



Assessing the quality of educational services while serving employees working in health community centers in Mashhad

Zahra Mahtalab¹, Seyed Masoud Hosseini^{2*}, Ehsan MousaFarkhany³, Abbas Makarem⁴

*1*Bachelor, Department of Medical Education, School of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.

2 Assistant Professor, PhD in Nursing, Department of Medical Education, School of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.

*3*PhD, Department of Health, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.

4 Professor, PhD in Pediatric Dentistry, Department of Medical Education, School of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.

ARTICLE INFO

Article type

Original article

Article history

Received: 12 August 2019

Accepted: 01 November 2020

Keywords

in-service training
employees
quality of educational services
comprehensive health
center



10.22038/HMED.2020.51109.1071

► Cite this paper as:

Mahtalab Z, Hosseini M, Farkhany E, Makarem A, Assessing the quality of educational services while serving employees working in health community centers in Mashhad. *Horizon of Medical Education Development*. 2021;12(2):33-44

***Corresponding author:** Seyed Masoud Hosseini;
School of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences,
Mashhad, Iran.

Tel: +985138002430
Email: Hoseinim@mums.ac.ir

ABSTRACT

Introduction: Due to the importance of training, organizations strive to provide opportunities for the growth and development of their employees, so that they can achieve their missions and goals. Therefore, it is necessary to pay attention to training employees to improve their performance and increase their efficiency. This study examines the quality of in-service educational services to employees working in comprehensive health centers in Mashhad.

Materials & Methods: This descriptive-analytical study was conducted in October 2017. The statistical population included 1795 employees in comprehensive health service centers in Mashhad in all occupations. The research instrument included a researcher-made questionnaire whose validity and reliability were confirmed by experts. Kolmogorov-Smirnov test, spearman test, Wilcoxon test, and Mann-Whitney test were used to analyze the data.

Results: a significant gap was found between the perceptions and expectations of the staff of comprehensive health centers in all five dimensions of the quality of in-service training services, i.e. tangible dimension (0.95), confidence dimension (0.94), accountability dimension (0.85), guarantee dimension (0.81) and the dimension of empathy (0.74). The level of expectations was higher than perceptions.

Conclusion: The results of this study indicate that there is a gap between the perceptions and expectations of employees in all dimensions. It was also found that the largest gap was in the tangible and reliable dimension. Determining the gap in the quality of in-service educational services can be a good basis for planning, prioritizing, and deciding on the allocation of resources needed to improve education. It is suggested that city health centers allocate resources and try to solve problems and improve the quality of education. The dimensions with the most gaps should be given priority.

بررسی کیفیت خدمات آموزشی ضمن خدمت به کارکنان شاغل در مراکز

جامع سلامت شهر مشهد

زهره ماه طلب^۱، سیدمسعود حسینی^{۲*}، احسان موسی فرخانی^۳، عباس مکارم^۴

۱ کارشناسی، گروه آموزش پزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

۲ استادیار، دکتری تخصصی پرستاری، گروه آموزش پزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

۳ دکتری تخصصی، معاونت بهداشتی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

۴ استاد، دکتری تخصصی دندان پزشکی اطفال، گروه آموزش پزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.

مشخصات مقاله

چکیده

مقدمه: سازمان‌ها با توجه به اهمیت آموزش تلاش می‌کنند، فرصت‌هایی را برای رشد و بالندگی کارکنان خود فراهم آورند، تا بدین وسیله بتوانند به رسالت‌ها و اهداف خویش نائل گردند، لذا، شایسته است آموزش شاغلین را جهت بهبود عملکرد و افزایش کارایی آنان مورد توجه قرار دهند. این پژوهش به بررسی کیفیت ارائه خدمات آموزشی ضمن خدمت به کارکنان شاغل در مراکز جامع سلامت شهر مشهد پرداخته است.

