



انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه آزاد از کیفیت خدمات آموزشی در دوران کرونا جهت پیشبرد سلامتی با استفاده از مدل سروکوال

مهسا معمار: دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران
احمد ترکفر: دانشیار، گروه تربیت بدنی، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران (* نویسنده مسئول) a.torkfar@gmail.com
لیلا جمشیدیان: استادیار، گروه تربیت بدنی، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران
سید محمد علی میرحسینی: استادیار، گروه تربیت بدنی، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران

چکیده

کلیدواژه‌ها

انتظارات،
ادراکات،
کیفیت خدمات،
سلامتی،
کرونا

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۷/۰۱

تاریخ چاپ: ۹۹/۱۰/۰۸

زمینه و هدف: یکی از عوامل مؤثر در موفقیت و بقا هر سازمان از جمله آموزش عالی، توجه به کیفیت خدمات است. مطالعه حاضر با هدف انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه آزاد از کیفیت خدمات آموزشی در دوران کرونا جهت پیشبرد سلامتی با استفاده از مدل سروکوال انجام گرفت.

روش کار: در این پژوهش توصیفی-پیمایشی، از بین دانشجویان رشته تربیت بدنی دانشگاه‌های آزاد اسلامی جنوب کشور (فارس، بوشهر، هرمزگان و کهکیلویه و بویر احمد) به روش طبقه‌ای نسبتی، ۳۷۱ نفر گزینش شدند. با استفاده از پرسشنامه استاندارد ابعاد پنجگانه مدل سروکوال رسول آبادی و همکاران (۲۰۱۳)، داده‌های لازم در دو زمینه ادراک و انتظارات گردآوری شد. داده‌های جمع‌آوری شده به روش ویلکاکسون با استفاده از نرم افزار SPSS-20 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: نتایج نشان داد در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی وجود داشت. این شکاف دارای میزان ملموسات (۱/۷۱-)، شایستگی اساتید (۱/۴۴-)، پاسخگویی (۱/۲۱-)، محتوای درسی (۱/۳۰-)، نحوه آموزش (۱/۲۲-) و اعتبار (۱/۳۵-) بود. **نتیجه‌گیری:** به طو کلی نتایج مطالعه حاضر نشان داد که دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌های آزاد اسلامی جنوب کشور راضی نیستند و خدمات آموزشی ارائه شده انتظارات دانشجویان را جهت پیشبرد عوامل آموزشی و سلامتی برآورده نمی‌کند.

تعارض منافع: گزارش نشده است.
منبع حمایت کننده: حامی مالی نداشته است.

شیوه استناد به این مقاله:

Memar M, Torkfar A, Jamshidian L, Mirhosseini SMA. Expectations and perceptions of students about the quality of educational services during the corona to promote health using the Servqual model. Razi J Med Sci. 2020;27(10):83-x.

*انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با CC BY-NC-SA 3.0 صورت گرفته است.

Expectations and perceptions of students about the quality of educational services during the corona to promote health using the Servqual model

Mahsa Memar: PhD Student of Sport Management, Shiraz Branch, Islamic Azad University, Shiraz, Iran

Ahmad Torkfar: Associate Professor Department of Physical Education, Shiraz Branch, Islamic Azad University, Shiraz, Iran (* Corresponding author) a.torkfar@gmail.com

Leila Jamshidian: Assistant Professor Department of Physical Education, Shiraz Branch, Islamic Azad University, Shiraz, Iran

Seyd Mohammad Ali Mirhosseini: Assistant Professor Department of Physical Education, Shiraz Branch, Islamic Azad University, Shiraz, Iran

Abstract

Background & Aims: Gaps in expectations and perceptions of service delivery in an organization are inevitable; But what is important is the degree of gap in the field of inter-organizational competition. Now that the expansion of universities in Iran is moving from a quantitative to a qualitative stage, the need for such research to help improve the quality of education and further the health of students is felt more than ever. In this regard, the present study was conducted with the aim of expectations and perceptions of Azad University students about the quality of educational services during the corona to promote health using the Servqual model. One of the effective factors in the success and survival of any organization, including higher education, is to pay attention to the quality of services. The current study was to examine the expectations and perceptions of Azad University students about the quality of educational services during the corona to promote health using the Servqual model.

Methods: The present study is applied in terms of the type of research and according to the method of data collection is a descriptive and survey type of research and considering that the statistical population of this research is students of physical education in Islamic Azad universities in the south of the country (Fars, Bushehr, Hormozgan and Kohkiluyeh and Boyer Ahmad) in the academic year 1399-99, this research has been cross-sectional. Sampling was done in several steps, first the sample of all universities was calculated and then the sample of each university was obtained as a relative class and in a simple random sample in each university. Final sampling was performed. The required number of samples was determined using Morgan table 384 people, of which a total of 371 questionnaires were collected and analyzed statistically. Out of 371 people, 212 are men and 159 are women. Also, from the total number of participants, 154 people from Fars Islamic Azad University, 74 people from Bushehr Islamic Azad University, 62 people from Hormozgan Islamic Azad University and 81 people from Kohkiluyeh and Boyer Ahmad Islamic Azad University were selected. In this descriptive-survey study, 371 physical education students of Islamic Azad universities in the south of the country (Fars, Bushehr, Hormozgan and Kohkilouyeh and Boyer Ahmad) were selected by proportional stratified method. Using the standard questionnaire of five dimensions of Servqual model of Rasoulabadi et al. (2013), the necessary data were collected in two areas of perception and expectations. The collected data were analyzed by Wilcoxon method using SPSS-20 software.

