به تحصیل و ۷۱ درصد آنان زن بودند. میانگین نمرات انتظارات و واقعیت‌ها و شکاف کیفیت خدمات آموزش در جدول شماره ۱ نشان داده شده است. بر اساس نتایج این جدول، انتظارات فراگیران در همه ابعاد و سؤالات آنها بالاتر از وضعیت موجود بود. بیشترین میانگین نمره در بخش انتظارات مربوط به بعد قابلیت اطمینان (۳/۷۸) و کمترین نمره مربوط به بعد فیزیکی (۳/۷۳) بود. در بخش واقعیت‌ها، بالاترین امتیاز مربوط به ابعاد اطمینان (۲/۳۱) و قابلیت اطمینان (۲/۲۴) بود و کمترین آن به بعد علاقتمندی و همدلی (۲/۰۸) تعلق گرفت. پس از محاسبه اختلاف بین میانگین نمرات انتظارات با وضع موجود، در همه ابعاد شکاف وجود داشت. بیشترین میانگین نمره شکاف منفی مربوط به بعد علاقتمندی و همدلی (۱/۶۷-) و کمترین آن مربوط به بعد اطمینان (۱/۴۶-) بود. بین نمره کل واقعیت‌ها و انتظارات ابعاد کیفیت خدمات و همه سؤالات مربوط به آنها تفاوت معنی‌داری ($P=۰/۰۰۱$) وجود داشت.

میانگین نمره شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان مؤنث در تمام ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات به‌طور معنی‌داری ($P=۰/۰۰۱$) بیش از دانشجویان مذکر، بیشتر بود (جدول ۲).

واقعیت‌ها میانگین نمرات دانشجویان مرد بیش از دانشجویان زن بود.

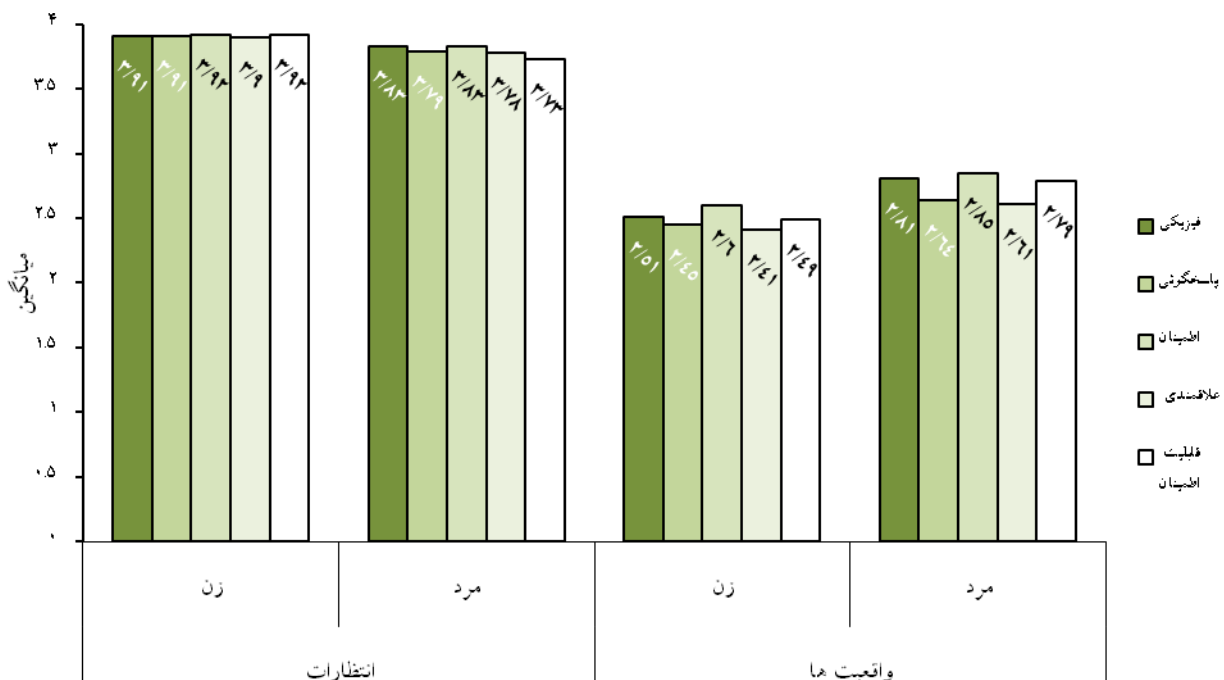
بر اساس نتایج مطالعه مشخص گردید، در تمامی ابعاد میانگین نمره انتظارات دانشجویان دوره دکترا نسبت به مقاطع دیگر بیشتر بود و در مورد واقعیت‌ها میانگین نمره دانشجویان دکترا نسبت به مقاطع تحصیلی پایین‌تر کمتر بود. مقایسه میانگین نمره شکاف با توجه به مقطع تحصیل (دکترا، کارشناسی و کاردانی) در همه ابعاد تفاوت معنی‌داری را نشان داد (جدول ۳). بیشترین شکاف مربوط به مقطع دکترا و کمترین آن مربوط به مقطع کاردانی بود. در مقایسه میانگین نمره شکاف کیفیت بین دانشجویان پزشکی با دانشجویان مقطع کاردانی اختلاف معنی‌داری مشاهده گردید ($P=0/0001$) اما در تمام ابعاد بین دانشجویان کاردانی و کارشناسی و همچنین بین کارشناسی و دکترا اختلاف معنی‌داری وجود نداشت.