روش کار: این پژوهش به صورت توصیفی، تحلیلی در مهر ماه سال ۱۳۹۸ صورت گرفت. جامعه آماری مورد بررسی شامل ۱۷۹۵ نفر از شاغلین در مراکز خدمات جامع سلامت شهر مشهد در همه رشته‌های شغلی بودند. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه محقق ساخته بود که روایی و پایایی آن توسط صاحب نظران مورد تایید قرار گرفت. برای تحلیل داده‌ها آزمون کولموگروف اسمیرنوف، آزمون اسپیرمن، آزمون ویلکاکسون، آزمون من ویتنی مورد استفاده قرار گرفت.

نتایج: میان ادراکات و انتظارات کارکنان مراکز جامع سلامت در تمامی ابعاد پنجگانه مورد بررسی کیفیت خدمات آموزشی ضمن خدمت یعنی بعد ملموس (۰/۹۵)، بعد اطمینان (۰/۹۴)، بعد پاسخگویی (۰/۸۵)، بعد تضمین (۰/۸۱) و بعد همدلی (۰/۷۴) به صورت معناداری شکاف وجود دارد و میزان انتظارات از ادراکات بیشتر می‌باشد.

نتیجه گیری: نتایج این پژوهش حاکی از وجود شکاف بین انتظارات و ادراکات شاغلین در تمامی ابعاد مورد بررسی می‌باشد همچنین مشخص شد بیشترین شکاف در بعد ملموس و اطمینان بوده است. تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی ضمن خدمت می‌تواند مبنای مناسبی برای برنامه ریزی، اولویت بندی و تصمیم گیری در زمینه تخصیص منابع لازم برای ارتقاء آموزش باشد، پیشنهاد می‌شود مراکز بهداشت شهرستان برای تخصیص منابع و تلاش به منظور رفع مشکلات و بالا بردن کیفیت آموزش، ابعدی که بیشترین شکاف را نشان داده است در اولویت توجه قرار دهند.

نوع مقاله

اصیل پژوهشی

پیشینه پژوهش

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۵/۲۲

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۸/۱۱

کلمات کلیدی

آموزش ضمن خدمت

شاغلین

کیفیت خدمات آموزشی

مرکز جامع سلامت



10.22038/HMED.2020.51109.1071

نحوه ارجاع به این مقاله

Mahtalab Z, Hosseini M, Farkhany E, Makarem A, Assessing the quality of educational services while serving employees working in health community centers in Mashhad. Horizon of Medical Education Development. 2021;12(2):33-44

ایمیل: Hoseinim@mums.ac.ir

تماس: ۰۵۱۳۸۰۰۲۴۳۰

* نویسنده مسئول: سیدمسعود حسینی

دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.

مقدمه

آموزش نه تنها یکی از حقوق اولیه و اصلی انسان است، بلکه جزء اصلی توسعه اقتصادی و اجتماعی نیز هست و در صورتی که برنامه‌ریزی آن به شایستگی انجام پذیرد، می‌تواند بازده اقتصادی زیادی به‌ویژه در کشورهای فقیر داشته باشد. هدف از آموزش عبارت است از ایجاد توانایی بیشتر تولید و افزایش کارایی در شغل فعلی و کسب شرایط بهتر برای احراز مقامات بالاتر (۱).

آموزش همواره به‌عنوان وسیله‌ای مطمئن در جهت بهبود کیفیت عملکرد و حل مشکلات مدیریت مدنظر قرار می‌گیرد و فقدان آن نیز یکی از مسائل اساسی و حاد هر سازمان را تشکیل می‌دهد. بدین جهت به‌منظور تجهیز نیروی انسانی سازمان و بهسازی و بهره‌گیری هر چه مؤثرتر از این نیرو، بی‌شک آموزش یکی از مهم‌ترین و مؤثرترین تدابیر و عوامل برای بهبود امور سازمان به شمار می‌رود. لازم به تذکر است که آموزش یک وظیفه اساسی در سازمان‌ها و یک فرآیند مداوم و همیشگی است و موقت و تمام‌شدنی نیست. کارکنان در هر سطحی از سطوح سازمان، اعم از مشاغل ساده یا مشاغل پیچیده - مدیر یا زیردست - محتاج آموزش و یادگیری و کسب دانش و مهارت‌های جدید هستند و باید همواره برای بهتر انجام دادن کار خود از هر نوع که باشد، روش‌ها و اطلاعات جدیدی کسب نمایند و مضافاً اینکه هر وقت شغل کارکنان تغییر پیدا کند، لازم است اطلاعات و مهارت‌های جدیدی برای ابقای موفقیت‌آمیز وظایف شغل مربوطه را فرا بگیرد.