Keywords

Expectations,
Perceptions,
Service Quality,
Health,
Coronavirus

Received: 22/09/2020

Published: 28/12/2020

Results: The average perception in each of the dimensions of the quality of educational services to promote health is lower than the level of expectations, which has led to a negative gap. The values of this gap according to each component include tangible (-1.71), professors' competence (-1.44), accountability (-21.21), course content (-1.30), teaching method (-1.22) and valid (-1/35); Therefore, prioritizing the dimensions of the quality of educational services of the free universities of the south of the country based on the students' point of view is as follows: tangibles, professors' competence, credibility, course content, teaching method and accountability.

Conclusion: In general, the results of the current study indicate that students are not satisfied with the quality of educational services of Islamic Azad universities in the south of the country and the educational services provided do not meet the expectations of students to promote educational and health factors. The gaps observed in all components and in the five dimensions of service quality can be used as a guide for proper planning and resource allocation. Therefore, it is recommended to improve and enhance the quality of services; Workshops should be held for faculty members, faculty members, and staff to enhance their technical and communication skills, and students' views should be used in educational programs to promote health with a student-centered perspective. Providing appropriate educational spaces and optimizing existing spaces can also be effective in increasing student satisfaction and health. The last point is that due to differences in courses and educational levels, equipment facilities, staff and faculty members in universities, as well as cultural, social, etc. characteristics in different societies, the views of service recipients on the quality of services, perceptions and Their expectations are different. Therefore, to improve the quality of educational services in the country, such research is recommended to other universities. But the present study has some limitations. This study was conducted among physical education students of Islamic Azad universities in the south of the country (Fars, Bushehr, Hormozgan, Kohkluyeh and Boyer-Ahmad). He was careful. Also, due to some characteristics of the statistical population used, such as different educational levels of the subjects and the small size of the research sample, the generalization of the research findings to other organizations should be done with caution.

Conflicts of interest: None

Funding: None

Cite this article as:

Memar M, Torkfar A, Jamshidian L, Mirhosseini SMA. Expectations and perceptions of students about the quality of educational services during the corona to promote health using the Servqual model. Razi J Med Sci. 2020;27(10):83-x.

*This work is published under CC BY-NC-SA 3.0 licence.

مقدمه

در دسامبر ۲۰۱۹ برای اولین بار در شهر ووهان چین، پس از اینکه مردم بدون علت مشخصی دچار سینه پهلوی شدند و واکنش‌ها و درمان‌های موجود مؤثر نبودند، نوع جدیدی از کروناویروس با همه‌گیری در انسان شناسایی شد. با عبور تعداد قربانیان ویروس کرونا از مرز ۱۰۰۰ نفر، سازمان جهانی بهداشت برای بیماری ناشی از آن، نام رسمی کووید-۱۹ را انتخاب کرده است که اشاره‌ای به کرونا، ویروس، بیماری و سال ۲۰۱۹ دارد (۱). آمارها نشان می‌دهد تا این تاریخ (۲۰ آبان ۱۳۹۹) این کرونا ویروس جدید، جان بیش از ۱,۲۷۰,۷۰۶ نفر را گرفته و بیش از ۵۱,۳۹۵,۲۳۳ نفر به این ویروس تأیید شده است. علایم این بیماری شامل: تب، سرفه‌های خشک و گاهی مشکلات تنفسی مانند تنگی نفس، تند نفسی و گلودرد و آبریزش بینی است (۲)؛ بنابراین این بیماری سلامتی افراد جهان را نشانه گرفته است. سازمان بهداشت جهانی اهداف سلامتی را برای همه افراد قرن ۲۱ تعریف کرده و چهار هدف را برای بهبود سلامت جوانان و افزایش مسئولیت اجتماعی آن‌ها در پذیرش نقش در جامعه تا سال ۲۰۲۰ در نظر گرفته است (۳). در این بین جوانان، بیشتر قشر دانشجویی یک جامعه را تشکیل می‌دهند. شروع تحصیلات دانشگاهی برای بسیاری از دانشجویان به معنای شروع زندگی جدید است. در این دوره، رفتارهای پرخطر اغلب به دلیل سازگاری با محیط جدید و سازماندهی زندگی خودشان نهادینه می‌شوند (۴، ۵).

بسیاری از مطالعات نشان داده‌اند که دانشجویان، به ویژه در زمینه فعالیت‌های بدنی و مسئولیت سلامتی، سبک زندگی خوبی ندارند (۶). از آنجا که تغییر سبک زندگی سالم در بزرگسالی دشوار است، بنابراین افزایش آگاهی از سبک زندگی سالم امری ضروری است (۷). اولین گام در طراحی برنامه‌های آموزشی تعیین نیازهای آموزشی فراگیران است. نیاز سنجی آموزشی شناسایی نیازهای آموزشی و رتبه‌بندی آن‌ها با توجه به اولویت انتخاب نیازهای مطرح شده است (۸). یکی از عوامل مؤثر در موفقیت و بقای هر سازمان از جمله آموزش عالی، توجه به کیفیت خدمات است. نظام آموزش عالی به عنوان یک نظام پویا و هدفمند، با چالش‌های جدیدی روبه‌رو می‌باشد. توسعه پایدار این نظام، مستلزم

رشد موزون و متعادل ابعاد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. کیفیت در آموزش عالی مفهومی چند بعدی است که تا حد زیادی به وضعیت تحصیلی، نظام دانشگاهی، مأموریت، شرایط و استانداردهای رشته دانشگاهی بستگی دارد (۹).

