

مقایسه اهمیت ابعاد پنج گانه خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان و اعضای هیات علمی
دانشگاه علوم پزشکی زاهدان

نویسندگان :

علی کبریایی[✉]، استادیار دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، دانشکده بهداشت، ایران
مسعود رودباری، دانشیار آمار زیستی دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، ایران

مجله پزشکی دانشگاه علوم پزشکی چهارم، دوره ششم، شماره ششم، بهار و تابستان ۸۷

چکیده :

مقدمه : اغلب بین شناخت ارائه دهندگان خدمت از سرمایه گذاری اهمیت ابعاد مختلف خدمت نزد دریافت کنندگان خدمت و اهمیت واقعی آن ابعاد از دیدگاه آنها تناسب وجود ندارد. این امر موجب برنامه ریزی و اتخاذ تصمیم هایی برای تسامین کیفیت خدمت می شود که بیشتر در آن دیدگاه افراد داخل سازمان در مقایسه با دیدگاه افراد خارج سازمان لحاظ شده است. بدین ترتیب کیفیت خدمت نزد دریافت کنندگان آسیب می بیند. پژوهش حاضر به مقایسه اهمیت ابعاد پنج گانه خدمات آموزشی از دیدگاه اعضای هیات علمی و دانشجویان می پردازد. **مواد و روش تحقیق :** پژوهش توصیفی مقطعی در سال ۱۳۸۳ در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان در میان دانشجویان و اعضای هیات علمی انجام شد. ۳۸۶ دانشجوی به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. پرسشنامه اعضای هیات علمی در اختیار تمام آنان قرار گرفت. داده ها از طریق پرسشنامه جمع آوری و به کمک روشهای آمار توصیفی و تحلیلی، تحلیل شد. **یافته ها :** به نظر دانشجویان مهم ترین بعد خدمت، بعد همدلی بود ولی از دیدگاه اعضای هیات علمی در جایگاه چهارم اهمیت واقع شد. مطابق دیدگاه اعضای هیات علمی مهم ترین بعد خدمت، بعد تضمین بود که به نظر دانشجویان در جایگاه سوم اهمیت بود. **نتیجه گیری :** رتبه و میزان اهمیت ابعاد پنج گانه خدمات آموزشی نزد دانشجویان و اعضای هیات علمی به ویژه یکسان نیست. لذا لازم است در برنامه های ارتقای کیفیت و تخصیص منابع این تفاوت ها را در نظر گرفت تا عملکرد خدمت در ابعادی که از دیدگاه دانشجویان اهمیت بیشتری دارد، بهبود یابد. همچنین ویژگیهای خدمت برای دانشجویان به نحوی که شرح داده شده و برای آنان مشخص شده که از خدمت چه چیزی از خدمت می توانند و باید انتظار داشته باشند. **واژه گان کلیدی :** کیفیت کلی مدیریت، تشخیص آموزشی، دانشگاه، خدمات.

مقدمه :

گیرندگان خدمت هر دو نقش اساسی در تعیین کیفیت خدمت دارند. به عبارت دیگر کیفیت خدمت تنها توسط سازمان تعریف نمی شود بلکه نیازها، خواسته ها و انتظارات مشتریان نیز در این میان نقش عمده ای ایفا می کند [۲]. دیدگاه های جدید، کیفیت را به معنای

کیفیت خدمات به عنوان عامل اصلی تبیین کننده ی موفقیت یک سازمان در محیط رقابتی امروز شناخته شده و هر گونه کاهش در رضایت مشتری بدلیل کیفیت ضعیف خدمت موجب نگرانی است [۱]. ارائه دهندگان و

پست الکترونیک: kebria_noosh@yahoo.com

✉ نویسنده مسئول، آدرس: زاهدان، میدان مشاهیر، دانشگاه علوم پزشکی.
تلفن: ۰۵۲۱-۲۲۳۸۲۸۷-۲۲۳۸۲۷۵؛ شماره: ۰۵۲۱-۲۲۳۵۳۱-۰۵۳۰ همراه: ۰۹۱۵ ۵۲۳ ۰۹۱۵
تاریخ دریافت: ۸۷/۴/۲ تاریخ پذیرش: ۸۷/۷/۱۵