برنامه‌های آموزش کارکنان در یک سازمان می‌تواند نیاز به نیروی انسانی متخصص در آینده را نیز رفع کند و تضمینی برای حل مشکلات کارکنان باشد. همچنین سازمان‌ها با توجه به اهمیت آموزش تلاش می‌کنند، فرصت‌هایی را برای رشد و بالندگی کارکنان خود فراهم آورند تا بدین وسیله بتوانند به رسالت‌ها و اهداف خویش نائل گردند. (۲). از آنجایی که یکی از مشخصه‌های کیفیت در آموزش ضمن خدمت برآورده شدن انتظارات کارکنان دریافت‌کننده این آموزش‌ها از خدمات آموزشی است، با بررسی شکاف‌های میان انتظارات و ادراکات کارکنان، می‌توان کیفیت این عملکرد سازمان‌ها را تعیین نمود. کم بودن شکاف بین انتظارات و ادراکات کارکنان، نشان‌دهنده کیفیت مطلوب خدمات آموزش ضمن خدمت ارائه شده است.

در مطالعه انجام شده توسط مرتضی پور که به ارزیابی کیفیت خدمات مرکز آموزش بانک ملت براساس مدل سروکوال پرداخت، نتایج حاکی از آن بود که، میان انتظارات روسای شعب بانک ملت استان گیلان و میزان خدمات دریافتی از مرکز آموزش این بانک اختلاف معناداری وجود ندارد که نشان‌دهنده رضایت نسبی از کیفیت خدمات ارائه شده در این مرکز می‌باشد.

در مطالعه انجام شده توسط گیلاوند که به ارزیابی کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز پرداختند نیز نتایج

(Service Quality Model) یکی از مدل‌هایی است که از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات دارد. این مدل همچنین به مدل تحلیل شکاف (Gap Analysis Model) معروف است. این مدل کیفیت خدمات ارائه شده را از ۵ بعد مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

رشدنامه طراحی شده شامل ۲ قسمت که بخش اول مشخصات دموگرافیک و بخش دوم سنجش ادراکات و انتظارات شاغلین از خدمات آموزشی می‌باشد.

جهت تعیین روایی پرسشنامه در اختیار ۲۷ نفر از صاحب‌نظران، اساتید آموزش سلامت دانشگاه، مسئولین آموزش و بازآموزی معاونت پشتیبانی و مرکز بهداشت استان، رابطین آموزش و بازآموزی شهرستان مشهد قرار گرفت.

جهت پایایی پرسشنامه به فاصله زمانی ۱۰ روز در اختیار ۲۰ نفر از شاغلین که نمونه‌ای از جامعه هدف بودند توزیع و تکمیل گردید. نتایج ضریب همبستگی بین ادراکات و انتظارات ۰/۹۷ بود؛ بنابراین پایایی پرسشنامه در حد خیلی خوب ارزیابی شده و مورد تأیید قرار گرفت.

برای سنجش ادراک و انتظار شاغلین در مورد کیفیت خدمات آموزشی از پرسشنامه که روایی و پایایی آن سنجیده شد استفاده گردید. این ابزار مشتمل بر ۲۳ جفت سؤال متناظر است که بر اساس مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت طراحی شده و دارای پنج بعد کیفیت خدمت است. این ابعاد شامل:

بعد ملموس ظاهر تجهیزات و وسایل و ابزار فیزیکی موجود در محل کار و شاغلین (۴ سؤال). بعد اعتماد یا اطمینان توانایی سازمان خدمت دهنده در عمل به

نشان داد که از پنج بعد کیفیت خدمات، دو بعد همدلی و اطمینان بدون شکاف و ابعاد تضمین، ملموس و پاسخگویی شکاف منفی دارند.

