

کیفیت خدمات آموزشی دانشکده داروسازی اصفهان از دیدگاه دانشجویان

سجاد اسماعیلی، سینا مقصودی، محمود اعتباری*

چکیده

مقدمه: یکی از مشخصه‌های کیفیت در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از خدمات آموزشی است. این مطالعه با هدف بررسی دیدگاه دانشجویان دانشکده داروسازی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نسبت به کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در این دانشکده با استفاده از مدل سروکوال انجام شد.

روش‌ها: در این مطالعه توصیفی مقایسه‌ای، حجم جامعه مورد بررسی ۴۰۰ نفر بود که بر اساس نمونه‌گیری به روش تصادفی طبقه‌ای تعداد ۸۰ نفر از دانشجویان دکتری عمومی دانشکده داروسازی اصفهان طبق ۵ ورودی موجود در دانشکده در سال تحصیلی ۹۵-۱۳۹۴ انتخاب شدند. در مجموع ۴۰ نفر دانشجوی مرد و ۴۰ نفر دانشجوی زن در ۵ طبقه مورد بررسی قرار گرفتند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه سروکوال استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آزمون‌های ویلکاکسون، T زوجی و آنالیز واریانس انجام شد.

نتایج: در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف وجود داشت ($P < 0/001$). بیش‌ترین میانگین شکاف در بعد همدلی ($-1/62 \pm 0/74$) و کم‌ترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان ($-1/09 \pm 0/68$) بود.

نتیجه‌گیری: انتظارات دانشجویان بالاتر از ادراکات آنها از وضعیت موجود در دانشکده بود و در هیچ کدام از ابعاد خدمت، انتظارات آنها برآورده نشده بود. در راستای بهبود این وضعیت، ابتدا باید بعد همدلی و سپس سایر ابعاد خدمت در اولویت مسؤولین قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی: کیفیت، خدمات آموزشی، مدل سروکوال، دانشجو.

مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی / مهر ۱۳۹۷؛ ۱۸(۲۶): ۲۳۴ تا ۲۴۲

مقدمه

جامعه دانشگاهی است که روز به روز از اهمیت بیش‌تری برخوردار می‌شود و مورد توجه تحقیقات آموزشی قرار می‌گیرد. یکی از مشخصه‌های کیفیت در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از خدمات آموزشی است. از این رو با بررسی فاصله بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از سطح و نوع خدمات ارائه شده به آنها می‌توان کیفیت این خدمات را مورد ارزیابی قرار داد (۴ تا ۱).

دانشجویان، کارکنان و اعضای هیأت‌علمی، مشتریان عمده آموزش عالی هستند. در این بین، دانشجویان به عنوان اصلی‌ترین مشتریان آموزش عالی بیش‌ترین توجه را به خود جلب کرده‌اند و در طول تحصیل خدمات آموزشی متنوعی از جمله: ثبت نام، انتخاب واحد، حذف و اضافه را دریافت می‌کنند. از آن جا که یکی از

در دنیای کنونی، موضوع کیفیت، مدیریت سازمان‌ها را با چالش‌هایی مواجه ساخته است. کیفیت خدمات، عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان است و به عنوان موضوعی راهبردی و موثر در دستور کار مدیریت قرار گرفته است. رشد روز افزون کیفیت در آموزش عالی و بالاخص دانشگاه‌ها یکی از اصلی‌ترین دغدغه‌های

* نویسنده مسؤول: محمود اعتباری، دانشیار، گروه فارماکولوژی و سم شناسی، دانشکده داروسازی و خدمات دارویی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. etebari@pharm.mui.ac.ir
سجاد اسماعیلی، دانشجوی داروسازی، دانشکده داروسازی و خدمات دارویی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. (Sajad.esmaili961@gmail.com)
سینا مقصودی، دانشجوی داروسازی، دانشکده داروسازی و خدمات دارویی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. (sina.m.g@chmail.ir)
تاریخ دریافت مقاله: ۹۶/۳/۶، تاریخ اصلاحیه: ۹۶/۸/۹، تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۰/۱۳

دانشکده" با استفاده از مدل سروکوال انجام شد.

روش‌ها

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی- مقایسه‌ای بود که در سال تحصیلی ۱۳۹۵-۱۳۹۴ در دانشکده داروسازی و علوم دارویی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام پذیرفت. جامعه آماری شامل دانشجویان دکتری عمومی دانشکده داروسازی اصفهان بود. معیارهای ورود به مطالعه شامل دانشجویان دکتری عمومی داروسازی مشغول به تحصیل در دانشکده داروسازی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و معیارهای عدم ورود به مطالعه شامل دانشجویان مقطع دکتری عمومی داروسازی که در ترم آخر تحصیلی خود قرار دارند و نیز دانشجویان مقطع دکتری عمومی داروسازی که کمتر از یکسال (معادل دو ترم تحصیلی) در این دانشکده تحصیل کرده‌اند، در نظر گرفته شد.