کیفیت خدمات تنها توسط سازمان تعریف نمی‌شود، بلکه عواملی همچون نیازها، خواسته‌ها و انتظارات مشتریان نیز در این میان نقش عمده‌ای ایفا می‌کنند. دانشجویان، کارکنان، اعضای هیأت علمی، جامعه و صنایع، مشتریان آموزش عالی هستند و دانشجویان به عنوان اصلی‌ترین مشتریان، می‌توانند در بهبود کیفیت خدمات نقش بسزایی داشته باشند (۱۰).

نظام‌های آموزش عالی به عنوان بارزترین نمود سرمایه‌گذاری نیروی انسانی، نقش تعیین کننده‌ای را در ابعاد گوناگون اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جامعه ایفا می‌کنند. از اینرو، اطمینان از کیفیت مطلوب عملکرد این نظام‌ها به منظور جلوگیری از هدر رفتن بخش عمده‌ای از سرمایه‌های ملی و نیز داشتن توانایی رقابت در دنیای آینده که در آن کیفیت مهمترین مؤلفه برای ادامه حیات هر سازمان است، ضرورتی انکارناپذیر می‌باشد (۱۱). بررسی کیفیت خدمات، مقایسه انتظارات مشتری (آنچه توقع دارد) با ادراکات او (آنچه که دریافت داشته) است. اگر شکاف زیاد باشد یعنی انتظارات بیش از ادراکات باشد؛ از دید مشتری کیفیت خدمات دریافت شده کم است و نارضایتی وی را به دنبال دارد. لازم به ذکر است که دانشجویان، کارکنان و مدرسان، مشتریان عمده آموزش عالی هستند (۱۰). مدل سروکوال (Servqual) یکی از مدل‌هایی است که از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات دارد (۱۲).

کازم نژاد ماتک و همکاران (۱۳) نشان دادند که میانگین انتظارات ۴/۴۲ و میانگین ادراکات ۳ و شکاف بین آن‌ها در دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی قم ۱/۴۲- می‌باشد. همچنین، مراغه‌ای و همکاران (۱۴) در مطالعه‌ای به بررسی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده از دیدگاه گیرندگان خدمات آموزشی با تمرکز بر دانشجویان علوم پزشکی آبادان پرداختند. نتایج نشان داد که بیش‌ترین و کم‌ترین میانگین نمره ادراک به ترتیب در بعد اطمینان ($3/08 \pm 0/81$) و در بعد فیزیکی

همچنین اسویس و همکاران (۱۲) بین ادراکات و انتظارات دانش‌آموزان مدارس متوسطه تفاوت معنی‌داری مشاهده کردند. شکاف در انتظارات و ادراکات در ارائه خدمات در یک سازمان، امری اجتناب ناپذیر است؛ اما آنچه که مهم است میزان شکاف در میدان رقابت بین سازمانی است. اکنون که در ایران نیز گسترش دانشگاه‌ها از مرحله کمی به مرحله کیفی در حال گذر است، ضرورت انجام چنین پژوهش‌هایی با هدف کمک به ارتقای کیفیت آموزش و در ادامه سلامتی دانشجویان بیش از پیش احساس می‌شود. در این راستا پژوهش حاضر با هدف انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه آزاد از کیفیت خدمات آموزشی در دوران کرونا جهت پیشبرد سلامتی با استفاده از مدل سروکوال انجام گرفت.

روش کار

پژوهش حاضر به لحاظ نوع پژوهش، کاربردی است و با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها جزء پژوهش‌های توصیفی و از نوع پیمایشی است و با توجه به اینکه جامعه آماری این پژوهش را دانشجویان رشته تربیت بدنی دانشگاه‌های آزاد اسلامی جنوب کشور (فارس، بوشهر، هرمزگان و کهکیلویه و بویر احمد) در سال تحصیلی ۹۹-۱۳۹۸ تشکیل داده است، این پژوهش به صورت مقطعی بوده است. نمونه‌گیری به صورت چند مرحله‌ای انجام شد، ابتدا نمونه کل دانشگاه‌ها محاسبه شد و سپس به صورت طبقه‌ای نسبتی نمونه‌های هر یک از دانشگاه‌ها به دست آمد و به صورت تصادفی ساده در هر یک از دانشگاه‌ها نمونه‌گیری نهایی انجام شد. تعداد نمونه لازم با استفاده از جدول مورگان ۳۸۴ نفر تعیین شد که در مجموع تعداد ۳۷۱ پرسش‌نامه جمع‌آوری و مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت. از مجموع ۳۷۱ نفر، ۲۱۲ نفر مرد و ۱۵۹ نفر زن می‌باشند. همچنین از مجموع تعداد افراد شرکت‌کننده، ۱۵۴ نفر از دانشگاه آزاد اسلامی فارس، ۷۴ نفر از دانشگاه آزاد اسلامی بوشهر، ۶۲ نفر از دانشگاه آزاد اسلامی هرمزگان و ۸۱ نفر نیز از دانشگاه آزاد اسلامی کهکیلویه و بویر احمد انتخاب شده بودند. برای سنجش ادراک و انتظارات دانشجویان در مورد کیفیت خدمات آموزشی از پرسشنامه ارزیابی سروکوال،