در بررسی متون به طور اختصاصی مطالعه مبنی بر بررسی کیفیت ارائه خدمات آموزشی ضمن خدمت به کارکنان شاغل در مراکز جامع سلامت شهر مشهد یافت نشد. لذا این مطالعه با هدف بررسی کیفیت ارائه خدمات آموزشی ضمن خدمت به کارکنان شاغل در مراکز جامع سلامت شهر مشهد با استفاده از مدل سروکوال انجام شد.

روش کار

این پژوهش، به صورت توصیفی، تحلیلی است بدین صورت که داده‌های پژوهش مربوط به کیفیت خدمات آموزشی دوره‌های برگزار شده در سال ۱۳۹۷ می‌باشد. جامعه مورد بررسی شامل ۱۷۹۵ نفر و حجم نمونه شامل ۳۶۶ نفر از شاغلین با رشته‌های شغلی پزشک - پرستار - علوم آزمایشگاهی - دندانپزشک - ماما - بهداشت خانواده - مبارزه با بیماری‌ها - کارشناس تغذیه - بهداشت محیط و حرفه‌ای - سلامت روان - مدارک پزشکی و بهورز در مراکز خدمات جامع سلامت شهر مشهد می‌باشند.

شیوه گردآوری اطلاعات در این پژوهش به صورت میدانی بوده است. در این مطالعه از یک پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد، که مبنای طراحی اولیه آن، پرسشنامه سروکوال می‌باشد. یکی از روش‌هایی که غالباً در ارزشیابی کیفیت آموزش عالی و دانشگاه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد، مدل سروکوال (SERVQUAL) است که توسط پاراسورامان ابداع شده است. مدل سروکوال

خصوصیات جمعیت شناختی و زمینه‌ای نمونه مورد بررسی با شاخص‌های آمار توصیفی نظیر درصد و فراوانی و میانگین انحراف معیار برای متغیرهای کمی نشان داده شد. برای تصمیم‌گیری در خصوص استفاده از آزمون مناسب برای مقایسه متغیرهای جمعیت شناختی بین دو گروه، ابتدا نرمال بودن توزیع متغیرهای کمی مورد بررسی و آزمون قرار گرفت. برای این منظور از آزمون‌های کولموگروف اسمیرنوف استفاده شد. با توجه به نرمال نبودن متغیرهای کمی جهت مقایسه دو گروه کمی مستقل از آزمون من ویتنی و برای مقایسه افراد در دو مرتبه اندازه‌گیری از آزمون ویلکاکسون استفاده شد. برای بررسی همبستگی متغیرهای کمی غیر نرمال از آزمون اسپرمن استفاده شد. تحلیل داده‌ها در نرم‌افزار SPSS انجام شد.

نتایج

کلیه پرسشنامه‌های توزیع شده (۳۶۶ عدد) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. افراد وارد شده در این مطالعه دارای میانگین سنی $39/25 \pm 7/63$ بودند. ۹۸ نفر از آنها (۲۶/۸ درصد) از شرکت کنندگان مرد و ۲۹۳ نفر (۸۰/۱ درصد) از کارکنان مورد مطالعه متأهل بودند. کارکنان مورد مطالعه از نظر تحصیلات ۲۰۲ نفر (۵۵/۲ درصد) دارای تحصیلات کارشناسی و ۹۲ نفر (۲۵/۲) دارای تحصیلات دیپلم و کاردانی بودند.

کارکنان مورد مطالعه از نظر نوع استخدام مورد بررسی قرار گرفت که ۲۳۳ نفر (۶۳/۷ درصد) نفر از کارکنان با استخدام رسمی بودند و ۱۲ نفر (۳/۳ درصد) استخدام پیمانی و ۶۹ نفر (۱۸/۹ درصد) استخدام قراردادی و ۶ نفر (۱/۶ درصد) به عنوان نیروی طرحی در مطالعه شرکت داشتند. ۱۷۳ نفر (۴۷/۳ درصد) نفر از کارکنان مورد مطالعه در مراکز خدمات جامع سلامت مشغول بکار بودند و ۷۲ نفر (۱۹/۷)