حجم جامعه مورد بررسی در سال تحصیلی ۹۵-۱۳۹۴، ۴۰۰ نفر بود. تعداد ۸۰ نفر از دانشجویان دکتری عمومی دانشکده داروسازی اصفهان طبق ۵ ورودی موجود در دانشکده به طبقات ۱۶ نفره طبقه‌بندی شدند. سپس هر طبقه به دو زیر مجموعه دانشجویان مرد و زن تقسیم‌بندی شدند که به معنی ۸ نفر مرد و ۸ نفر زن در هر زیر مجموعه است. به این ترتیب در مجموع ۴۰ نفر دانشجوی مرد و ۴۰ نفر دانشجوی زن (انتخاب براساس شماره های اختصاص داده شده و انتخاب تصادفی صورت پذیرفت) مورد بررسی قرار گرفتند.

داده‌ها با استفاده از پرسشنامه سروکوال جمع‌آوری شد. پرسشنامه شامل دو بخش مشخصات فردی دانشجویان و ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی (ابعاد فیزیکی، تضمین، پاسخ‌گویی، اطمینان و همدلی) بود. در بعد فیزیکی، شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت از جمله تسهیلات، تجهیزات، و کانال‌های ارتباطی؛ در بعد تضمین، شایستگی و توانایی کارکنان برای القای حس اعتماد و اطمینان به دانشجویان؛ در بعد پاسخ‌گویی، تمایل به همکاری و کمک به دانشجویان؛ در بعد اطمینان،

مشخصه‌های کیفیت در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرآیند خدمات آموزشی است، با بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان، می‌توان کیفیت این فرآیند را تعیین نمود (۱ و ۲ و ۴).

گام اساسی برای جبران این شکاف، شناخت ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، تعیین نقاط قوت و ضعف، و در پی آن، اتخاذ استراتژی‌هایی برای کاهش شکاف و تامین نظر دانشجویان است (۱ و ۵ و ۶). یکی از روش‌هایی که غالباً در ارزشیابی کیفیت دانشگاه‌ها و آموزش عالی مورد استفاده است، مدل سروکوال (SERVQUAL) است که توسط پاراسورامان ابداع شد. این روش، ادراک مشتریان را در ۵ بعد خدمت شامل: ابعاد فیزیکی یا ملموس، اطمینان، پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی اندازه‌گیری می‌نماید. در حال حاضر، در سطح دنیا، دیدگاه دانشجویان در مورد کلیه ابعاد آموزش‌های ارائه شده در مؤسسات آموزشی بررسی شده و به عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه‌ها در نظر گرفته می‌شود (۷ و ۸).

نتایج تحقیقات در برخی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور، مانند مطالعه خادم‌لو و همکاران در دانشگاه علوم پزشکی مازندران، توفیقی و همکاران در دانشگاه علوم پزشکی تهران، کبریایی و همکاران در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، نشان دهنده شکاف در ابعاد ۵ گانه کیفیت خدمات آموزشی است که بیانگر سطح نامطلوب کیفیت این خدمات است (۲ و ۴ و ۷ تا ۱۰). اکنون که در ایران نیز گسترش دانشگاه‌ها از مرحله کمی به کیفی در حال‌گذار است، ضرورت انجام چنین پژوهش‌هایی بیش از پیش احساس می‌شود. اطلاع از وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده داروسازی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان که از دانشگاه‌های تیپ یک در ایران محسوب می‌شود، می‌تواند نقاط قوت و ضعف را در کیفیت ارائه این خدمات نمایان کند و همچنین مبنایی برای برنامه‌ریزی و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی فراهم نماید. در همین راستا، این مطالعه با هدف "بررسی دیدگاه دانشجویان دانشکده داروسازی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نسبت به کیفیت خدمات آموزشی این

در سنوات تحصیلی مختلف توسط آنالیز واریانس بررسی شد.

نتایج

از مجموع ۸۰ دانشجوی شرکت کننده در این پژوهش، ۳۹ نفر (۴۸.۸٪) مرد، و ۴۱ نفر (۵۱.۳٪) زن بودند. میانگین سنی آن‌ها $22/05 \pm 1/87$ سال بود. از میان دانشجویان شرکت کننده، ۱۶ نفر (۲۰٪) ورودی مهر ۱۳۹۰، ۱۶ نفر (۲۰٪) ورودی مهر ۱۳۹۱، ۱۶ نفر (۲۰٪) ورودی مهر ۱۳۹۲، ۱۶ نفر (۲۰٪) ورودی بهمن ۱۳۹۲ و ۱۶ نفر (۲۰٪) ورودی مهر ۱۳۹۳ بودند.