برآوردن نیازها و خواسته های مشتریان تعریف می کنند و این مشتریان هستند که کیفیت را مشخص می نمایند. بنابراین مشکل کیفیت ضعیف خدمت بیشتر در سازمان هایی بوجود می آید که بر شناختن و برآوردن نیازها و انتظارات مشتریان تمرکز نمی کنند [۱]. اما به لحاظ آن که دریافت کنندگان و ارائه دهندگان خدمت معیارها و ضوابط متفاوتی برای ارزیابی کیفیت خدمت به کار می برند و برای آنان ابعاد پنج گانه خدمت اهمیت یکسانی ندارند [۲]، اغلب بین شناخت ارائه دهندگان خدمت از اهمیت ابعاد خدمت از دید دریافت کنندگان خدمت با اهمیت واقعی آن ابعاد در نزد آنها تناسب وجود ندارد [۴]. این امر موجب سرمایه گذاری، برنامه ریزی و اتخاذ تصمیم هایی برای تضمین کیفیت می شود که بیشتر در آن دیدگاه افراد داخل سازمان نسبت به دیدگاه مشتریان خارج سازمان لحاظ شده است [۵]. در چنین شرایطی مدیران از وجود نقص در کیفیت خدمت بی خبر می مانند و وقتی متوجه می شوند که دیگر دیر شده و همه چیز از دست رفته است، در عوض اگر شکاف بین انتظارات مشتری و سازمان کمتر شود مراجعات مشتری بیشتر شده و به دیگران هم استفاده از خدمات سازمان را توصیه می کند و این به ایجاد تصویری مثبت از سازمان و در نتیجه به افزایش منافع آن منجر می شود [۶]. از این رو به منظور پیشگیری از اقدام ارائه دهندگان خدمت برای ارزیابی و بهبود کیفیت تنها بر اساس معیارهای خودشان که احتمالاً با انتظارات دریافت کنندگان خدمت متفاوت است و در این صورت این گونه اقدامات معمولاً نظر مشتریان را تضمین نمی کند و بی فایده می ماند، لازم است

معیارها و ضوابط متفاوت این دو گروه تبیین و به یکدیگر نزدیک شوند [۳]. تحقیقات اندکی که به بررسی اهمیت ابعاد خدمت از دیدگاه هر دو گروه ارائه دهنده و دریافت کننده خدمت در سایر کشورها پرداخته، بیانگر آن است که ترتیب و میزان اهمیت ابعاد پنج گانه خدمت از نظر این دو گروه غالباً متفاوت [۵، ۷، ۸، ۹] و بعضاً یکسان [۳ و ۶] است. دلایل کیفیت برای موسسات آموزشی به چند دلیل مانند: مزیت رقابتی، برآورده کردن الزامات دولتی و برآورده کردن انتظارات روز افزون جامعه مهم است [۹]. اکنون که در کشور ما نیز گسترش دانشگاه ها از مرحله کمی به مرحله کیفی سوق داده شده، ضرورت انجام چنین پژوهش هایی بیش از پیش احساس می شود. به ویژه آنکه مطالعات انجام شده در داخل کشور تنها با کسب دیدگاه دانشجویان از وضع موجود، کیفیت خدمات آموزشی را مورد ارزیابی قرار داده اند و به تفاوت دیدگاه های هر دو گروه ارائه دهنده (اعضای هیات علمی) و دریافت کننده خدمت (دانشجویان) نپرداخته اند. لذا با توجه به اهمیت شناخت انتظارات هر دو گروه، این تحقیق در صدد است با بررسی و مقایسه اهمیت ابعاد پنج گانه خدمات آموزشی از دیدگاه هر دو گروه اعضای هیات علمی و دانشجویان، ضمن مشخص نمودن تفاوت یا عدم تفاوت در دیدگاه این دو گروه پیشنهادهایی برای بهبود کیفیت ارائه نماید. پنج بعد خدمت عبارتند از: بعد ملموس (شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت از جمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال های ارتباطی)، بعد اطمینان (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد)، بعد پاسخگویی (تمایل به

همکاری و کمک به مشتری)، بعد تضمین (شایستگی و توانایی کارکنان برای القای حس اعتماد و اطمینان به مشتری)، و بعد همدلی (برخورد ویژه با هر یک از مشتریان با توجه به روحیات آنها به طوری که مشتریان قانع شوند سازمان آنها را درک کرده است) [۱۰].