وعده‌های خود به‌طور دقیق و مستمر (۶ سؤال). بعد پاسخگویی تمایل و اشتیاق سازمان برای کمک به شاغلین و ارائه به‌موقع خدمات (۵ سؤال)، بعد تضمین دانش و مهارت و شایستگی کارکنان و سازمان در القای حسن اعتماد و اطمینان به شاغلین. (۵ سؤال)، بعد همدلی نزدیکی و همدلی با شاغلین و توجه ویژه و فردی به آنان و تلاش در جهت درک آنان (۳ سؤال)، می‌باشد.

جهت جمع‌آوری داده‌ها از شاغلین درخواست شد دیدگاه خود را در مورد انتظاراتشان از کیفیت خدمات آموزشی با انتخاب یکی از گزینه‌های کاملاً مهم، مهم، نسبتاً مهم، کم‌اهمیت و بی‌اهمیت برای هر عبارت ثبت نمایند و همچنین نظر خود را در خصوص ادراکات، وضعیت فعلی کیفیت خدمات آموزشی با انتخاب یکی از ۵ گزینه بسیار خوب، خوب، متوسط، بد و خیلی بد مشخص نمایند. نمره هر سؤال بین ۰ تا ۴ متغیر می‌باشد. در هر بعد خدمت، نمره سؤالات باهم جمع و مجموع آن‌ها بر تعداد سؤالات آن بعد خدمتی تقسیم می‌شود که به این ترتیب نمره انتظار و ادراک در هر کدام از ابعاد خدمت نیز بین ۰ تا ۴ متغیر است. برای محاسبه نمره کیفیت کلی خدمات آموزشی نیز نمره اختصاص یافته به همه سؤالات، باهم جمع و مجموع آن‌ها بر ۲۳ (تعداد کل سؤالات پرسشنامه) تقسیم می‌گردد که در این حالت نیز نمره کیفیت کلی بین ۰ تا ۴ متغیر است. شکاف کیفیت خدمات آموزشی با تفاضل نمرات سطح ادراک و سطح انتظار مورد خدمات به دست می‌آید.

نمره منفی حاکی از آن است که فاصله و شکاف بین وضعیت موجود خدمات آموزشی با انتظارات شاغلین از خدمات آموزشی وجود دارد. نمره صفر به مفهوم نبود شکاف می‌باشد و نمره مثبت به این معنی است که خدمات آموزشی ارائه شده فراتر از حد انتظارات شاغلین بوده است.

درصد) نفر در پایگاه سلامت بودند. از نظر محل جغرافیای خدمت کارکنان ۲۵۶ نفر (۶۹/۶ درصد) در شهر فعالیت می‌کردند. ادراکات کارکنان شاغل در مراکز جامع سلامت مورد مطالعه از آموزش‌های ضمن خدمت در جدول-۱ نشان داد، انتظارات کارکنان نسبت به ادراکات آن‌ها در همه حیطه‌ها میانگین و انحراف معیار حیطه‌های مختلف انتظارات و اختلاف معناداری دارد ($P=0/001$).

جدول-۱. میانگین و انحراف معیار امتیاز حیطه‌های مختلف ادراکات و انتظارات افراد مورد مطالعه

نام متغیر	ادراکات	انتظارات	اختلاف	نتیجه آزمون
	انحراف معیار \pm میانگین	انحراف معیار \pm میانگین	انحراف معیار \pm میانگین	P value
ملموس	۲/۴۱ \pm ۰/۶۴	۳/۳۶ \pm ۰/۵۳	۰/۹۵ \pm ۰/۸۷	۰/۰۰۱
اطمینان	۲/۷۱ \pm ۰/۵۸	۳/۶۵ \pm ۰/۳۸	۰/۹۴ \pm ۰/۶۸	۰/۰۰۱
پاسخگویی	۲/۶۰ \pm ۰/۶۶	۳/۴۵ \pm ۰/۴۸	۰/۸۵ \pm ۰/۸۱	۰/۰۰۱
تضمین	۲/۸۲ \pm ۰/۷	۳/۶۳ \pm ۰/۳۹	۰/۸۱ \pm ۰/۷۶	۰/۰۰۱
همدلی	۲/۸۴ \pm ۰/۶۷	۳/۵۸ \pm ۰/۴۹	۰/۷۴ \pm ۰/۸۴	۰/۰۰۱