میانگین نمرات ادراکات و انتظارات و شکاف کیفیت خدمات آموزشی حاصل از تفاضل آن‌ها در جدول ۱ آمده است. براساس این جدول، ادراکات دانشجویان در همه ابعاد و سؤالات از انتظارات پایین‌تر بود. بعد تضمین، دارای بیشترین میانگین نمره انتظارات و بعد پاسخ‌گویی دارای کمترین میانگین نمره انتظارات بود. در بخش ادراکات، بعد اطمینان دارای بیشترین میانگین نمره و بعد همدلی دارای کمترین میانگین نمره بود. با محاسبه اختلاف بین میانگین نمرات انتظارات و ادراکات در تمامی ابعاد کیفیت، شکاف مشاهده شد. بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بعد همدلی ($1/62 \pm 0/74$) و بعد از آن به ترتیب در ابعاد پاسخ‌گویی ($1/37 \pm 0/70$)، فیزیکی ($1/25 \pm 0/67$) و تضمین ($1/16 \pm 0/70$) مشاهده شد و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان ($1/09 \pm 0/68$) بود.

میانگین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در هر یک از ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی برحسب جنسیت و سال ورودی به ترتیب نشان داد که در ابعاد فیزیکی، پاسخ‌گویی، همدلی و در نهایت انتظارات دانشجویان دختر بیش‌تر از دانشجویان پسر بود و در بعد اطمینان، سال ورودی ۱۳۹۰ با سال‌های ورودی ۱۳۹۱، ۱۳۹۲، ۱۳۹۳، در بعد تضمین سال ورودی ۱۳۹۰ با ۱۳۹۲ و در کل سال ورودی ۱۳۹۰ با سال ورودی ۱۳۹۲ دارای شکاف معناداری بود و در سایر ابعاد معنادار نبود (جدول ۲). با بررسی تک تک عبارات با آزمون ویلکاکسون،

توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد و در بعد همدلی، احساس تعلق و تعهد کارکنان نسبت به کلیه دانشجویان مورد پرسش قرار گرفت. پرسشنامه حاوی ۲۵ سؤال بود که هر بعد ۵ سؤال را به خود اختصاص می‌داد. سؤالات پرسشنامه براساس مقیاس چهارگزینه‌ای (کاملاً موافق، موافق، مخالف و کاملاً مخالف) سنجیده شد که کاملاً موافق معادل نمره ۴ و کاملاً مخالف معادل نمره ۱ در نظر گرفته شد. دانشجویان در بخش انتظارات در مورد وضعیت ایده‌آل یا مطلوب و در بخش ادراکات در مورد وضعیت موجود یا آنچه هست، به سؤالات پاسخ دادند. پرسشنامه مذکور در مطالعات مشابه مورد استفاده قرار گرفته است و برای اطمینان بیشتر، روایی آن با نظر اساتید تأیید شد (۱ و ۲ و ۳ و ۹ و ۱۰).

برای تعیین شکاف کیفیت، نمره دانشجویان به وضعیت موجود کیفیت خدمات آموزشی (ادراکات آن‌ها)، با نمره آن‌ها به وضعیت مطلوب کیفیت خدمات آموزشی (انتظارات آن‌ها) مورد مقایسه قرار گرفت. نمره حاصل، در صورت مثبت بودن بیانگر این است که خدمات آموزشی ارائه شده بیش‌تر از حد انتظارات دانشجویان است و در صورت منفی بودن حاکی از این است که خدمات آموزشی ارائه شده، انتظارات دانشجویان را برآورده نمی‌کند و شکاف کیفیت وجود دارد. در صورتی که نمره حاصل برابر صفر شود، به معنی عدم وجود شکاف کیفیت در نظر گرفته می‌شود و نشان‌دهنده در حد انتظار بودن خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان است (۱۴ تا ۱۶).

تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک نرم‌افزار SPSS-12 و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی انجام شد. برای همه عبارات پرسشنامه، تفاوت میانه انتظارات و ادراکات (شکاف) با استفاده از آزمون علامت بررسی شد. تفاوت میانگین انتظارات و ادراکات (شکاف) دانشجویان توسط آزمون T زوجی و آزمون ویلکاکسون مورد بررسی قرار گرفت. همچنین تفاوت میانگین شکاف در ابعاد ۵ گانه کیفیت خدمات آموزشی بر اساس جنس و سال ورود دانشجویان توسط آزمون T دو نمونه‌ای و تفاوت میانگین شکاف در ابعاد ۵ گانه کیفیت خدمات آموزشی

مشخص شد که بالاترین انتظارات نسبت به ادراکات فراگیران " در مقایسه با سایر عبارات، بالاترین ادراکات مربوط به عبارت "احترام به نظرات و پیشنهادات فراگیران" بود و عبارت "ارتباط صمیمی و پویا با"

جدول ۱: میانگین نمرات انتظارات و ادراکات و شکاف کیفیت در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

ابعاد کیفیت	گویه‌ها	انتظارات	ادراکات	شکاف کیفیت
فیزیکی	تجهیزات امکانات آموزشی	۳/۷۲±۰/۵۰	۲/۳۳±۰/۶۸	-۱/۳۹±۰/۸۸
	تسهیلات و امکانات آموزشی	۳/۷۰±۰/۶۲	۲/۳۷±۰/۷۰	-۱/۳۳±۰/۸۹
	ظاهر کارکنان	۳/۵۹±۰/۵۲	۲/۷۵±۰/۷۰	-۰/۸۴±۰/۸۸
	تسهیلات مورد نیاز	۳/۷۱±۰/۴۸	۲/۶۳±۰/۷۰	-۱/۰۸±۰/۸۲
	ارتباط صمیمی و پویا با فراگیران	۳/۷۱±۰/۴۸	۲/۱۴±۰/۸۹	-۱/۵۷±۱/۱۲
	کل حیطه	۳/۶۹±۰/۴۰	۲/۴۴±۰/۵۱	-۱/۲۵±۰/۶۷
پاسخ‌گویی	علاقه مندی برای حل مسائل فراگیران	۳/۶۷±۰/۵۰	۲/۱۷±۰/۸۶	-۱/۵۰±۱/۱۰
	تمایل برای کمک به فراگیران	۳/۶۷±۰/۵۷	۲/۲۳±۰/۸۰	-۱/۴۴±۱/۰۷
	دادن اطلاعات به فراگیران	۳/۷۱±۰/۵۸	۲/۲۹±۰/۷۳	-۱/۴۲±۱/۰۸
	آمادگی برای پاسخ‌گویی	۳/۵۴±۰/۵۵	۲/۲۹±۰/۶۹	-۱/۲۵±۰/۹۴
	ساعات کاری مناسب	۳/۶۰±۰/۴۹	۲/۴۳±۰/۸۱	-۱/۱۷±۰/۹۶
	کل حیطه	۳/۶۴±۰/۳۸	۲/۲۸±۰/۵۱	-۱/۳۶±۰/۷۰
اطمینان	فراهم نمودن خدمات ایمنی و مطمئن	۳/۶۴±۰/۵۰	۲/۹۴±۰/۷۷	-۰/۷۰±۰/۸۴
	برخوردراری از دانش کافی برای پاسخ‌گویی	۳/۶۶±۰/۵۰	۲/۶۵±۰/۷۸	-۱/۰۱±۰/۸۶
	دانش، مهارت و توانایی	۳/۷۸±۰/۴۱	۲/۶۱±۰/۷۷	-۱/۱۷±۰/۸۷
	برخوردراری از دانش کافی برای انجام خدمات آموزشی	۳/۷۵±۰/۴۳	۲/۶۰±۰/۷۵	-۱/۱۵±۰/۸۲
	رفتار اطمینان بخش	۳/۴۹±۰/۷۱	۲/۱۴±۰/۷۸	-۱/۳۵±۰/۹۸
	کل حیطه	۳/۶۶±۰/۳۵	۲/۵۹±۰/۶۰	-۱/۰۷±۰/۶۸
همدلی	ایجاد محیط آرام بخش	۳/۶۸±۰/۵۴	۲/۰۵±۰/۹۱	-۱/۶۳±۱/۱۷
	توجه شخصی به فراگیران	۳/۵۸±۰/۵۲	۱/۸۵±۰/۷۷	-۱/۷۳±۱/۰۲
	احترام به نظرات و پیشنهادات فراگیران	۳/۷۲±۰/۴۷	۲/۰۰±۰/۷۹	-۱/۷۲±۰/۹۴
	شنیدن نظرات فراگیران با علاقه	۳/۶۵±۰/۴۸	۲/۱۶±۰/۷۹	-۱/۴۹±۰/۹۱
	پاسخ به فراگیران با صبر و حوصله	۳/۶۲±۰/۵۶	۲/۰۶±۰/۷۵	-۱/۵۶±۰/۹۷
	کل حیطه	۳/۶۵±۰/۳۵	۲/۰۳±۰/۶۰	-۱/۶۲±۰/۷۴
تضمین	انجام وعده‌ها	۳/۷۰±۰/۴۶	۲/۵۷±۰/۸۲	-۱/۱۳±۰/۹۴
	خدمات بدون اشتباه و خطا	۳/۶۵±۰/۵۰	۲/۵۹±۰/۷۶	-۱/۰۶±۰/۸۷
	برخوردراری یکسان با فراگیران	۳/۷۱±۰/۵۱	۲/۴۳±۰/۹۴	-۱/۲۸±۱/۰۴
	ارائه خدمات در زمان مقرر	۳/۶۷±۰/۵۴	۲/۹۱±۰/۷۶	-۰/۷۶±۱/۰۴
	سرعت در عملیات	۳/۷۸±۰/۴۷	۲/۲۱±۰/۷۷	-۱/۵۷±۰/۸۲
	کل حیطه	۳/۷۰±۰/۳۸	۲/۵۴±۰/۵۷	-۱/۱۶±۰/۷۰