جدول ۲: میانگین شکاف کیفیت خدمات در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به تفکیک جنسیت دانشجویان در دانشگاه

علوم پزشکی زنجان در سال ۱۳۸۴

جنس	زن		مرد		نتیجه آزمون t
	فیزیکی	پاسخگویی	اطمینان	همدلی و علاقمندی	قابلیت اطمینان
فیزیکی	۸/۱۱	۳/۶۶	۶/۱۳	۳/۷۱	$P=0/0001$
پاسخگویی	۸/۶۰	۴/۲۷	۶/۶۹	۴/۴۳	$P=0/0001$
اطمینان	۷/۷۳	۴/۱۷	۵/۹۷	۴/۵۶	$P=0/0001$
همدلی و علاقمندی	۹/۰۹	۴/۱۷	۶/۵۹	۵/۵۸	$P=0/0001$
قابلیت اطمینان	۷/۶۵	۴/۱۶	۵/۳۸	۴/۹۸	$P=0/0001$

البته بر اساس نتایج نمودار ۱ میانگین نمرات انتظارات دانشجویان زن بیش از انتظارات دانشجویان مرد و در



نمودار ۱: میانگین نمرات انتظارات و واقعیت‌های مربوط به ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان بر حسب جنس

جدول ۳: میانگین شکاف کیفیت خدمات در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به تفکیک مقطع تحصیلی دانشجویان

در دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال ۱۳۸۴

مقطع ابعاد	کاردانی		کارشناسی		دکترای		نتیجه آنالیز واریانس یک طرفه
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	
فیزیکی	۶/۹۳	۴/۰۲	۷/۷۵	۳/۶	۸/۲۹	۳/۳۶	$P=۰/۰۰۷$
پاسخگوئی	۶/۹۱	۴/۶۷	۸/۳	۴/۲۸	۹/۵۵	۳/۵۳	$P=۰/۰۰۰۱$
اطمینان	۶/۳۷	۴/۴۶	۷/۳۲	۴/۶۷	۸/۳۷	۳/۷۸	$P=۰/۰۰۰۱$
همدلی و علاقمندی	۷/۴۴	۵/۲۲	۸/۱۸	۵/۳۱	۹/۷۲	۳/۳۲	$P=۰/۰۰۰۱$
قابلیت اطمینان	۶/۳۵	۴/۷۴	۶/۹۳	۵/۰۶	۷/۸۹	۳/۸۲	$P=۰/۰۱$

