

بررسی میزان رضایتمندی با توجه به معیار نتایج مشتری مدل اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM) در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زابل در سال ۱۳۸۸

عبید ا... فرجی^۱ عباسعلی رضائی^۲ منیره عزیزی فدافین^۳

چکیده

مقدمه و هدف: یکی از معیارهای عمده در زمینه کیفیت و بهبود مستمر آن ایجاد و حفظ مشتری ست که در سازمان های آموزشی به عنوان مخاطبان اصلی فرایند آموزشی تلقی می شوند. لذا این پژوهش با هدف تعیین میزان رضایتمندی با توجه به معیار نتایج مشتری مدل اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM) در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زابل در سال ۱۳۸۸، طراحی و اجرا گردید.

مواد و روش ها: در این مطالعه توصیفی تحلیلی از نوع مقطعی جامعه آماری دانشجویان مشغول به تحصیل که حداقل یک ترم تجربه حضور در دانشگاه علوم پزشکی زابل را داشتند بود که بر روی ۳۶۱ نفر از ایشان انجام شد. ابزار مورد استفاده جهت گرد آوری اطلاعات پرسشنامه ای با تأکید بر مدل EFQM بود که روایی و پایایی آن در مطالعات قبلی تأیید شده بود. و داده ها به وسیله نرم افزار SPSS11/5 و با استفاده از آمارهای توصیفی و تحلیلی و استفاده از آزمون های آماری آنالیز واریانس یک طرفه و پس آزمون Tukey مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: میانگین رضایت از خدمات آموزشی افراد مورد مطالعه $40/91 \pm 9/36$ از مجموع ۹۲ امتیاز بود. سطح رضایت ۸۴/۸ در صد افراد متوسط به پایین بود. مشتری محورترین دانشکده و گروه آموزشی به ترتیب دانشکده بهداشت و گروه مدارک پزشکی بود.

نتیجه گیری: با توجه به نتایج بدست آمده جهت افزایش مشتری مداری، برگزاری کارگاه های آموزشی نحوه خدمت به مشتریان و افزایش ارتباط با مشتریان ضروری به نظر می رسد.

کلمات کلیدی: رضایتمندی، مدل اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM)، دانشجو

^۱ کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی و عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی زابل (نویسنده مسئول)

پست الکترونیکی: Faraji.obeid@gmail.com

^۲ کارشناس ارشد اپیدمیولوژی و عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی زابل

^۳ کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی زابل

مقدمه

معانی متناقض از کیفیت آموزش منجر به استفاده از روش های متفاوت برای اندازه گیری کیفیت در آموزش عالی شده است (۷). برای چندین سال پژوهشگران دانشگاهی کیفیت خدمات را با استفاده از مقیاس های تک بعدی اندازه گیری می کردند، در حالی که مقیاس های تک بعدی برای اندازه گیری یک مفهوم چند بعدی مانند کیفیت مناسب نیست (۸). مدل اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM) مقیاسی چند بعدی بر پایه ۹ معیار است که ۵ معیار آن (شامل رهبری، خط مشی و استراتژی، کارکنان، مشارکت ها و منابع، فرایندها) مربوط به توانمندسازها می شود و ۴ معیار دیگر نیز (شامل نتایج مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد) نتایج را در برمی گیرد. معیارهای توانمندساز نشان دهنده این است که در سازمان چه کاری انجام می شود و معیارهای نتایج نیز نشان می دهد سازمان به چه چیزی دست یافته است. نتایج به وسیله توانمندسازها به وجود می آید و بازخورد نتایج نیز به بهبود توانمندسازها کمک می کند (۹).

سازمان های متعالی به طور فراگیر، نتایج مهم مرتبط با مشتریان خود را اندازه گیری می کنند و به آنها دست می یابند. در این جا مشخص می گردد که سازمان در ارتباط با مشتریان بیرونی خود چه نتایجی به دست می آورد. در این معیار مقیاس های ادراکی، بیانگر ادراک مشتریان از سازمان است (۱۰). اکنون که در کشور ما نیز گسترش دانشگاه ها از مرحله کمی به مرحله کیفی سوق داده شده است ضرورت انجام چنین پژوهش هایی بیش از پیش احساس می شود. لذا این مطالعه با هدف تعیین میزان مشتری محور بودن یا رضایتمندی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زابل

یکی از معیارهای عمده در زمینه کیفیت و بهبود مستمر آن ایجاد و حفظ مشتری است و آموزش عالی، یکی از مهم ترین نهادها در جهت آموزش، توسعه و تأمین منابع انسانی و رکن اصلی در پیشرفت و توسعه همه جانبه هر کشوری می باشد. این نهاد دارای کارکردها و وظایف عمده ای در راستای رشد و توسعه پایدار است و به عنوان یک نهاد ساختارمند، نیازمند ملاحظه علمی تمام بخش ها و جنبه های مختلف آن می باشد (۱).