جدول ۲: انحراف معیار و میانگین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در هر یک از ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات آموزشی برحسب جنسیت و سال ورودی

ابعاد کیفیت خدمات آموزشی	فیزیکی	پاسخ‌گویی	اطمینان	همدلی	تضمین	کل
مرد	-۱/۰۶±۰/۶۵	-۱/۲۱±۰/۷۶	-۰/۹۶±۰/۶۵	-۱/۴۷±۰/۶۸	-۱/۱۵±۰/۷۱	-۱/۱۷±۰/۵۲
زن	-۱/۴۲±۰/۶۶	-۱/۵۲±۰/۶۳	-۱/۲۱±۰/۷۰	-۱/۷۷±۰/۷۸	-۱/۱۶±۰/۷۰	-۱/۴۲±۰/۵۸
سطح معناداری	۰/۰۱	۰/۰۳	۰/۰۵	۰/۰۴	۰/۹۴	۰/۰۳
سال ورودی						
۱۳۹۰	-۱/۴۴±۰/۹۹	-۱/۵۶±۰/۹۹	-۱/۶۶±۰/۸۱	-۱/۸۱±۰/۷۵	-۱/۶۴±۰/۸۸	-۱/۶۲±۰/۷۳
۱۳۹۱	-۱/۰۸±۰/۵۳	-۱/۱۶±۰/۶۱	-۰/۹۷±۰/۶۵	-۱/۷۲±۰/۶۷	-۱/۰۵±۰/۷۸	-۱/۲۰±۰/۵۲
۱۳۹۲	-۱/۱۵±۰/۵۸	-۱/۳۰±۰/۶۷	-۰/۸۸±۰/۵۸	-۱/۳۵±۰/۸۰	-۰/۹۴±۰/۴۹	-۱/۱۳±۰/۵۰
۱۳۹۳	-۱/۴۱±۰/۵۹	-۱/۵۵±۰/۴۷	-۱/۰۷±۰/۴۹	-۱/۸۷±۰/۵۳	-۱/۲۲±۰/۵۹	-۱/۴۳±۰/۳۹
سطح معناداری	۰/۲۹	۰/۲۸	۰/۰۰۱	۰/۰۶۱	۰/۰۱	۰/۰۲

بحث

براساس نتایج این پژوهش، در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به سنجش آن شکاف منفی کیفیت وجود داشت. بعد تضمین، دارای بیشترین میانگین نمره انتظارات و بعد پاسخ‌گویی دارای کمترین میانگین نمره انتظارات بود. در بخش ادراکات، بعد اطمینان دارای بیشترین میانگین نمره و بعد همدلی دارای کمترین میانگین نمره بود. بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بعد همدلی و بعد از آن به ترتیب در ابعاد پاسخ‌گویی، فیزیکی و تضمین مشاهده شد و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان بود. رابطه آماری معناداری بین شکاف کیفیت در ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی مشاهده شد.

تفاوت دانشجویان دختر و پسر در میانگین شکاف کلی و نیز در ابعاد فیزیکی، پاسخ‌گویی و همدلی معنادار بود. این یافته، نشانگر این است که در ابعاد فیزیکی، پاسخ‌گویی، همدلی و در نهایت در کل انتظارات دانشجویان دختر بیش‌تر از دانشجویان پسر بود. بنابراین باید نحوه برخورد دست‌اندرکاران امور آموزشی با دانشجویان دختر مورد تجدید نظر بیش‌تری قرار گیرد. بیش‌ترین تفاوت شکاف میان دانشجویان دختر و پسر در ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات آموزشی متعلق به بعد فیزیکی و کمترین آن متعلق به بعد تضمین بود.