مواد و روش تحقیق:

این پژوهش یک مطالعه توصیفی است که به روش مقطعی در سال ۱۳۸۳ در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان در دو گروه دانشجویان و اعضای هیات علمی انجام شد. جمعیت مورد مطالعه دانشجویان شامل دانشجویان دانشکده های پزشکی (۴۵۱ نفر)، دندانپزشکی (۱۴۱ نفر)، بهداشت (۱۸۱ نفر)، پرستاری (۳۵۳ نفر) و پیراپزشکی (۳۸۸ نفر) مشغول به تحصیل در نیمسال دوم سال تحصیلی ۱۳۸۲-۱۳۸۳ بجز دانشجویان ترم اول بودند. لازم به ذکر است که دانشجویان مهمان و انتقالی که انگشت شمار نیز بودند در مطالعه شرکت داده نشدند. جمعیت اعضای هیات علمی شامل ۲۲۵ نفر بودند. تعداد ۳۸۶ نفر دانشجوی نمونه تحقیق (به ترتیب از دانشکده های پزشکی، دندانپزشکی، بهداشت، پرستاری و پیراپزشکی هر یک ۱۱۵، ۲۶، ۴۶، ۹۰ و ۹۹ نفر)، بر اساس تعداد دانشجویان هر دانشکده به روش طبقه ای نسبتی و در هر طبقه به روش تصادفی منظم انتخاب شدند. از جمعیت اعضای هیات علمی نمونه گیری به عمل نیامد و پرسشنامه تحقیق در اختیار تمام آنان قرار گرفت. برای گردآوری داده ها از روش توزیع فرد به فرد استفاده شد. بدین ترتیب که در مورد نمونه دانشجویان پس از جلب همکاری کارشناسان آموزش هر دانشکده از ایشان خواسته شد که بر اساس فهرست اسامی دانشجویانی که به عنوان نمونه انتخاب شده بودند، با ارائه توضیح مختصر در باره هدف پژوهش و آزاد بودن

در تکمیل یا عدم تکمیل، پرسشنامه ها را در اختیار آنان قرار دهند و پس از تکمیل (به روش خود اظهاری) دریافت نمایند. در انتها تمام پرسشنامه ها عودت داده شد. پرسشنامه مربوط به اعضای هیات علمی از طریق ستاد رفاهی اعضای هیات علمی در اختیار آنان قرار گرفت و ۱۴۰ پرسشنامه (از میان ۲۲۵ پرسشنامه) بازگشت داده شد. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه ای بود که با توجه به ابزار سنجش کیفیت خدمت (SERVQUAL) که توسط بری و همکارانش [۱۱] به منظور ارزیابی اهمیت ابعاد خدمات، ابداع شده است، طی انجام یک مطالعه مقدماتی بر روی ۲۰ نفر از دیگر دانشجویان و با اعمال اصلاحاتی برای انطباق با محیط های آموزشی تنظیم شد. روایی محتوای پرسشنامه توسط صاحب نظران تایید شد. پایایی آن، با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ به میزان ۸۴ درصد ارزیابی شد. پرسشنامه دارای قسمت اول شامل سوالات مربوط به مشخصات فردی و زمینه ای پاسخگویان و قسمت دوم مشتمل بر ۲۷ سوال مربوط به سنجش اهمیت کیفیت خدمات آموزشی بود. از این ۲۷ سوال، ابعاد تضمین و پاسخگویی هر یک ۵ سوال، بعد همدلی ۶ سوال، بعد اطمینان ۷ سوال و بعد ملموس ۴ سوال را به خود اختصاص دادند. برای اخذ نظرات افراد از مقیاس پنج درجه ای لیکرت (گزینه های خیلی مهم، مهم، نسبتاً مهم، کم اهمیت، خیلی کم اهمیت) با مقیاس نمره گذاری ۱ تا ۵ استفاده شد. نمره مربوط به هر بعد، متوسط نمره سوالات آن بعد می باشد. پس از گردآوری، داده ها با استفاده از نرم افزار spss و به کمک آماره های توصیفی و آزمون من-ویتنی تحلیل شد. سطح معنی داری

۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

یافته ها :