(۲/۸۸±۱/۰۶) بود. این شکاف در تمامی ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد. بیش‌ترین و کم‌ترین میانگین نمره شکاف به ترتیب در بعد همدلی (۱/۱۲±۱/۲۸-) و در بعد اطمینان (۱/۱۳±۰/۹۶-) بود. افزون بر این، یزدانی و حاجیان (۱۵) در مطالعه‌ای به بررسی و مقایسه کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌های اصفهان اعم از دانشگاه‌های دولتی، آزاد، پیام نور و علوم پزشکی براساس مدل سروکوال پرداختند. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که در همه ابعاد کیفیت، شکاف منفی وجود داشته و بیش‌ترین میانگین شکاف مربوط به بعد پاسخگویی (۱/۸۶-) و کم‌ترین شکاف مربوط به بعد اطمینان (۱/۲۶-) است. نتایج مطالعه خسروی‌زاده و زهره‌وندیان (۱۶) نشان داد که از نظر دانشجویان کیفیت خدمات گروه در سطح متوسط بود و بیش‌ترین شکاف کیفیت در بعد ملموس و کم‌ترین شکاف کیفیت در بعد اطمینان وجود داشت. در این مطالعه بیست نیاز مهم دانشجویان تعیین شده است. میسایبی و محمدی‌مهر (۱۷) در مطالعه‌ای به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده ریاضی، آمار و علوم کامپیوتر دانشگاه تهران بر اساس مدل سروکوال پرداختند. نتایج نشان داد که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود داشت. بیش‌ترین میزان مربوط به بعد پاسخگویی (۱/۶۸۰-) و کم‌ترین میزان مربوط به بعد همدلی (۰/۸۹۰-) بود. در مطالعات خارجی، اندیتی و وچولی (۱۸) در تحقیقی با عنوان کیفیت خدمات و رضایت دانشجویان در آموزش عالی؛ مروری بر ادبیات به بررسی کیفیت خدمات دانشگاهی پرداخته و درباره ابزارهای اندازه‌گیری کیفیت خدمات بحث نموده‌اند و نتیجه می‌گیرند که کیفیت خدمات در آموزش عالی تأثیر قابل توجهی در رضایت دانشجویان دارد و آموزش عالی باید ساز و کارهایی را برای جمع‌آوری بازخورد از دانشجویان در خصوص ابعاد کیفیت خدمات تعیین کند و باعث پیشرفت‌های لازم مورد علاقه دانشجویان خود شود. در مطالعه چویی و همکاران (۱۹) یافته‌ها حاکی از وجود فاصله منفی برای ابعاد همدردی و اطمینان بود. عالم و همکاران (۲۰) نیز نشان داد که انتظارات و ادراکات از کیفیت خدمات دانشگاهی با استفاده از مدل سروکوال دارای شکاف می‌باشد و دانشجویان سطح رضایتمندی اندکی داشتند.

ادراکات و انتظارات از کیفیت خدمات آموزشی به عنوان آمار استنباطی استفاده گردید. تمامی تحلیل‌ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد و با استفاده از نرم افزار SPSS-20 انجام گرفت.

یافته‌ها

در جدول ۱ میانگین و انحراف معیار و همچنین آزمون کلموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی نحوه توزیع طبیعی بودن داده‌ها ارائه گردیده است.

همانطور که مشاهده می‌شود میانگین انتظارات و ادراکات به ترتیب ۴/۰۲ و ۲/۵۰ می‌باشد. همچنین همان طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود وضعیت نرمال بودن داده‌ها مربوط به انتظارات و ادراکات دانشجویان با توجه به سطح معنی‌داری ($p < 0.05$) مشاهده شده، بر توزیع غیر نرمال داده‌های جمع‌آوری شده دلالت دارد؛ بنابراین جهت مقایسه ادراکات و انتظارات از آمار ناپارامتریک استفاده شد.

در جدول ۲ با استفاده از آزمون ویلکاکسون (به دلیل توزیع غیر طبیعی داده‌ها) به مقایسه انتظارات و ادراکات دانشجویان با استفاده از مدل سروکوال جهت پیشبرد سلامتی پرداخته شد.

همان‌گونه که جدول ۲ مشاهده می‌شود میانگین ادراک در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی جهت پیشبرد سلامتی نسبت به سطح انتظارات کمتر است که این اختلاف موجب بروز شکاف منفی شده است. مقادیر این شکاف با توجه به هر مؤلفه شامل ملموسات (۱/۷۱-)، شایستگی اساتید (۱/۴۴-)، پاسخگویی (۱/۲۱-)، محتوای درسی (۱/۳۰-)، نحوه آموزش (۱/۲۲-) و اعتبار (۱/۳۵-) می‌باشد؛ لذا اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌های آزاد جنوب کشور بر اساس دیدگاه دانشجویان به این ترتیب می‌باشد: ملموسات، شایستگی اساتید، اعتبار، محتوای درسی، نحوه آموزش و پاسخگویی.