توسعه پایدار این نظام مستلزم رشد موزون، متناسب و متعادل هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. گسترش کمی نظام آموزش عالی بدون توجه به توسعه کیفیت، پیامدهایی همچون افت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، عدم کارآفرینی و ضعف تولید دانش را به همراه خواهد داشت (۲). مفهوم مشتری در عرصه آموزش طیف گسترده ای شامل اساتید دانشگاهی، کارکنان و دانشجویان را در بر می گیرد. 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 می نمایند (۳). در حال حاضر در سطح جهان، دیدگاه دانشجویان در مورد همه جنبه های آموزش های ارائه شده در مؤسسات آموزشی بررسی می شود و به عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه ها در نظر گرفته می شود (۴).

پژوهش های مختلف نشان داده اند که از دیدگاه دانشجویان مورد مطالعه خدمات آموزشی ارائه شده از کیفیت خوبی برخوردار نبوده است (۵ و ۶).

طراحی و اجرا گردید.

تحلیل قرار گرفت و $P \leq 0.05$ به عنوان سطح معنی داری در نظر گرفته شد.

مواد و روش ها

این پژوهش یک مطالعه توصیفی تحلیلی است که به صورت مقطعی در نیمسال دوم سال تحصیلی ۸۸-۸۷ در دانشگاه علوم پزشکی زابل انجام شد. جامعه مورد مطالعه دانشجویان شاغل به تحصیل در تمام رشته ها و مقاطع موجود در دانشگاه، که حداقل یک ترم تجربه حضور در دانشگاه علوم پزشکی زابل را داشتند بود که ۳۶۱ نفر از ایشان با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند.

ابزار مورد استفاده برای گرد آوری اطلاعات پرسشنامه ای با تأکید بر مدل EFQM به سنجش رضایتمندی دانشجویان به عنوان مشتریان و مخاطبان اصلی نظام آموزش عالی از کیفیت خدمات ارائه شده توسط گروه های آموزشی و دانشکده ها بود. روایی و پایایی این پرسشنامه در مطالعات قبل تأیید شده است (۱). این پرسشنامه دارای پنج سؤال زمینه ای و ۲۳ سؤال با توجه به شاخص های معیار مشتری محوری مدل EFQM است. که به صورت مقیاس لیکرت ۴ تایی از کم تا بسیار زیاد تنظیم گردیده است و به هر یک از سوالات به ترتیب ۱ تا ۴ امتیاز داده شد که مجموع نمرات پرسشنامه بین ۲۳ تا ۹۲ بود که افراد با نمره زیر ۳۷ در گروه پایین، با نمره بین ۳۷ تا ۶۵ در گروه متوسط و با نمره بالاتر از ۶۵ در گروه بالا قرار گرفتند. پس از جمع آوری داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS و با استفاده از آمار توصیفی و تحلیلی و استفاده از آزمون آماری آنالیز واریانس یک طرفه و پس آزمون Tukey مورد تجزیه و

یافته ها

در این مطالعه تعداد ۳۶۱ نفر از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زابل مورد بررسی و مطالعه قرار گرفتند که ۱۳۲ نفر (۳۶/۵۷ درصد) مرد و ۲۲۹ نفر (۶۳/۴۳ درصد) زن بودند. ۹۷ نفر (۲۶/۸۷ درصد) در مقطع کاردانی، ۲۰۵ نفر (۵۶/۷۹ درصد) مقطع کارشناسی و ۵۹ نفر (۱۶/۳۴ درصد) مقطع دکترای عمومی بودند.