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج به دست آمده، به طور کلی در هر پنج بعد کیفیت خدمات، شکاف منفی وجود دارد که حاکی از آن است که از دید دانشجویان، ارائه خدمات آموزشی در حد انتظارات آنان نبوده و برای بهبود کیفیت خدمات فرصت‌هایی وجود دارد که می‌بایستی از آن استفاده نمود. بیشترین شکاف منفی در بعد علاقمندی و همدلی ($-۱/۶۷$) مشاهده شده که نشان می‌دهد کارکنان و مسئولین نسبت به شنیدن نظرات دانشجوی خود را علاقمند نشان نمی‌دهند و آن را کمتر در برنامه‌های خود اعمال می‌کنند و دانشجویان محیط دانشکده را مکان آرام‌بخشی برای تحصیل نمی‌دانند. به نظر می‌رسد به علت حجم زیاد کارهای اجرایی در آموزش و زیاد بودن تعداد دانشجو نسبت به کارکنان و همچنین نداشتن تجربه و مهارت برخی از کارکنان آموزش موجب شده که آنان فرصتی برای ابراز همدلی و شنیدن و درک نظرات دانشجویان نداشته باشند. جهت کاهش این شکاف توصیه می‌شود مسئولین با گذاشتن دوره‌های آموزشی مهارت کاری و ارتباطی، سرعت عمل کارکنان را افزایش داده و علاوه بر آن به کارکنان توصیه شود که به ارتباطات خود با دانشجویان دقت بیشتری داشته و به نظرات و پیشنهادات دانشجویان توجه بیشتری داشته باشند و به طور کلی مشتری محوری را ملاک کار خود قرار دهند. وجود شکاف در سایر ابعاد کیفیت را می‌توان به ترتیب در بعد پاسخگوئی ($-۱/۶۲$)، قابلیت اطمینان ($-۱/۵۴$)، بعد فیزیکی

($-۱/۵۲$) و بعد اطمینان ($-۱/۴۶$) اشاره نمود که بیانگر آن است خدمات آموزشی ارائه شده انتظارات دانشجویان را برآورده نمی‌کند. کمترین میانگین شکاف منفی در بعد اطمینان مشاهده گردید که شامل برخورداری کارکنان از دانش کافی، داشتن مهارت و توانائی و رفتار اطمینان بخش از طرف کارکنان می‌باشد. با توجه به تأثیر این بعد بر ارائه خدمت به مشتریان، لزوم توجه مدیران به آن را ضروری می‌سازد. همچنین وجود شکاف منفی در ابعاد دیگر بیانگر آن است که در قبال درخواست‌ها و سؤالات مشتری به خوبی عمل نشده؛ کارکنان آمادگی برای پاسخگوئی از خود نشان نمی‌دهند؛ ساعات کاری کارکنان جهت ارائه خدمات و پاسخگوئی مناسب نمی‌باشد؛ و امکانات و تجهیزات در آموزش برای دانشجویان به حد کافی وجود ندارد و در زمینه عمل به تعهدات و انجام وعده‌ها به درستی عمل نمی‌شود. به طور کلی برای کاهش شکاف‌ها و سوق دادن آن در جهت مثبت، مسئولین و مدیران می‌بایستی خود در قبال ارائه خدمات به دانشجویان و درخواست‌ها و تقاضاهای آنان احساس مسئولیت نموده و به مطالبات منطقی فراگیران پاسخ مثبت دهند. همچنین کارکنان آموزش را که در تماس مستقیم با فراگیران می‌باشند ملزم و تشویق نمایند که به خواسته‌های فراگیران احترام بگذارند و در هر حال آماده پاسخگوئی به درخواست‌های فراگیران باشند و با علاقه به رفع مشکل آنان بپردازند. وجود کارکنان متخصص و باتجربه در آموزش