طراحی شده توسط پاراسورامان، برای سنجش درک مشتریان از کیفیت خدمات، استفاده شده است. این مدل، چهارچوب پایه‌ای ارائه می‌نماید که تمامی ابعاد کیفیت خدمات را در بر می‌گیرد. این ابزار به جهت پایش رضایت مشتری مؤثر بوده و بر الگوی شکاف کیفیت خدمات استوار می‌باشد که ادراکات و انتظارات مشتریان را در پنج بُعد ملموسات یا بُعد فیزیکی (شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت)، اعتماد و اطمینان (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد)، پاسخگویی (تمایل به همکاری و کمک به مشتری)، تضمین (شایستگی و توانایی کارکنان)، همدلی (برخورد ویژه با هریک از مشتریان)، بر اساس مقیاس لیکرت (Likert) اندازه‌گیری می‌کند. به منظور گردآوری داده از پرسشنامه استاندارد ابعاد پنجگانه مدل سروکوال که توسط رسول آبادی و همکاران (۲۱) طراحی شده است، استفاده گردید. روایی محتوایی آن بر اساس مطالعات انجام شده توسط پاراسورامان، صاحب‌نظر و متخصص موضوع، بررسی و تأیید شده است. در این پژوهش نیز دوباره توسط صاحب‌نظران مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه نیز هرچند در پژوهش‌های متعددی بررسی شده است، با این وجود در مطالعه حاضر نیز بر اساس ضریب آلفای کرونباخ مورد بررسی مجدد قرار گرفته و پایایی کل ۰/۹۱ به دست آمده است. این پرسشنامه مشتمل بر ۲۲ سؤال است که در قالب پنج بُعد تنظیم شده است. این ابعاد شامل: بُعد اعتبار (پنج سؤال)، بُعد پاسخگویی (چهار سؤال)، بُعد همدلی (پنج سؤال)، بُعد اطمینان (چهار سؤال)، و بُعد ملموسات (چهار سؤال) می‌باشد. بعد از جمع‌آوری داده‌ها، از فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار به عنوان آمار توصیفی برای توصیف داده‌های پژوهش استفاده گردید. از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای بررسی طبیعی بودن داده‌ها استفاده گردید. از آزمون ویلکاکسون برای مقایسه

جدول ۱- میانگین و انحراف معیار و نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی نحوه توزیع داده‌ها

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار Z	سطح معنی‌داری
انتظارات	۳۷۱	۴/۰۲	۰/۴۲۱	۰/۲۵۱	۰/۰۲
ادراکات	۳۷۱	۲/۵۰	۰/۲۶۲	۰/۱۷۳	۰/۰۱

جدول ۲- نتایج آزمون ویلکاکسون مربوط به تفاوت بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی جهت پیشبرد سلامتی

متغیر	سطح	میانگین	انحراف معیار	Mean rank	Sum of rank	شکاف میانگین	آماره Z	سطح معناداری
ملموسات	ادراکات	۲/۱۴	۰/۳۰۹	۱۱/۴۷	۳۲/۴۷	-۱/۷۱	-۱۷/۵۸	۰/۰۰۱
	انتظارات	۳/۸۵	۰/۳۵۸	۱۴۷/۵۸	۵۲۱۴/۴۷			
شایستگی اساتید	ادراکات	۲/۴۵	۰/۴۵۸	۳/۴۷	۳/۲۴	-۱/۴۴	-۹/۶۳	۰/۰۰۱
	انتظارات	۳/۸۹	۰/۵۰۸	۱۵۷/۰	۵۲۱۸/۴۹			
پاسخگویی	ادراکات	۲/۴۱	۰/۴۰۸	۵۰/۸۷	۲۲۵۱/۴۱	-۱/۲۱	-۷/۱۲	۰/۰۰۱
	انتظارات	۳/۶۲	۰/۵۶۲	۱۸۶/۱۵	۵۱۶۲/۴۱			
محتوای درسی	ادراکات	۲/۲۴	۰/۵۰۷	۴۲/۰۴	۵۲۹/۷۴	-۱/۳۰	-۷/۵۱	۰/۰۰۱
	انتظارات	۳/۵۴	۰/۵۶۲	۱۵۸/۳۵	۵۱۵۸/۴۲			
نحوه آموزش	ادراکات	۲/۴۱	۰/۵۵۸	۲۸/۰	۲۵۱/۵۴	-۱/۲۲	-۷/۴۱	۰/۰۰۱
	انتظارات	۳/۶۳	۰/۴۴۸	۱۸۹/۶۹	۵۴۱۹/۰			
اعتبار	ادراکات	۲/۵۲	۰/۴۰۸	۱	۱	-۱/۳۵	-۸/۵۲	۰/۰۰۱
	انتظارات	۳/۸۷	۰/۵۲۸	۱۶۸	۵۱۴۷			
کل	ادراکات	۲/۳۶	۰/۴۱۸	۱	۱	-۱/۳۷	-۸/۴۱	۰/۰۰۱
	انتظارات	۳/۷۳	۰/۵۴۷	۱۹۵	۳۶۲۵۱			

بحث

خواهد بود. نتایج مطالعه حاضر قابل تعمیم به دانشگاه‌های دیگر نیست و توصیه می‌شود که چنین پژوهش‌هایی در هر دانشگاهی به صورت مجزا انجام گیرد و در این صورت می‌توان الگویی با درجه انطباق بیشتر برای هر دانشگاه به دست آورد و به منظور بهبود کیفیت خدمات آموزشی در آن دانشگاه، برنامه‌ریزی بهتر و اساسی‌تری را جهت پیشبرد سلامتی انجام داد. با تمرکز بر ابعادی که دارای میانگین کمتری در کیفیت خدمات هستند و همگام با کاهش ضعف این ابعاد، کیفیت سایر ابعاد از دیدگاه یادگیرندگان خدمت بهبود می‌یابد؛ چرا که وجود نقص در یک بعد، اثر تشدید کنندگی دارد و باعث افت در سایر ابعاد می‌شود (۲۲).