سطح رضایت ۶۱ نفر (۱۶/۹ درصد) از خدمات آموزشی پایین، ۲۴۵ نفر (۶۷/۹ درصد) متوسط و ۵۵ نفر (۱۵/۲ درصد) بالا بود. میانگین رضایت از خدمات آموزشی افراد مورد مطالعه 40.91 ± 9.36 از مجموع ۹۲ امتیاز بود. سطح رضایت ۸۳/۱ درصد افراد متوسط به بالا بود (جدول شماره ۱).

نتایج نشان اختلاف آماری معنی داری در رضایت از خدمات آموزشی بین گروه های آموزشی مختلف وجود داشت ($P < 0/0001$) و این اختلاف بین گروه های «مدارک پزشکی با سایر گروه ها»، «مدیریت خدمات بهداشتی درمانی با بهداشت، هوشبری، اتاق عمل و مامایی»، «بهداشت و مامایی با پرستاری»، «داروسازی با هوشبری و مامایی» و «هوشبری با فوریت های پزشکی و پرستاری» بود. (جدول شماره ۲).

نتایج نشان داد که اختلاف آماری معنی داری در رضایت از خدمات آموزشی بین ۵ دانشکده بهداشت، پزشکی، داروسازی، پیراپزشکی و پرستاری - مامایی وجود داشت ($P < 0/017$) و این اختلاف بین دانشکده های بهداشت با پیراپزشکی و پرستاری - مامایی بود (جدول شماره ۳).

جدول شماره ۱: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب سطح رضایت از خدمات آموزشی

رضایت از خدمات آموزشی	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی	فراوانی تجمعی	در صد فراوانی تجمعی
پایین	۶۱	۱۶/۹	۶۱	۱۶/۹
متوسط	۲۴۵	۶۷/۹	۳۰۶	۸۴/۸
بالا	۵۵	۱۵/۲	۳۶۱	۱۰۰
مجموع	۳۶۱	۱۰۰		

جدول شماره ۲: مقایسه میانگین رضایت از خدمات آموزشی ارائه شده به افراد مورد مطالعه بر حسب گروه آموزشی

گروه آموزشی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آزمون آماری
مدیریت خدمات بهداشتی درمانی	۳۵	۴۳/۸۶	۷/۱۲	F = 9 / 431 df = 9 P ≤ 0/0001
مدارک پزشکی	۲۲	۵۳/۵	۹/۸۵	
بهداشت	۷۰	۳۸/۹۳	۹/۶۸	
پزشکی	۲۶	۴۰/۳۵	۹/۳۲	
داروسازی	۳۳	۴۲/۱۵	۸/۱۱	
هوشبری	۲۲	۳۵/۶۴	۷/۳۸	
اتاق عمل	۱۹	۳۸/۵۸	۶/۶۵	
فوریت های پزشکی	۱۳	۴۱/۶۹	۵/۲۵	
پرستاری	۶۴	۴۲/۹۱	۹/۲۲	
مامایی	۵۷	۳۶/۶۳	۷/۶۴	

جدول شماره ۳: مقایسه میانگین رضایت از خدمات آموزشی ارائه شده به افراد مورد مطالعه بر حسب دانشکده محل تحصیل

دانشکده	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آزمون آماری
بهداشت	۱۲۷	۴۲/۸۱	۱۰/۴۸	F = 3 / 053 df = 4 P ≤ 0/017
پزشکی	۲۶	۴۰/۳۷	۹/۳۲	
داروسازی	۳۳	۴۲/۱۵	۸/۱۱	
پیراپزشکی	۵۴	۳۸/۱۳	۶/۹۷	
پرستاری - مامایی	۱۲۱	۳۹/۹۵	۹/۰۵	

بحث و نتیجه گیری

نتایج این تحقیق نشان داد که میانگین رضایت از خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان در حدود ۴۰/۹۱ بود که این نتیجه با بعد نتایج مشتری در مدل EFQM که بر اساس آن نتیجه گرایی، دستیابی به نتایجی ست که رضایت کلیه ذینفعان سازمان را در بر داشته باشد، هم تراز نیست. نتایج حاکی از آن بود که رضایت از خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان در گروه های آموزشی و دانشکده های مختلف، متفاوت بود. راضی ترین افراد از بین گروه ها در گروه مدارک پزشکی (با میانگین ۵۳/۵ درصد) و از بین دانشکده ها در دانشکده بهداشت (با میانگین ۴۲/۸۱ درصد) بودند و ناراضی ترین افراد از بین گروه های آموزشی در گروه هوشبری (با میانگین ۳۵/۶۴ درصد) و از بین دانشکده ها در دانشکده پیراپزشکی (با میانگین ۳۸/۱۳ درصد) مشاهده گردید.