از مجموع ۳۸۶ نفر دانشجوی شرکت کننده در مطالعه ۶۷/۱ درصد (۲۵۹ نفر) زن و بقیه مرد بودند. دانشجویان مورد مطالعه با میانگین سنی $21/21 \pm 21/98$ حداقل ۱۸ سال و حداکثر ۲۸ سال سن داشتند. بیشترین نسبت (۱۱۵ نفر) دانشجویان مورد مطالعه (۲۹/۸ درصد) در دانشکده پزشکی و کمترین نسبت (۹/۳ درصد) (۳۶ نفر) در دانشکده دندان پزشکی مشغول تحصیل بودند. بیشترین نسبت (۱۷۷ نفر) دانشجویان مورد مطالعه (۴۵/۹ درصد) در مقطع کارشناسی و کمترین نسبت (۹/۳ درصد) (۳۶ نفر) در مقطع کاردانی تحصیل می کردند. بیشترین نسبت (۱۱۷ نفر) دانشجویان مورد مطالعه (۳۰/۳ درصد) در سال دوم و کمترین نسبت (۱۴/۲ درصد) (۵۵ نفر) در سال چهارم تحصیل خود قرار داشتند. ۹۲/۲ درصد (۲۵۶ نفر) دانشجویان مورد مطالعه غیر شاغل بودند. اعضای هیات علمی مورد مطالعه با میانگین سنی $39/2 \pm 6/7$

حداقل ۲۷ سال و حداکثر ۵۶ سال سن داشتند و ۷۰ درصد (۱۵۷ نفر) آنها مرد و بقیه زن بودند. میانگین سابقه کار آنان $7/5 \pm 4/5$ سال بود. یافته های پژوهش نشان داد که به نظر دانشجویان مهم ترین بعد خدمت، بعد همدلی بود و بدنبال آن به ترتیب ابعاد اطمینان، تضمین، پاسخ گویی و ملموس در رتبه های بعدی اهمیت قرار گرفتند. مطابق دیدگاه اعضای هیات علمی مهم ترین بعد خدمت، بعد تضمین بود و بدنبال آن بترتیب ابعاد اطمینان، ملموس، همدلی و پاسخ گویی در رتبه های بعدی اهمیت قرار گرفتند. بعد همدلی که از دیدگاه دانشجویان در رتبه اول اهمیت قرار گرفته، به نظر اعضای هیات علمی در جایگاه چهارم اهمیت است. همچنین، بعد تضمین که به نظر اعضای هیات علمی در رتبه اول اهمیت قرار گرفته، از دیدگاه دانشجویان در جایگاه سوم اهمیت است. آزمون آماری من ویتنی نشان داد که تفاوت میانگین ها تنها در ابعاد همدلی و پاسخگویی معنی دار بود جدول (۱).

جدول (۱) : مقایسه میانگین نمرات اهمیت ابعاد پنج گانه خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان و اعضای هیات علمی مورد مطالعه.

p	اعضای هیات علمی	دانشجویان	میانگین نمرات ابعاد خدمت
۰/۰۰۰	$4/17 \pm 0/52$	$2/36 \pm 0/83$	همدلی
۰/۱۷	$4/25 \pm 0/52$	$2/30 \pm 0/79$	اطمینان
۰/۲۲	$4/41 \pm 0/52$	$4/29 \pm 0/87$	تضمین
۰/۰۰۰	$3/92 \pm 0/66$	$4/11 \pm 0/89$	پاسخگویی
۰/۰۶	$4/26 \pm 0/59$	$4/3 \pm 0/92$	ملموس

از پنج عبارت مهم تر براساس نظر اعضای هیات علمی، سه عبارت در بعد تضمین و دو عبارت در بعد اطمینان قرار داشت جدول (۲).

پنج عبارت مربوط به کیفیت خدمت که از سوی دانشجویان مهم تر ارزیابی شدند، عبارتند از: دو عبارت مربوط به بعد اطمینان خدمت، یک عبارت از بعد پاسخ گویی و دو عبارت از بعد همدلی.

جدول (۲) : میانگین نمرات پنج عبارت که به نظر دانشجویان و اعضای هیات علمی اهمیت بیشتری داشتند.