در مطالعه حاضر شکاف بین ادراکات و انتظارات در جهت پیشبرد سلامتی از بیشترین به کمترین به ترتیب مربوط به ابعاد ملموسات، همدلی، اعتبار، اطمینان و پاسخگویی بود. این یافته به صورت مستقیم با نتایج مطالعه خسروی‌زاده و زهره‌وندی (۱۶) همخوان می‌باشد. نتایج مطالعه خسروی‌زاده و زهره‌وندیان (۱۶) نشان داد که از نظر دانشجویان کیفیت خدمات گروه در سطح متوسط بود و بیشترین شکاف کیفیت در بعد ملموس و کمترین شکاف کیفیت در بعد اطمینان وجود داشت. در این مطالعه بیست نیاز مهم دانشجویان تعیین

مطالعه حاضر با هدف انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه آزاد از کیفیت خدمات آموزشی در دوران کرونا جهت پیشبرد سلامتی با استفاده از مدل سروکوال انجام گرفت. نتایج مطالعه حاضر به صورت کلی نشان داد که میانگین کل انتظارات دانشجویان از خدمات آموزشی ۳/۷۳ است درحالی‌که میانگین کل ادراکات ۲/۳۶ می‌باشد، در نتیجه بین ادراکات و انتظارات شکاف ۱/۳۷- وجود دارد که این تفاوت با اطمینان بالا معنادار است. این یافته با یافته مطالعات کاظم نژاد ماتک و همکاران (۱۳)، مراغه‌ای و همکاران (۱۴) و یزدانی و حاجیان (۱۵) مبنی بر اینکه بین انتظارات و ادراکات تفاوت معنی‌داری وجود دارد، همخوان می‌باشد. نتایج پژوهش حاضر، پایین بودن کیفیت خدمات را در تمامی ابعاد پنجگانه خدمات آموزشی نمایان می‌سازد و این نتایج با برخی از مطالعات داخلی و خارجی مشابه بود و با برخی نیز همخوانی نداشت. به نظر می‌رسد به دلیل تفاوت در دوره‌ها و سطوح آموزشی، امکانات و تجهیزات، کارکنان و اعضای هیأت علمی در دانشگاه‌ها و همچنین، اختلاف در مشخصه‌های فرهنگی و اجتماعی و... در جوامع مختلف، دیدگاه گیرندگان خدمت نسبت به کیفیت خدمات و ادراک آن‌ها متفاوت

شده است. اما این یافته تحقیق حاضر که کمترین شکاف مربوط به عامل پاسخگویی می‌باشد با نتایج مطالعات یزدانی و حاجیان (۱۵) و میسبایی و محمدی‌مهر (۱۷) ناهمخوان می‌باشد از دلایل ناهمخوانی می‌توان به نوع آزمودنی‌ها و نوع دانشگاه اشاره نمود.

بیشترین شکاف منفی در پژوهش حاضر در بعد فیزیکی و ملموس مشاهده گردید. این بعد از کیفیت، اهمیت ویژه‌ای برای دانشجویان دارد. شکاف منفی در بعد ملموسات نشانگر آن است که جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی و جذابیت ظاهری وسایلی که اساتید در امر آموزش از آن استفاده می‌کنند، نتوانسته‌اند رضایت دانشجویان را به‌طور کامل جذب نمایند و ناکارآمد بودن وسایل دانشگاه و بروز نبودن تجهیزات و امکانات آموزشی موجود، برآوردن انتظارات سلامتی اکثریت دانشجویان را با مشکل مواجه ساخته است. عدم وجود فضاهای مطالعه و استراحت موردنیاز، کتابخانه و آزمایشگاه، محوطه‌های ورزشی و قدیمی بودن ابزار تدریس، به عبارتی استفاده نکردن از روش‌های نوین آموزش الکترونیکی موجبات دغدغه دانشجویان را فراهم می‌کند. قطعاً توجه بیشتر در زمینه تأمین امکانات و فضای فیزیکی مناسب می‌تواند شکاف موجود جهت پیشبرد سلامتی را کاهش دهد (۲۳). دومین بعد شکاف مربوط به همدلی می‌باشد بعد همدلی یعنی توجه ویژه و صمیمی به مشتریان که گرم و خوش اخلاق بودن در برخورد با مشتری و حساس بودن نسبت به نیازها و شکایات مشتری از ویژگی‌های همدلی است. بعد همدلی به درک شرایط خاص دانشجویان و در نظر گرفتن موقعیت‌های ویژه متناسب با هر دانشجو و احترام به نظرات دانشجویان توسط کارکنان آموزش و اساتید مربوط اشاره دارد. شکاف منفی در این بعد حاکی از آن است که کارکنان، مسئولین و اساتید نسبت به شنیدن نظرات دانشجو از خود علاقه‌مندی نشان دهند و با دانشجویان رفتاری احترام‌آمیز داشته باشند. بیشترین شکاف منفی خدمات آموزشی در رده سوم نیز در بعد اعتبار است و وجود شیوه‌های سنتی آموزش و همان عدم مشتری‌محوری را تأیید می‌نماید و گویای آن است که مسئولین باید فرهنگ مشتری‌مداری و دانش‌محوری را در سطوح