در بین دانشکده های مختلف دانشکده بهداشت مشتری محورترین دانشکده بود و با توجه به این که بعد تصورات یا تصویر کلی افراد مورد مطالعه با دانشکده محل تحصیلشان ارتباط آماری معنی داری داشت، می توان گفت مؤلفه های این بعد نظیر «قابلیت دسترسی»، «ارتباطات»، «پاسخگویی» و... در دانشکده بهداشت بیشتر مورد توجه قرار گرفته بود.

دانشکده پیرا پزشکی، ناراضی ترین دانشجویان را داشتند. شاید بتوان گفت دوری دانشکده پیراپزشکی از مجموعه دانشگاه و واقع شدن آن در شهرستان زهک و در پی آن محدودیت دسترسی این دانشجویان به اساتیدشان، از علل ناراضیاتی این افراد باشد. هم چنین کمبود فضای آموزشی که در

کارآموزی ها در اختیار دانشجویان هوشبری و اتاق عمل قرار می گیرد، از دیگر علل ناراضیاتی این دانشجویان به نظر می رسد.

نتایج این پژوهش تا حدودی هم راستا با نتایج مطالعه انجام شده در دانشگاه مازندران می باشد. رضایت از خدمات آموزشی در دانشگاه مازندران ۴۹/۱۱ درصد بود (۱). در مطالعه ای که توسط کبریایی در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان به انجام رسید نتایج بدست آمده از بعد پاسخگویی، با نتایج شاخص پیگیری آموزشی این پژوهش همخوانی داشت، اکثر قریب به اتفاق دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان اعتقاد داشتند که در بعد پاسخگویی بیشتر از سایر بخش ها شکاف منفی وجود دارد، در تحقیق حاضر نیز حدود ۱۶/۶ درصد درصد معتقد بودند که پیگیری آموزشی در حد بالا است و در حدود ۲۴/۴ درصد با مناسب بودن نحوه ی ارائه خدمات پیگیرانه مخالف بودند (۴). نتایج پژوهشی در دانشگاه علوم پزشکی زنجان و دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان نیز هم راستا با پژوهش حاضر بود که نشان داد در هر پنج بعد کیفیت خدمات شکاف منفی وجود داشت که حاکی از آن است که از دید دانشجویان، ارائه خدمات آموزشی در حد انتظارات آنان نبوده است (۲ و ۳).

به طور کلی ارزیابی انسان کاری بس دشوار است. زیرا انسان با محیطی پر از دگرگونی مواجه است که رفتار او را جهت می دهد. انسان موجودی پویاست و در هر لحظه از زمان در مقابل کنش ها ممکن است واکنش های متعدّد و متفاوتی را از خود بروز دهد، برخی مسائل را در یک برهه از زمان بی اهمیت انگارد و برخی را آنقدر مهم بداند که بتواند بر دیگر مسائل ارجحیت داشته باشد. از

آنجا که اکثریت دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده به آنها راضی بودند، توصیه می شود با همکاری معاونت آموزشی و واحد پژوهش دانشگاه برای آگاهی بیشتر از نیازهای آموزشی دانشجویان در هر نیمسال تحصیلی یک نظر سنجی کلی، با استفاده از مدل های مختلف کیفیت، به منظور بررسی نواقص و کاستی های خدمات آموزشی با همکاری واحد پژوهش دانشگاه صورت گرفته و نتایج آن به صورت گزارش به مسئولین دانشگاه ارائه گردد. بدین صورت می توان از دانشجویان که از مهم ترین مشتریان مؤسسه آموزشی تلقی می شوند و به عنوان نسل جوان فعال، پویا، خلاق و دارای ایده های نو هستند، در جهت مثبت از توانایی های بالقوه آنان در جهت بهبود کیفیت دانشگاه بهره برد.