موجب بهبود کیفیت خدمات و افزایش سطح رضایتمندی فراگیران می‌گردد. فراگیران انتظار دارند که کارکنان آموزش در رفتار و عملکرد خود به ملاحظات اخلاقی و اجتماعی توجه کرده و همواره عدالت را محور کار خود قرار دهند، همچنین به نظر می‌رسد جهت رضایت دانشجویان و رفع نیازهای آنان از امکانات و تجهیزات آموزشی مدرن و به‌روز استفاده شود. برخورد مؤدبانه کارکنان آموزش و ارزش قائل شدن به پیشنهادات و نظرات آنان، از انتظارات دیگر دانشجویان می‌باشد، به همین منظور پیشنهاد می‌شود ضمن برگزاری کارگاه‌های آموزشی و دوره‌هایی برای کارکنان جهت نحوه ارائه خدمت به مشتریان و افزایش مهارت‌های ارتباطی و فنی، کارگاه‌های آموزشی برای اعضای هیأت علمی به منظور آشنائی آنان با روش‌های نوین آموزش و برقراری ارتباط موثر با دانشجو انجام گیرد، همچنین مدیران خود نیز ابتدا با رعایت حقوق کارکنان و فراگیران و احترام به پیشنهادات آنان در این زمینه پیش قدم باشند. جهت رفع یا کاهش شکاف در ابعاد پنج‌گانه می‌توان اولیوی را برای تخصیص منابع در نظر گرفت. به این ترتیب که بعد همدلی و علاقمندی که بیشترین شکاف را دارد در رتبه اول جهت تخصیص بودجه و بعد از آن به ترتیب، ابعاد پاسخگوئی، قابلیت اطمینان، فیزیکی و اطمینان در اولویت بعدی قرار گیرند. با انجام چنین اولویت بندی و اختصاص بودجه به ابعادی که دارای شکاف بیشتری هستند می‌توان گفت که با کاهش شکاف در این ابعاد سایر ابعاد نیز از دیدگاه دانشجویان بهبود خواهد یافت، زیرا به زعم صاحب‌نظران، وجود نقص و شکاف (و بالعکس افزایش کیفیت) در یک بعد، اثر تشدید کنندگی دارد. بدین معنی که موجب افت کیفیت (یا افزایش کیفیت) در سایر ابعاد از دیدگاه دریافت کنندگان خدمت می‌گردد (۱۷). با توجه به نتایج مشاهده شد، از دید دانشجویان مقطع پزشکی نسبت به مقاطع تحصیلی دیگر شکاف بیشتری وجود داشت و همچنین نتایج حاکی از انتظارات بیشتر دانشجویان پزشکی نسبت به سایر مقاطع تحصیلی از خدمات آموزشی ارائه شده است. پیشنهاد

می‌شود جهت کاهش شکاف کیفیت به انتظارات دانشجویان دوره دکترا توجه بیشتری مبذول گردد.

نتایج تحقیقات کبريائي و آقاملانی در دانشگاه‌های علوم پزشکی زاهدان و هرمزگان در مورد کیفیت خدمات آموزشی نشان دهنده شکاف منفی در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات می‌باشد که در هر دو دانشگاه بعد پاسخگوئی دارای بیشترین شکاف منفی و بعد اطمینان دارای کمترین شکاف منفی می‌باشد که بیانگر آن است که خدمات آموزشی از کیفیت مطلوبی برخوردار نبودند (۱۱، ۱۲). مطالعه دیگری توسط بيدگلي و کبريائي در دانشگاه علوم پزشکی کاشان نشان داد بیشترین شکاف در بعد ملموس و کم‌ترین شکاف در بعد اطمینان را شامل می‌شد که حاکی از آن است انتظارات دانشجویان فراتر از ادراکات آنها از وضع موجود بوده و فضای زیادی برای بهبود و اصلاح به منظور نیل به رضایت آنها و ارائه خدمات آموزشی مطلوب‌تر وجود دارد (۱۳).

مقایسه نتایج این مطالعه با نتایج مطالعات ذکر شده در داخل کشور نشان می‌دهد در تمامی ابعاد کیفیت خدمات سایر مطالعات، شکاف منفی کمتری وجود دارد، به جز بعد پاسخگوئی در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان که بیشتر از بعد پاسخگوئی در مطالعه حاضر می‌باشد. در مقایسه دیگری از سه مطالعه مشاهده شد، هر سه پژوهش انجام شده کمترین شکاف را در بعد اطمینان داشتند که با نتایج این مطالعه که کمترین شکاف منفی در بعد اطمینان است، مطابقت دارد.