دانشکده‌ها نهادینه کنند. بعد تضمین کیفیت، به دانش، تواضع و توانایی کارکنان برای رساندن اعتماد و صمیمیت اشاره دارد. وجود شکاف در این بعد دلالت بر ناتوانی برنامه‌های آموزشی در مهیا کردن دانشجو برای شغل آینده دارد و در این خصوص آموزش‌های نظری و عملی ارائه شده به دانشجویان توسط دانشگاه نیازمند هماهنگی بیشتری است. همچنین ضرورت دارد بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس بیشتر مورد توجه اساتید قرار گرفته، ضمن مشارکت دادن دانشجویان در مباحث درسی شیوه‌های یادگیری با دوام و مادام‌العمر را به دانشجویان بیاموزند و با اختصاص وقت کافی در ساعات خارج از کلاس به رفع اشکالات درسی دانشجویان بپردازند (۲۴). در رده چهارم بعد اطمینان قرار دارد. پایین بودن میانگین شکاف در بعد اطمینان نیز نشان می‌دهد به آن توجه بیشتری شده و نقطه قوت دانشگاه‌هاست. در واقع انجام خدمات به طور صحیح و مطمئن به‌طوری که انتظارات مشتری در راستای تعهدات دانشگاه تأمین شود، توسط هر چهار دانشگاه بهتر صورت گرفته است. با این وجود شکاف منفی یعنی به‌طور کامل وعده‌های داده شده به دانشجویان، ارائه خدمت به موقع، آگاه‌سازی دانشجو از نتیجه ارزشیابی و ارائه منظم مطالب درسی عملی نشده و نتوانسته انتظارات دانشجو را کامل برآورده سازد. بنابراین با برقراری دوره‌های آموزشی به شیوه‌های نوین برای مدرسان می‌توان این ضعف را جبران کرد. کمترین بعد شکاف مربوط به پاسخگویی است. به اعتقاد گاوولی‌انو و کوت (۲۵) آن مراکز آموزشی که با اجبار به تکمیل معیارهای کیفیت پرداخته و با سماجت در جهت رسیدن به اهداف کار می‌کنند، پاسخگو هستند و بنابراین از کیفیت برخوردارند. پاسخگویی به معنای تمایل به کمک و ارائه خدمات فوری به مشتریان است. دسترسی آسان به اساتید و مشاورین در موقع نیاز دانشجویان و منابع مطالعاتی مناسب و نیز امکان دسترسی آسان دانشجویان به مدیریت دانشگاه جهت رفع مشکلات و اعمال نظر در برنامه‌های آموزشی حاکی از پاسخگو بودن مدیران دانشگاه است. وجود بیشترین شکاف در بعد پاسخگویی نشان‌دهنده این موضوع است که مدیران و مسئولین آموزش، مشتری‌محور نبوده و روابط ضعیفی با دانشجویان دارند و در برنامه‌های

کشور باید جانب احتیاط را نگه داشت. همچنین با توجه به برخی ویژگی‌های جامعه آماری مورد استفاده از جمله سطوح تحصیلاتی متفاوت آزمودنی‌ها و کوچک بودن نمونه تحقیق، تعمیم یافته‌های این تحقیق به دیگر سازمان‌ها بهتر است با احتیاط انجام بگیرد.

تقدیر و تشکر

نویسندگان وظیفه خود می‌دانند از تمام شرکت کنندگان در پژوهش کمال قدردانی را داشته باشند و این مقاله برگرفته از رساله دکتری نویسنده اول است.

References

1. World Health Organization. Laboratory testing of human suspected cases of novel coronavirus (nCoV) infection: interim guidance, 10 January 2020. World Health Organization; 2020.
2. Shirvani H, Rostam Khani F. A review of exercise considerations during the outbreak of Covid-19 disease. J Mil Med. 2020;22(2):161-168. (In Persian)
3. Petersen PE. Global policy for improvement of oral health in the 21st century—implications to oral health research of World Health Assembly 2007, World Health Organization. Commun Dent Oral Epidemiol. 2009 Feb;37(1):1-8.
4. Wei CN, Harada K, Ueda K, Fukumoto K, Minamoto K, Ueda A. Assessment of health-promoting lifestyle profile in Japanese university students. EHPM. 2012 May 1;17(3):222-7.
5. Wang D, Ou CQ, Chen MY, Duan N. Health-promoting lifestyles of university students in Mainland China. BMC Public Health. 2009 Dec 1;9(1):379.
6. Nacar M, Baykan Z, Cetinkaya F, Arslantaş D, Özer A, Coşkun Ö, et al. Health promoting lifestyle behaviour in medical students: a multicentre study from Turkey. APJCP. 2014;15(20):8969-8974.
7. Prochaska JJ, Prochaska JO. A review of multiple health behavior change interventions for primary prevention. Am. J. Lifestyle Med. 2011 May;5(3):208-21.
8. Pouresmaeil M, Abbas J, Solhi M, Ziapour A, Fattahi E. Prioritizing health promotion lifestyle domains in students of Qazvin University of Medical Sciences from the students and professors' perspective. J Edu Health Promot. 2019;8.