در راستای کاهش شکاف کیفیت و بهبود کیفیت خدمات آموزشی از طریق تخصیص منابع مناسب و تلاش‌ها،

می‌توان ابعاد پنج گانه خدمات را در گروه‌های اولیتهی قرار داد؛ به این ترتیب که بعد همدلی با بیش‌ترین شکاف منفی کیفیت در بالاترین رتبه اولویت، ابعاد پاسخ‌گویی و فیزیکی در اولویت‌های بعدی و بعد اطمینان با کمترین شکاف منفی کیفیت در پایین‌ترین رتبه اولویت قرار گیرد. در همین راستا نتایج مطالعه خادم‌لو و همکاران در دانشگاه علوم پزشکی مازندران، توفیقی و همکاران در دانشگاه علوم پزشکی تهران، آقا ملایی و همکاران در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، جهت تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی نشان داد، انتظارات دانشجویان از خدمات ارائه شده بر آورده نمی‌شود و در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی بین انتظارات و ادراکات دانشجویان وجود دارد (۱ و ۴ و ۱۲). این یافته‌ها موید آن است که در بیش‌تر محیط‌های آموزشی کم‌تر به مقوله کیفیت پرداخته شده است و به نظرات، درخواست‌ها و مشکلات دانشجویان توجه نشده است. نتایج مطالعه انجام شده در دانشگاه علوم پزشکی کاشان حاکی از وجود بیش‌ترین شکاف در بعد فیزیکی و کمترین شکاف در بعد اطمینان است (۱۳). آربونی در مطالعه‌ای بین دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان، وجود شکاف منفی را در کلیه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی گزارش کرد، به طوری که بیش‌ترین میانگین شکاف مربوط به بعد همدلی و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان بود (۱۴).

براساس یافته‌های پژوهش حاضر، بیش‌ترین میزان شکاف منفی کیفیت خدمات آموزشی در بعد همدلی بود

بر اهمیت انجام این پژوهش در دانشگاه‌های مختلف کشور صحنه می‌گذارد.

در جهت بهبود کیفیت خدمات آموزشی دانشکده داروسازی اصفهان چند پیشنهاد زیر می‌تواند راه‌گشا باشد:

پیشنهاد می‌شود که تلاش در جهت ایجاد آرامش بیشتر در محیط دانشکده از طریق موکول نمودن کارهای تعمیرات و گسترش دانشکده به بعد از ساعات برگزاری کلاس‌ها و تلاش به منظور توجیه کارگزاران و کارفرمایان مربوطه صورت پذیرد. توجه ویژه به مسائل آموزشی دانشجویان و پاسخ به آنان با صبر و حوصله کافی توسط مسئولین ذیربط توصیه می‌شود.

اقدام جهت تدوین و نظام‌بندی یک سیستم درون دانشکده‌ای، بر مبنای پرسش از طرف دانشجویان و پاسخ مناسب از سوی مسئولین مربوطه مطلوب است. به این شرح که در این سیستم، دانشجویان با داشتن آزادی در بیان به طرح مسائل و مشکلات موجود از طریق مجرای تعیین شده، می‌پردازند و با یک زمان‌بندی مشخص و در روندی کاملاً شفاف به توضیحات مسئولان در مورد مسائل مطروحه بپردازند. لازم به ذکر است تمامی این فرآیند از ابتدای طرح مشکل تا پاسخ مسئولان بسیار شفاف و در نهایت صداقت انجام می‌پذیرد. بسیار مبرهن است که صحت انجام این فرآیند به کاهش روزافزون مشکلات و درگیری‌های احتمالی دانشکده منجر خواهد شد.

استفاده از پرسشنامه مورد استفاده در پژوهش حاضر، جهت پایش و ارزیابی مستمر کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده توسط آموزش دانشکده پیشنهاد می‌شود.

از نقاط قوت این مطالعه، روش بررسی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان (پرسشنامه سروکوال) بود که براساس استانداردهای معتبر طراحی شده و در بسیاری از مراکز آموزش عالی و ارائه خدمت به ارباب رجوع مورد استفاده قرار گرفته است. این مطالعه، تنها مطالعه بررسی کننده دیدگاه دانشجویان داروسازی به طور اختصاصی برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی تا این لحظه بوده است که می‌تواند یک دید کلی در مورد

که این مطلب مشابه نتیجه مطالعه توفیقی و همکاران بود. موضوعی که بیش‌ترین توجه را به خود جلب می‌کند، نیاز به ایجاد محیطی آرام بخش در دانشکده است و نیز احترام به نظرات و پیشنهادات دانشجویان، شنیدن نظرات آنان و پاسخ همراه با صبر و حوصله به آنان نیز از دیگر مسائل مهم و نیازمند توجه است.