نتایج آزمون ویلکسون نیز میانگین و انحراف معیار انتظارات و ادراکات کارکنان شاغل در مراکز جامع سلامت مورد مطالعه از آموزش‌های ضمن خدمت در (جدول-۲) نشان داد انتظارات کارکنان نسبت به ادراکات آن‌ها در همه حیطه‌ها اختلاف معناداری دارد ($P<0/001$).

جدول-۲. میانگین و انحراف معیار امتیاز حیطه‌های مختلف انتظارات و ادراکات افراد مورد مطالعه

نام متغیر	انحراف معیار \pm میانگین
ادراکات	۲/۶۷ \pm ۰/۵۴
انتظارات	۳/۵۴ \pm ۰/۳۶
شکاف	-۰/۸۷ \pm ۰/۶۳
نتیجه آزمون	$P < 0/001$

اختلاف ادراکات و انتظارات افراد مورد مطالعه در هر یک از حیطه‌ها بین زنان و مردان تفاوت معناداری دارد ($P<0/005$). شکاف بین ادراکات و انتظارات افراد مورد مطالعه در زنان به طور معناداری بیشتر بود (جدول-۳).

جدول-۳. میانگین و انحراف معیار شکاف امتیاز افراد مورد مطالعه برحسب جنسیت در حیطه‌های مختلف

نام متغیر	مرد n=۹۸	زن n=۲۶۸	نتیجه آزمون
	انحراف معیار ± میانگین	انحراف معیار ± میانگین	P value
ملموس	۰/۶۹ ± ۰/۸۱	۰/۰۵ ± ۰/۸۷	<۰/۰۰۱
اطمینان	۰/۷۵ ± ۰/۶۲	۰/۰۱ ± ۰/۶۸	<۰/۰۰۲
پاسخگویی	۰/۵۹ ± ۰/۷۷	۰/۹۴ ± ۰/۸۱	<۰/۰۰۱
تضمین	۰/۵۳ ± ۰/۶۳	۰/۹۰ ± ۰/۷۸	<۰/۰۰۱
همدلی	۰/۴۰ ± ۰/۷۳	۰/۸۵ ± ۰/۸۵	<۰/۰۰۱
نتیجه آزمون من ویتنی			

بر اساس نتایج آزمون من ویتنی مشخص شد که شکاف در حیطه‌های ملموس، اطمینان و همدلی بین افراد مجرد و متاهل معنادار نمی‌باشد ولی میانگین شکاف در حیطه‌های پاسخگویی و تضمین معنادار نشان داده شد (جدول-۴).

جدول-۴. میانگین و انحراف معیار شکاف امتیاز افراد مورد مطالعه برحسب تأهل در حیطه‌های مختلف

نام متغیر	مجرد	متاهل	نتیجه آزمون
	انحراف معیار ± میانگین	انحراف معیار ± میانگین	P value
ملموس	۰/۸۱ ± ۰/۱۰	۰/۸۸ ± ۰/۰۹	۰/۵۵۹
اطمینان	۰/۷۲ ± ۰/۱۱	۰/۶۶ ± ۰/۰۹	۰/۰۵۱
پاسخگویی	۰/۸۷ ± ۰/۰۸	۰/۷۹ ± ۰/۰۷	۰/۰۱۵
تضمین	۰/۸۰ ± ۰/۰۹	۰/۷۴ ± ۰/۰۷	۰/۰۳۹
همدلی	۰/۹۴ ± ۰/۰۸	۰/۸۱ ± ۰/۰۷	۰/۱۳۴

توانایی موضوعات آموزشی ارائه شده در ایجاد انگیزه در شاغلین، تناسب و کاربردی بودن مطالب آموزشی در دوره‌های برگزار شده با نیاز شاغلین و اعمال نظرات و پیشنهادات شاغلین درباره مسائل آموزشی در دوره‌های آموزشی برگزار شده، تناسب و کاربردی بودن مطالب آموزشی در دوره‌های برگزار شده با نیاز شاغلین، می‌باشد.