آموزشی جهت پیشبرد تحصیلات و سلامتی دانشجویان را در حد انتظار دخیل نمی‌کنند. عدم دسترسی به مدیریت دانشگاه و عدم مشارکت دانشجویان در برنامه‌های آموزشی و بی‌توجهی به نظرات آنان موجبات نارضایتی را فراهم آورده است و در این بعد کیفیت خدمت پایینتر است. در واقع بی‌توجهی به نیازهای دانشجویان و مشتری محور نبودن مدیریت دانشگاه‌ها عامل اصلی مشکلات موجود است (۱۰).

نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی وجود داشت. این شکاف دارای میزان ملموسات (۱/۷۱-)، شایستگی اساتید (۱/۴۴-)، پاسخگویی (۱/۲۱-)، محتوای درسی (۱/۳۰-)، نحوه آموزش (۱/۲۲-) و اعتبار (۱/۳۵-) بود. شکاف‌های مشاهده شده در همه مؤلفه‌ها و در پنج بعد کیفیت خدمات، می‌تواند به عنوان راهنما برای برنامه‌ریزی و تخصیص مناسب منابع مورد استفاده قرار گیرد. بنابراین 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 دانشجو محوری از نظرات دانشجویان در برنامه‌ریزی‌های آموزشی جهت پیشبرد سلامتی استفاده گردد. تأمین فضاهای آموزشی مناسب و بهینه‌سازی فضاهای موجود نیز می‌تواند در افزایش رضایتمندی و سلامتی دانشجویان مؤثر باشد. 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، دیدگاه گیرندگان خدمت نسبت به کیفیت خدمات، ادراکات و انتظارات آن‌ها متفاوت است. بنابراین برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی در کشور، انجام چنین پژوهش‌هایی به دانشگاه‌های دیگر نیز توصیه می‌شود. اما مطالعه حاضر دارای محدودیت‌هایی می‌باشد. این پژوهش در بین دانشجویان تربیت بدنی دانشگاه‌های آزاد اسلامی جنوب کشور (فارس، بوشهر، هرمزگان و کهکویه و بویر احمد) انجام شد، بنابراین در تعمیم نتایج آن به رشته‌های غیر تربیت بدنی یا دانشجویان تربیت بدنی سایر مناطق

ISTT. 2016 Sep;9(33):1023-26.

21. Rasool Abadi M, Shafiiyan M, Gharibi F. Evaluating the quality of educational services with SERVQUAL model: Students' views of Kurdistan University of Medical Sciences, SJKUMS. 2013;18:104-112.

22. Barnes BR. Analysing service quality: the case of post-graduate Chinese students. *Total Qual ManagBuss Excell*. 2007 May 1;18(3):313-31.

23. Emanuel R, Adams JN. Assessing college student perceptions of instructor customer service via the Quality of Instructor Service to Students (QISS) Questionnaire. *AEHE*. 2006 Oct 1;31(5):535-49.

24. Lim PC, Tang NK. A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals. *Int j health*. 2000 Dec 1.

25. Gagliano KB, Hathcote J. Customer expectations and perceptions of service quality in retail apparel specialty stores. *J Serv Mark*. 1994 Mar 1.

9. 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. *SDME*. 2007 Jan 1;3(2):78-85.

10. Sahney S, Banwet DK, Karunes S. An integrated framework for quality in education: Application of quality function deployment, interpretive structural modelling and path analysis. *TQM Buss Excell*. 2006 Mar 1;17(2):265-85.

11. Maroufi Y, Kiamanesh AR, Mehrmohammadi M, ALI AM. Teaching assessment in higher education: an investigation of current approaches. *JCS*. 2007;2(5):81-112.

12. Sweis R, Diab H, Saleh FI, Suifan T, Dahiyat SE. Assessing service quality in secondary schools: the case of Jordan. *Benchmarking*. 2016 Jul 4.

13. Kazem Nejad Matak L, Masoomi A, Mohebi S, Tabarraei M, Moradi Z. The quality of educational service in department of medical science of Islamic azad university of Qom. *JNS*. 2020;9(1):55-64.

14. Maraghee E, Hayati F, Hayati F. Evaluating the quality of educational services from the perspective of students of Abadan University of Medical Sciences. *Sci Med J Ahwaz Jundishapur Univ Med Sci*. 2019;10(3):176-186.

15. Yazdani B, Hajiyan M. Evaluation of quality of educational services in Isfahan universities based on Serqual model. *JSQM*. 2018;1(27):13-26.

16. KhosraviZadeh E, Zohreh Vandiyani K. Evaluating the quality of services of the Department of Sports Sciences of Arak University based on the combined model of SERVQUAL, KANO and quality performance development. *Res Educ Sports*. 2017;5(12):6-37

17. Misaii H, Mohammadi Mehr M. Evaluating the quality of educational services from the perspective of students based on the SERVQUAL model in the Faculty of Mathematics, Statistics and Computer Science, University of Tehran. *JYCME*. 2017;12(4):282-292.

18. Onditi EO, Wechuli TW. Service quality and student satisfaction in higher education institutions: A review of literature. *IJSRP*. 2017 Jul;7(7):328-35.

19. Chui TB, bin Ahmad MS. Evaluation of service quality of private higher education using service improvement matrix. *Proced Soc Behav Sci*. 2016 Jun 15;224:132-40.

20. Alam T. An empirical analysis of students' expectation, perception and satisfaction towards service quality of college of business administration.