دومین بعد از نظر وجود شکاف منفی کیفیت خدمات آموزشی، بعد پاسخ‌گویی بود. وجود شکاف کیفیت در این بعد حاکی از آن است که دست‌اندرکاران امور آموزشی، به هنگام نیاز دانشجویان، کم‌تر در دسترس هستند و برای حل مسائل دانشجویان و کمک به آنان، شوق و علاقه و تمایل مورد انتظار وجود ندارد. همچنین آمادگی برای پاسخ‌گویی به دانشجویان و ساعات کاری کارکنان برای ارائه خدمات در حد توقع نبوده است.

علاوه بر این، شکاف در بعد فیزیکی بیانگر این است که وضعیت تجهیزات و تسهیلات و امکانات آموزشی دانشکده، نیازمند توجه و بهبود بیش‌تری است و همچنین شکاف در بعد تضمین، گویای این مطلب است که در زمینه انجام وعده‌ها و سرعت و ارائه خدمات یکسان و ارائه خدمات بدون اشتباه، باید اقدامات و تلاش‌های بیش‌تری صورت پذیرد.

براساس یافته‌های پژوهش حاضر، این موضوع شایان توجه است که بعد اطمینان، نسبت به سایر ابعاد شکاف منفی کیفیت کم‌تری داشته است و این موضوع نشانگر این است که دانش، مهارت و توانایی کارکنان آموزشی برای پاسخ‌گویی به دانشجویان و ارائه خدمات آموزشی به آنان در حد مناسبی از دیدگاه آنان بوده است و همچنین تلاش کارکنان آموزشی برای فراهم نمودن خدمات ایمنی و مطمئن، از نظر دانشجویان در حد توقعات بوده است.

به نظر می‌رسد که تفاوت مشاهده شده بین نتایج پژوهش‌ها ناشی از تفاوت بین دانشکده‌ها و رشته‌های تحصیلی، تعداد دانشجویان و نیز مقاطع تحصیلی آن‌ها، شرایط فرهنگی و اجتماعی دانشگاه مورد بررسی و در آخر تفاوت بین فضاهای آموزشی، نیروی انسانی و امکانات موجود است. این تفاوت بیان شده، بیش از پیش

همچنین در بخش ادراکات، بعد اطمینان دارای بیشترین میانگین نمره و بعد همدلی دارای کمترین میانگین نمره بود. محاسبه اختلاف بین میانگین نمرات انتظارات و ادراکات حاکی از این بود که در تمامی ابعاد کیفیت، شکاف وجود دارد. بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بعد همدلی و بعد از آن به ترتیب در ابعاد پاسخ‌گویی، فیزیکی و تضمین مشاهده شد و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان بود.

با توجه به بررسی انجام شده، خلاءهای مشاهده شده در همه‌ی حیطه‌ها بیانگر نیاز به توجه بیشتر در تمامی این ابعاد به خصوص بعد همدلی و پاسخ‌گویی است. لذا مسئولین دانشکده باید به ایجاد محیطی با آرامش بیشتر در دانشکده اهتمام بورزند. در این راستا استفاده از پیشنهادهای ذکر شده، می‌تواند راهگشا باشد.

قدردانی

بدین وسیله مراتب قدردانی و سپاس خود را از مسئولین و دانشجویان محترمی که در تکمیل پرسشنامه‌ها و اجرای هرچه بهتر این پژوهش داشتند و همچنین اعضای محترم مرکز مدیریت مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اعلام می‌نمایم.

انتظارات و ادراکات دانشجویان داروسازی نسبت به کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به ایشان و شکاف میان این دو، در اختیار قرار دهد.

یکی از محدودیت‌های این مطالعه عدم امکان بررسی و مقایسه کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان در بین سایر دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بود که علت آن اجتناب از موازی کاری با سایر مطالعات انجام شده در این زمینه بود. محدودیت دیگر این مطالعه عدم بررسی گروه دانشجویان دوره تخصصی بود که علت آن عدم استقرار ثابت این دانشجویان در دانشکده بود. همچنین عدم امکان بررسی دیدگاه سایر دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان که خدمات آموزشی از دانشکده داروسازی دریافت کردند نیز از دیگر محدودیت‌های این مطالعه بود که دلیل آن نبود دسترسی لازم به ایشان جهت همکاری لازم و وسیع شدن حیطه نمونه آماری دانشجویان بود.

نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که شکاف منفی در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به سنجش آن وجود داشت. به ترتیب، بیشترین و کمترین میانگین نمره انتظارات مربوط به بعد تضمین و بعد پاسخ‌گویی بود و

منابع

1. Tofighi Sh, Sadeghifar J, Hamouzadeh P, Afshari S, Foruzanfar F, Taghavi Shahri S. M. [Quality of educational services from the viewpoints of students SERVQUAL model]. *Education Strategies in Medical Sciences*. 2011; 4 (1): 21-26.[Persian]
2. Shams L, Mahmoudi S, Maleki M R, Ameli E, Mousavi S M. [Educational service quality of Tehran University of Medical Sciences: the students' perspective]. *The Razi Journal of Medical Sciences*. 2014; 21 (124):37-46.[Persian]
3. Changyzi Ashtiyani 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.[Persian]
4. Khademloo M, Zare A, Fakhar M. [Survey of service quality gap from the viewpoint of paramedicine students in Mazandaran University of Medical Sciences, 2010]. *Education & Ethics In Nursing*. 2013; 2(1): 1-5.[Persian]
5. Sohrabi Z, Majidi Z. [Educational Services Quality Gap: Perspectives of Educational Administrators, Faculty Members and Medical Students]. *Payavard*. 2014; 7(5): 376-388.[Persian]
6. Kavosi Z, Rahimi H, Qanbari P, Haidari L, Bahmaei J. [Investigation of quality gap of educational services from the viewpoints of students of Shiraz University of Medical Sciences]. *Sadra Medical Sciences Journal*. 2014; 2(2).[Persian]
7. Douglas A, Douglas J. Campus spies. Using mystery students to evaluate university performance.

- Educational Research. 2006; 48(1): 111-9.
8. Kebriaei A, Roudbari M. [Quality Gap in Educational services at Zahedan University of Medical Sciences: Students Viewpoints about Current and Optimal Condition]. Iranian Journal of Medical Education. 2005; 5(1): 53-61.[Persian]
 9. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. The Journal of Marketing. 1985; 49(4):41-50.
 10. Hang K, Bradley G. 2002; Measuring the performance of IT service: An assessment of SERVQUAL. International journal of accounting information systems. 2002; 3(3): 151-164.
 11. Tiwari D. Encyclopedia dictionary of education. 1st ed. New Delhi: Crescent pub; 2007: 706, 299, 295, 796, 797, 75.
 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]. Strides in Development of Medical Education. 2007; 3 (2) :78-85.[Persian]
 13. Yazdi Feyzabadi V, Komsari S, Nakhaee N, Amiresmaili M, Mohammadtaghizadeh S. [Analyzing the Quality Gap of Clinical Educational Services in Hospitals Affiliated with Kerman University of Medical Sciences Using SERVQUAL Method]. Future of Medical Education Journal. 2014; 4 (3): 13-17. [Persian]
 14. Arbouni F, Shoghli A, Badriposhteh S, Mohajery M. [The Gap between Students' Expectations and Educational Services Provided for them, Zanjan University of Medical Sciences, 2007]. Strides in Development of Medical Education. 2008; 5(1) :17-25.[Persian]

The Quality of Educational Services at Isfahan School of Pharmacy: Perspective of the Students

Sajjad Esmaeili¹, Sina Maghsoudi², Mahmoud Etebari³

Abstract

Introduction: One of the characteristics of quality in universities is to meet students' expectations of educational services. The purpose of this study was to study the viewpoints of students on the quality of educational services at the faculty of pharmacy of Isfahan University of Medical Sciences based on SERVQUAL model.

Methods: This descriptive, comparative study was conducted in 2015-16 academic year. Research population consisted of 400 students and through random stratified sampling, 80 doctoral students (40 males and 40 females) were selected based on five different entrance years. Data were collected by means of SERVQUAL questionnaire and analyzed using descriptive statistics, Wilcoxon test, paired t-test and ANOVA.

Results: There were gaps in all of the dimensions of educational service quality ($p < 0.001$). The highest gap mean score was in the empathy dimension (-1.62 ± 0.74) and the lowest gap mean score was related to the assurance dimension (-1.09 ± 0.68).

Conclusion: The students' expectations were far higher than their perception of the current situation at the faculty, and none of the service dimensions met their expectations. To improve this situation, authorities should prioritize the service dimensions from empathy to other dimensions.

Keywords: Quality, Educational services, SERVQUAL, Student

Addresses:

- ¹ Student of Pharmacy, School of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. Email: Sajad.esmaili961@gmail.com
- ² Student of Pharmacy, School of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. Email: sina.m.g@chmail.ir
- ³ (✉) Associate Professor, Department of Pharmacology and Toxicology, School of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. Email: etebari@pharm.mui.ac.ir