در مطالعه ریچارد (Richard) و آدامز (Adams) از دانشگاه الاباما (Alabama) در کشور آمریکا نشان داد که در ابعاد قابلیت اطمینان و پاسخگوئی شکاف منفی وجود دارد (۱۴) که با مطالعه حاضر مطابقت دارد.

نتایج مطالعات پتر (Peter) و همکاران در مورد کیفیت خدمات آموزشی در دو گروه از دانشجویان ترک تحصیل نموده و دانشجویان حاضر به ادامه تحصیل در دانشکده USC (University of Sunshine Coast) و دانشکده عالی در کشور استرالیا، نشان داد که شکاف خدمات از نظر دانشجویان

حاضر به ادامه تحصیل بیشتر از دانشجویانی که ترک تحصیل نموده‌اند می‌باشد. یعنی انتظارات گروه ترک تحصیل از خدمات آموزشی برآورده نشده است (۱۵). وجود شکاف مثبت در ابعاد کیفیت خدمات آموزشی با نتایج مطالعه حاضر هم‌خوانی ندارد نتایج مطالعه روی (Ruby) در مورد رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی انجام شده، نشان داد به جز بعد فیزیکی که دارای شکاف مثبت است، در سایر ابعاد خدمات شکاف منفی کیفیت وجود دارد (۱۸)، که با نتایج مطالعه حاضر نه تنها در بعد فیزیکی مطابقت ندارد یعنی در این بعد ادراکات دانشجویان از خدمات آموزشی فراتر از انتظارات آنها بوده است بلکه بیشترین شکاف منفی در بعد اطمینان و بعد از آن در ابعاد پاسخگوئی و علاقمندی و

کمترین شکاف در بعد قابلیت اطمینان گزارش گردید. با مقایسه نتایج پژوهش‌های انجام شده می‌توان دریافت که شکاف کیفیت در ابعاد پنج‌گانه خدمات در هر دانشگاهی ممکن است به علت تنوع رشته تحصیلی یا تعداد دانشجو و اعضای هیأت علمی، قدمت دانشگاه و نیروی انسانی که در آن مشغول فعالیت می‌باشند و فضای فیزیکی و امکانات آموزشی مورد استفاده متفاوت و قابل تعمیم به یکدیگر نباشد، لذا به مدیران و برنامه‌ریزان هر دانشگاه توصیه می‌شود با انجام چنین پژوهش‌هایی ضمن شناخت بیشتر نقاط ضعف و مثبت خدمات ارائه شده، اولین گام را جهت تدوین برنامه ارتقای کیفیت بردارند.

References

1. Kebriaei A, Roudbari M. [The quality gap in educational services at Zahedan University of Medical Sciences: based on student' perceptions and expectations]. IJME 2005; 5(1): 53-61. (Persian)
2. Karydis A, Komboil-Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D, Panis V. Expectations and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental care. Int J Qual Health Care 2001; 13(5): 409-16.
3. Lim PC, Tang NK. A study of patient's expectations and satisfaction in Singapore hospitals. Int J Health Care Qual Assur Inc Leader Health Serv 2000; 13(6-7): 290-9.
4. Berry L, Zeithaml VA, Parasuraman A. SERVQUAL: a multi-item scale for measuring customer perceptions of service. J Retal 1988; 64(1):12-20.
5. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LA. Conceptual model of service quality and its implications for future research. J Mark 1985; 49: 41-50.
6. Alvani SM, Riahi B. [Measuring service quality in the public sector]. Tehran: Iran Technology Education Center; 2000:7-15. (Persian)
7. Riahi B. [Total quality management in public sector]. Tehran: Iran Technology Education Center; 2000:12. (Persian)
8. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing 1988; 64(1): 12-40
9. Zifko B, Robert K. Managing perceptions of hospital quality: negative emotional evaluations can undermine even the best clinical quality. Mark Health Serv 1997; 17(1): 28-35.
10. Babakus E, Mangold W. Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. Health Serv Re 1992; 26(6):797.
11. Kebriaei A, Roudbari M. [Assessing quality of educational services at Zahedan University of Medical Sciences]. Tabib Shargh 2005; 7(2):139-46. (Persian)
12. 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. (Persian)
13. Sabahi Bidgoliy M, kebriaie A. [The quality gap of educational services Kashan University