میانگین	عبارات مربوط به کیفیت	افراد مورد مطالعه
۲/۷۳	برخوردار بودن اساتید از دانش تخصصی کافی	اعضای هیات علمی
۲/۵۲	در دسترس بودن اساتید راهنما (و مشاور) به هنگام نیاز دانشجو	دانشجویان
۲/۵۶	ارایه نمودن مطالب به شیوه‌ای که برای دانشجو قابل درک باشد	اعضای هیات علمی
۲/۴۷	ارایه رایج نمودن مطالب به شیوه‌ای که برای دانشجو قابل درک باشد	دانشجویان
۲/۴۹	وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو	اعضای هیات علمی
۲/۴۷	رفتار توأم با احترام استاد با دانشجویان	دانشجویان
۲/۴۷	ارایه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	اعضای هیات علمی
۲/۳۸	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	دانشجویان
۲/۴۶	آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارایه آموزشهای نظری و عملی در دانشکده	اعضای هیات علمی
۲/۳۶	ارایه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	دانشجویان

پنج عبارت مربوط به کیفیت خدمت که دانشجویان آنها را دارای اهمیت کمتر دانستند، عبارتند از: دو عبارت مربوط به بعد ملموس، یک عبارت از بعد همدلی، یک عبارت از بعد تضمین و یک عبارت از بعد پاسخگویی.

از پنج عبارت دارای اهمیت کمتر طبق انتظارات اعضای هیات علمی، دو عبارت در بعد همدلی، دو عبارت در بعد پاسخگویی و یک عبارت در بعد تضمین بود جدول (۳) .

جدول (۳) : میانگین نمرات پنج عبارت که به نظر دانشجویان و اعضای هیات علمی اهمیت کمتری داشتند.

میانگین	عبارات مربوط به کیفیت	افراد مورد مطالعه
۲/۵۰	اعمال نظرات و پیشنهادات دانشجویان در باره مسایل آموزشی در برنامه‌های آموزشی	اعضای هیات علمی
۲/۶۸	جذابیت ظاهری وسایلی (نظیر کتاب، جزوه، طلق شفاف و ...) که استاد در امر آموزش از آنها استفاده می‌کند	دانشجویان
۲/۷۷	دادن تکالیف متناسب (نه کم و نه زیاد) و مرتبط با درس	اعضای هیات علمی
۲/۷۷	دادن تکالیف متناسب (نه کم و نه زیاد) و مرتبط با درس	دانشجویان
۲/۸۰	انعطاف پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاصی که ممکن است برای هر دانشجویی آید	اعضای هیات علمی
۲/۷۹	ظاهر آراسته و حرفه‌ای اساتید	دانشجویان
۲/۸۳	اعلام ساعتی که دانشجو می‌تواند برای مسایل درسی و آموزشی به استاد مراجعه کند	اعضای هیات علمی
۲/۹۳	اعلام ساعتی که دانشجو می‌تواند برای مسایل درسی و آموزشی به استاد مراجعه کند	دانشجویان
۲/۹۷	اختصاص دادن وقت از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانشجو خارج از ساعات کلاس	اعضای هیات علمی
۲/۹۹	اختصاص دادن وقت از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانشجو خارج از ساعات کلاس	دانشجویان

بحث:

یافته های این پژوهش نشان داد که به نظر دانشجویان مهم ترین بعد خدمت، بعد همدلی بود. در حالی که از دیدگاه اعضای هیات علمی این بعد در رتبه چهارم اهمیت قرار گرفت. همدلی یعنی اینکه با توجه به روحیات افراد با هر کدام آنها برخورد ویژه ای شود، به طوری که دریافت کننده ی خدمت قانع شوند که سازمان آنها را درک کرده است و برای سازمان مهم هستند [۱۰]. مطلبی که باید بدان اشاره نمود آن است که هر چه کیفیت خدمت پایین تر باشد، انتظارات دریافت کننده ی خدمت افزایش می یابد [۱۲]. با توجه به این موضوع، می توان این گونه اظهار نظر کرد که در ابعاد و پرسش هایی که در آنها انتظارات بالاتر است، کیفیت خدمت پایین تر است، و بالعکس، لذا اهمیت زیاد این بعد از دیدگاه دانشجویان حاکی از آن است که سازمان باید برای تامین نظر آنان، به این بعد از خدمت توجه ویژه ای مبذول دارد. واضح است که در سازمان های خدماتی و به ویژه در محیط های آموزشی بین کارکنان و دریافت کنندگان خدمت ارتباط متقابل و تنگاتنگی وجود دارد و کیفیت این ارتباط بر بعد همدلی خدمت تاثیر می گذارد. چنان که در جدول شماره ۲ هم مشاهده می شود دو عبارت (رفتار توام با احترام استاد با دانشجویان و مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان) از پنج عبارت مهمتر به زعم دانشجویان در بعد همدلی قرار دارند. هنگامی یک بعد در مقایسه با سایر ابعاد از نظر دریافت کننده ی خدمت دارای اهمیت بیشتری می شود بدان معنا است که ارائه دهندگان خدمت کمتر توانسته اند انتظارات وی را در آن بعد تامین نمایند [۱۲]. این در حالی است که برای تامین انتظارات دانشجویان در بعد همدلی نیازی به صرف بودجه و هزینه زیادی نیست زیرا عبارات این بعد و به ویژه دو عبارت فوق الذکر به جنبه هایی اشاره دارد که