هم چنین پیشنهاد می شود جهت افزایش مشتری مداری، کارگاه های آموزش نحوه خدمت به مشتریان و برقراری ارتباط با آنان برای ارائه دهندگان خدمت برگزار شود. برای تدوین برنامه ارتقای کیفیت توسط مدیران سازمان، لازم است پژوهش هایی مشابه با این پژوهش در مدل های مختلف انجام گیرد تا در این صورت الگویی که درجه انطباق بیشتری با شرایط سازمان داشته باشد و طبیعتاً کاربردی تر باشد جهت ارتقای کیفیت خدمات اتخاذ نماید.

Archive of SID

منابع:

- ۱- ایزدی صمد، صالحی ابراهیم، قره باغی محمد مهدی. بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان با توجه به معیار نتایج مشتری مدل EFQM (مطالعه موردی دانشجویان دانشگاه مازندران). مجله آموزش عالی ایران. زمستان ۱۳۸۷؛ ۱(۳):۱۹-۵۳.
- ۲- آقا ملایی تیمور، زارع شهرام، عابدینی صدیقه. شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان. مجله گامهای توسعه در آموزش پزشکی ۱۳۸۵؛ ۳(۲): ۲۴-۳۱.
- ۳- آربونی فریبا، شغلی علیرضا، بدری پشته صاحب، مهاجری منصور. بررسی شکاف بین انتظارات و خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان علوم پزشکی زنجان در سال ۱۳۸۴. مجله گامهای توسعه در آموزش پزشکی ۱۳۸۷؛ ۵(۱): ۳۶-۴۳.
- ۴- کبریایی علی، رودباری مسعود، رخشانی نژاد مالک، میر لطفی پرویز رضا. ارزیابی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنان. مجله طبیب شرق. تابستان ۱۳۸۴؛ ۷(۲): ۱۵-۲۲.
- 5- Pariseau SE, McDaniel JR. Assessing service quality in schools of business. *Int J Qual Reliability Management* 1997; 14(3):204-18.
- ۶- جورابچی ز. بررسی آموزش بالینی رشته مامایی در ابعاد برنامه ریزی، کیفیت و کمیت از دیدگاه مربیان و دانشجویان مامایی. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی ۱۳۸۱؛ ۷: ۴۴-۵۱.
- 7- Tam M. Measuring quality and performance in higher education. *Quality in higher education* 2001; 7(1):47-54.
- 8- Adee A, Bernie OD. Exploring graduates perceptions of quality of higher education 2006; from: URL: <http://www.aair.org.au/jir/May94/Athiyaman>. Available
- 9- M. Dubas Khalid, P. Nijhawan Inder. A Test of the EFQM Excellence model of TQM. *Proceedings of the Academy of Marketing Studies*. 2005: 10(2).
- ۱۰- رضایی کامران، شکاری امید. ارائه مدل علی و معلولی با تمرکز بر محور مشتری گرایی در چهارچوب مدل EFQM. نشریه دانشکده فنی دانشگاه تهران ویژه مهندسی صنایع ۱۳۸۴؛ شماره ۴۱: ۴۰-۴۶.

Survey of satisfaction based on criteria of EFQM model's client results in students of Zabol University of Medical Sciences in 2009

Faraji O1, Ramazani AB2, Azizi M3

Abstract

Introduction: One of the main criteria about Continuous Quality Improvement (CQI) is to create and maintain of consumers which they are in the educational organizations as a main audience of educational process. Objective of this research is assignment of satisfaction based on criteria of EFQM model's client results in students of Zabol University of Medical Sciences in 2009.

Material and methods: This is descriptive-analytical cross-sectional research with 361 students. Instrument of collecting data was a questionnaire based on EFQM model. The validity and reliability of this questionnaire is approved. Data of this research analyzed by SPSS software using statistical tests such as one-way ANOVAs and Tukey test.

Results: The rate of mean satisfaction of educational services was 40/91. The most client-oriented faculty and educational group were Health Faculty and Medical Records group respectively.

Conclusion: Based on the results, the most students were dissatisfied of delivered services. It is proposed for increasing client-orientation to constitute educational workshops about how must services delivered and increasing relationship with clients .

Key words: Satisfaction, European foundation for Quality Management (EFQM), Student

- 1- Corresponding author: MSc in health care administration, Faculty of Health, Zabol University of Medical Sciences, Zabol, Iran, Faraji.obeid@yahoo.com
- 2- MSc in epidemiology , Faculty of Health, Zabol University of Medical Sciences, Zabol, Iran
- 3- BSc in health care administration, Zabol University of Medical Sciences, Zabol, Iran