- of Medical Sciences: based on student perceptions and expectations] .8Th NCME 2007; 139. (Persian)
14. Richard E, Adams JN. Assessing collage student perceptions of instructor customer service to students questionnaire: Assessment in higher education. J Assess Evalu High Educ 2006; 31(5): 535-49.
 15. Peter S, Michael H, Debra H. Why do they leave, why do they stay? Perception of service quality at a new university. ANZMAC 2000: 1197-200.
 16. Shahin A. SERVQUAL and model of service quality gaps. Available form: URL: <http://www.qmconf.com /Docs/oo77.pdf>.
 17. Lameaei A. [Quality management]. Tehran: Ministry of Health and Medical Education, CQMI; 1999: 57. (Persian)
 18. Ruby CA. Assessing student satisfaction with selected student services using SERVQUAL, a market driven model of service quality. NASPA J 1998; 35(4): 331-41.

The Gap between Students' Expectations and Educational Services Provided for them, Zanjan University of Medical Sciences, 2007

Fariba Arbouni¹*, Alireza Shoghli², Saheb Badriposhteh³, Mansour Mohajery⁴

1. M.Sc. in Educational Management, Expert in Evaluation Office, Medical Education and Development Center, Zanjan University of Medical Sciences, Zanjan, Iran

2. Ph.D. in Health Services Management, Assistant Professor of Community Medicine, School of Medicine, Zanjan University of Medical Sciences, Zanjan, Iran

3. Ph.D. in Management, Manager of Provincial Affairs, Management and Programming Organization, Tehran, Iran

4. M.Sc. in Research, Research Expert, Zanjan University of Medical Sciences, Zanjan, Iran

Background & Objective: One of the main problems which must be considered by the universities of medical sciences, nationwide, is to establish a solidarity system for providing desirable services and use of strategic methods in order to increase quality of services. Determining gap in quality of services can facilitate backgrounds for preparing programs for improvement of educational quality of services. This study was performed to determine the gap between college students' expectations and provided educational services in Zanjan University of Medical Sciences, 2007.

Methods: In this descriptive study, 362 students in medical sciences participated. Data was collected using a questionnaire based on SERVQUAL. By filling in the questionnaires, students defined realities and their expectations in five aspects of quality of services including physical, trust, reliability, responsiveness, and sympathy. The gap in services was calculated by subtracting students' scores in realities from their expectations.

Results: Results showed that there were gaps in all five aspects of quality of services. The highest gap mean was in sympathy aspect (-1.67) and then in aspects of responsiveness (-1.62), reliability (-1.54) and physical aspect (-1.52). The least gap mean was in trust aspect (-1.46). There was a significant difference between realities and expectations in all aspects ($P=0.0001$). Students of higher levels mentioned higher gaps in a significant way ($P<0.01$).

Conclusion: Generally, the gap between expectations and realities was seen in all aspects which is due to not meeting students' expectations of provided services. To improve quality of services, it is recommended that together with planning educational workshops about service providing and increasing staff's communicative skills, authorities put those aspects with the highest gap in priority while allocating budget.

Key words: Gap, Quality of services, Expectations, Educational services, Realities, Students

*Correspondence: Evaluation Office, Medical Education and Development Center, Department for Educational Affairs, Zanjan University of Medical Sciences, Azadi Blvd., Zanjan, Iran

• Tel: 0241-4156352

• Fax: 0241-4220678

• Email: arbooni_2006@yahoo.com