با آموزش مختصر قابل اصلاح است. مطابق دیدگاه اعضای هیات علمی مهم ترین بعد خدمت، بعد تضمین بود. این بعد به نظر دانشجویان در جایگاه سوم اهمیت قرار داشت. این بعد به شایستگی و توانایی کارکنان برای القای حس اعتماد و اطمینان به دریافت کننده ی خدمت اشاره دارد [۱۰]. معنای دیگر مهمتر بودن بعد تضمین به نظر اعضای هیات علمی می تواند آن باشد که آنها به این بعد از خدمت که اتفاقاً تمام عبارات آن به رفتار حرفه ای اعضای هیات علمی اشاره دارد (نظیر: تسهیل بحث و تبادل نظر در باره موضوع درس در کلاس توسط اساتید، آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارایه آموزشهای نظری و عملی در دانشکده، برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی، اختصاص دادن وقت از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانشجویان خارج از ساعات کلاس) - توجه و تاکید ویژه ای دارند. قرار گرفتن این بعد از دیدگاه دانشجویان در رتبه سوم (میانی) از نظر اهمیت هم می تواند به عنوان تجلی عملی این تاکید تفسیر شود، زیرا هر گاه از دیدگاه دریافت کننده ی خدمت کیفیت یک بعد از خدمت تطابق بیشتری با انتظارات او داشته باشد اهمیت آن بعد در نظر وی کاهش می یابد [۱۲]. بعد اطمینان خدمت از سوی هر دو گروه در یک رتبه (دوم) اهمیت قرار گرفت. اهمیت زیاد این بعد در نظر اعضای هیات علمی و انتظارات بالای دانشجویان فرصت مغتنمی است تا بدان وسیله اعضای هیات علمی با افزایش تلاش و برنامه ریزی خود در جهت ارایه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر، آگاه نمودن دانشجویان از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط وی و ارایه نمودن مطالب به شیوه ای که برای دانشجویان قابل درک باشد، انتظارات دانشجویان را به نحوی مطلوب تر برآورده نمایند. بعد پاسخ گویی از دیدگاه دانشجویان در رتبه چهارم و از نظر اعضای

پایین تر بود. از نظر هر دو گروه پس از بعد اطمینان بترتیب ابعاد تضمین، پاسخگویی، همدلی و ملموس مهم تر بودند [۳]. نتایج تحقیق داگلاس و همکاران (Daglass, et al) در میان کارکنان هتل داری و مشتریان آنها نشان داد که هر دو گروه دریافت کنندگان خدمت و کارکنان به ترتیب ابعاد تضمین، اطمینان، پاسخگویی، همدلی و ملموس را مهم تر دانستند، با این تفاوت که میانگین نمرات کارکنان کمتر از دریافت کنندگان خدمت بود [۶]. البته باید متذکر شد که اهمیت بالای ابعاد در نزد مشتریان ناشی از ترکیبی از انتظارات بیش از حد و عملکرد ناکافی است، لذا لازم است در کنار بهبود عملکرد، گام هایی نیز در جهت کم کردن انتظارات مشتریان برداشته شود [۲]. در این راستا برخی از محققان از آموزش به مشتریان حمایت می کنند [۱]. لازم است انتظارات مشتریان مدیریت شود تا کیفیت خدمت در نظر آنها بهبود یابد. بهترین راه برای نیل به آن این است که ویژگی های خدمت برای آنان شرح داده شود و برای آنان مشخص شود که چه چیزی از خدمت می توانند و باید انتظار داشته باشند [۱۴]. تحقیقات انجام شده نشان می دهد که یکی از موانع عمده اجرای برنامه های کیفیت، کمبود منابع است، لذا تحلیلی این چنین از ابعاد خدمت، مدیریت را قادر می سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحوی بهتر تخصیص دهد تا عملکرد سازمان در حوزه هایی که بیشترین اثر را در انتظارات مشتری از کیفیت خدمت دارند، بهبود یابد [۱۵]. بدین ترتیب می توان انتظار داشت الگویی با درجه سازگاری بالا با شرایط سازمان و بالطبع کاربرد بیشتری برای ارتقای کیفیت خدمات اتخاذ شود و بدین وسیله نقاط ضعف در زمینه کیفیت مرتفع و نقاط مثبت تقویت گردد و حتی خدماتی با کیفیت فراتر از حد انتظارات مشتریان به آنها ارائه شود. شایان ذکر است که به دلیل پاسخ ندادن

هیات علمی در رتبه آخر اهمیت قرار گرفت که تقریباً به هم نزدیک است. اهمیت کمتر بعد ملموس نزد دانشجویان احتمالاً بدان خاطر است که سطح مورد انتظار آنها تامین شده است. مقایسه این یافته با سایر تحقیقات انجام شده [۸، ۳، ۶، ۱۳] بیانگر آن است که معمولاً بعد ملموس خدمت در نزد دریافت کنندگان خدمت کم اهمیت ترین بعد است. بعد ملموس در نزد اعضای هیات علمی اهمیتی متوسط داشت. یکی از دلایل اهمیت بیشتر بعد ملموس از دیدگاه اعضای هیات علمی شاید آن باشد که جنبه های ملموس نظیر مواد و تجهیزات آموزشی، رایانه، کتاب و حتی فضای کلاسها به عنوان آنچه که می توان در تسهیل یادگیری در دانشجویان از آنها بهره برد بیشتر مد نظر اعضای هیات علمی است. مقایسه نتایج این مطالعه با سایر پژوهش های بیانگر آن است که غالباً اهمیت ابعاد خدمت نزد دریافت کننده و ارائه دهنده خدمت با یکدیگر متفاوت است. در مطالعه پاریزو و همکاران (Paleizoo, et al) بر روی دانشجویان و کارکنان، هر دو گروه همه ابعاد خدمت را مهم دانستند و هر دو گروه نیز بعد تضمین را به عنوان مهمترین بعد ذکر کردند ولی در مورد سایر ابعاد با یکدیگر اختلاف نظر داشتند، به نحوی که دانشجویان بعد پاسخگویی را دومین بعد مهم و کارکنان به عنوان آخرین بعد مهم دانستند. دومین بعد مهم از نظر کارکنان بعد ملموس بود در حالی که نزد دانشجویان این بعد در رتبه آخر اهمیت قرار گرفت [۸]. در مطالعه گالوی (Galooe, et al) در میان دانشجویان و کارکنان نقطه اشتراکی بین دو گروه از نظر اهمیت ابعاد مشاهده نشد، به طوری که کارکنان عمدتاً ابعاد وظیفه محور را مهم تلقی کردند و دانشجویان بیشتر به جنبه های ظاهری و ملموس اهمیت بیشتری می دادند [۹]. در مطالعه دافی و همکاران (Dafi, et al) انتظارات بیماران و پرستاران به طور معنی داری متفاوت بود و میانگین انتظارات بیماران

بویژه در ابعادی که از دیدگاه دانشجویان اهمیت بیشتری دارد، بهبود یابد.

تقدیر و تشکر :

از معاونت و مدیریت محترم پژوهش دانشگاه علوم پزشکی زاهدان و مدیریت و شورای پژوهش دانشکده بهداشت که با عنایت و مساعدت مادی و معنوی انجام این تحقیق را میسر نمودند و از کارشناسان آموزش دانشکده های مذکور به خاطر همکاری در جمع آوری داده های تحقیق و نیز از سایر افرادی که به نحوی اینجانبان را در انجام این تحقیق یاری دادند.

تعداد زیادی از اعضای هیات علمی به پرسشنامه ها نتایج را فقط به افراد داوطلب برای پاسخگویی می توان تعمیم داد.

نتیجه گیری :

رتبه و میزان اهمیت ابعاد پنج گانه خدمات آموزشی نزد دانشجویان و اعضای هیات علمی یکسان نیست. این امر موجب می شود اعضای هیات علمی به جنبه هایی که از دیدگاه دانشجویان اهمیت کمتری دارد توجه بیشتری نمایند و کیفیت خدمت در نظر دانشجویان آسیب ببیند. لذا لازم است در برنامه های ارتقای کیفیت و تخصیص منابع این تفاوت ها در نظر گرفته شود به نحوی که عملکرد خدمت

REFERENCES :

منابع :

- 1) Ghobadian A, Speller S. Service quality: Concept and models. IJQRM 1994; 11(9):43-66.
- 2) Nematian HR, Quality gaps of bank services. Tadbir 2003; 4(142). Available at <<http://www.imi.ir/tadbir/tadbir-142/article-142/7.asp>>
- 3) Lee MA, Yom YH. A comparative study of patients and nurses perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: A questionnaire survey. Int J Nurs Studies 2007; 44:545-555.
- 4) Ugboma C, Callistus I, Ogwude IC. Service quality measurements in ports of a developing economy: Nigerian ports survey. Manag ser Qual 2004; 14 (6): 487-495.
- 5) Silvestro R. Applying gap analysis in the health service to inform the service improvement agenda. Int J Qual Reliab Manag 2005; 22 (3): 215-233.
- 6) Douglas L, Connor R. Attitudes to service quality - The expectation gap. Nutrition & Food Science 2003; 33 (4): 165-172.
- 7) Saleh F, Ryan C. Analysing service quality in the hospitality industry using the SERVQUAL model. Serv Indust J 1991; 11(3):324-43.
- 8) Pariseau SE, McDaniel JR. Assessing service quality in schools of business. Intl J Qual Reliab Manag 1997; 14(3): 204-218.
- 9) Galloway L. Quality perceptions of internal and external customers: a case study in educational administration. The TQM Magazine 1998; 10(1): 20-26.

REFERENCES :

منابع :

- 10) Lin HC, Xirasagar S, Laditka JN. Patient perceptions of service quality in group versus solo practice clinics. *Int J Qual Health Care* 2004; 16(6):437-445.
- 11) Berry L, Zeithaml VA, Parasuraman A. SERVQUAL: A multi-item scale for measuring customer perceptions of service. *J Retailing* 1988; 64(1): 12-20.
- 12) Campbell JL, Ramsay J, Green J. Age, gender, socioeconomic, and ethnic differences in patients assessments of primary health care. *Qual Health Care* 2001; 10:90-95.
- 13) Lim PC, Tang NKH. A study of patients Expectations and satisfaction in singapore Hospitals. *Int J health Care Qual Assurance* 2001; 3 (7): 290-299.
- 14) Curry A, Sinclair E. Assessing the quality of physiotherapy services using SERVQUAL. *Int J Health Care Qual Assurance* 2002; 15(5): 197-205.
- 15) Sewell N. Continuous quality improvement in acute health care: Creating a holistic and integrated approach. *Int J Health Care Qual Assurance* 1997; 10(1): 20-26.

A Comparative Study on the Importance of Dimensions of Educational Services at Zahedan University of Medical Sciences: Faculties and Students' Viewpoints.

Kebriaei A.¹ Roudbari M.²

1- Dept. of Public Health, University of Medical Sciences, Zahedan, Iran.

2- Dept. of Biostatistics, University of Medical Sciences, Zahedan, Iran.

(Received 2 July, 2008 Accepted 15 Sep, 2008)

Abstract:

Introduction: There are differences between the recognition of service providers about the importance of dimensions of services, and its real importance as viewed by service receivers. This leads to planning and decision making on quality promotion in which the views of providers are more effective than those of the customers. In such circumstances, the quality of services is reduced in the customer,s viewpoint. This research aims to compare the importance of dimensions of educational service in the faculty members, and the student's viewpoints.

Materials and Methods: This cross-sectional descriptive research was performed in 2004 in Zahedan University of Medical Sciences. All the faculty members and 386 students were chosen as the research subjects. A questionnaire was used for data collection. For statistic analysis, descriptive and analytic statistics were employed.

Results: Empathy was the most important dimension from student's viewpoint which was ranked as the 4th factor in faculty members' view. The faculty members declared the most important dimension to be assurance that was ranked the third in student's viewpoint.

Conclusion: There is no dimension with the same rank among different dimensions of educational services between the students and faculty members. This leads the faculty members to advert dimensions which are less important in student's view, so this affects the quality of services from students viewpoint. Therefore, should be taken into account these differences in programming and resource allocation in order to improve the services provided, which is so important from the student's view. Moreover it seems necessary to describe the characteristics of services to the students and identify at services and what to expect from them.

Key Words: Total quality management, Evaluation, University, Service.