میانگین و انحراف معیار امتیاز افراد در هر یک از حیطه‌های مختلف انتظارات و ادراکات کارکنان شاغل در مراکز جامع سلامت مورد مطالعه از آموزش‌های ضمن خدمت در جدول ۵- نشان داده شده است. و بیشترین شکاف بین ادراکات و انتظارات مربوط به مناسب بودن نحوه و نوع پذیرایی در دوره‌های آموزشی، وضعیت دسترسی شاغلین به محل برگزاری دوره‌های آموزشی از حیث ایاب و ذهاب،

جدول ۵- میانگین و انحراف معیار امتیاز سؤالات پرسشنامه ادراکات و انتظارات افراد مورد مطالعه

اختلاف	انتظارات	ادراکات	سؤال
-۰/۱±۷۶/۰	۳/۰±۶/۶	۲/۰±۸/۸	۱- کارآمد بودن وجدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی (مولاژ-اینترنت-دیتا و..)
-۱/۱±۱۹/۶	۲/۱±۹/۰	۱/۱±۸/۰	۲- مناسب بودن نحوه و نوع پذیرایی در دوره‌های آموزشی
-۱/۱±۱۰/۳	۳/۰±۵/۷	۲/۱±۴/۰	۳- وضعیت دسترسی فراگیران به محل برگزاری دوره‌های آموزشی از حیث ایاب و ذهاب
-۰/۱±۷۵/۰	۳/۰±۴/۷	۲/۰±۷/۸	۴- جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی محیط‌های آموزشی (نور-دما-چینش صندلی ها و...)
-۰/۰±۸۴/۹	۳/۰±۶/۵	۲/۰±۸/۷	۵- نحوه اجرای فعالیت‌ها و آموزش‌ها توسط مدرسین و مجریان مطابق با برنامه زمان‌بندی پیش بینی شده
-۱/۰±۱۶/۹	۳/۰±۷/۵	۲/۰±۶/۸	۶- توانایی موضوعات آموزشی ارائه شده در ایجاد انگیزه در فراگیران
-۱/۰±۰/۹	۳/۰±۸/۵	۲/۰±۸/۸	۷- تناسب و کاربردی بودن مطالب آموزشی در دوره‌های برگزار شده با نیاز فراگیران
-۰/۱±۹۶/۰	۳/۰±۸/۵	۲/۰±۸/۷	۸- قدرت بیان و ارائه توضیحات روشن در ارتباط با موضوعات آموزشی توسط مدرسین
-۰/۰±۹۷/۹	۳/۰±۵/۷	۲/۰±۶/۸	۹- دسترسی آسان به منابع مطالعاتی معتبر و مرتبط با دوره‌های آموزشی برگزار شده
-۰/۱±۷۱/۰	۳/۰±۵/۶	۲/۰±۸/۸	۱۰- توانایی در برقراری ارتباط مؤثر مدرسین با فراگیران
-۰/۱±۶۵/۲	۳/۰±۶/۶	۳/۰±۰/۸	۱۱- اطلاع‌رسانی بموقع و مناسب از زمان، مکان و نحوه برگزاری دوره‌های آموزشی
-۱/۱±۰۹/۱	۳/۰±۴/۷	۲/۱±۳/۰	۱۲- اعمال نظرات و پیشنهادات فراگیران درباره مسائل آموزشی در دوره‌های آموزشی برگزار شده
-۰/۱±۶۶/۱	۳/۰±۳/۷	۲/۰±۶/۹	۱۳- سهولت دسترسی فراگیران به مجریان دوره‌های آموزشی برای انتقال پیشنهادات و انتقادات
-۰/۱±۸۷/۱	۳/۰±۴/۷	۲/۰±۵/۹	۱۴- پاسخگویی سریع مجریان آموزش به خواسته‌ها و شکایات مرتبط با آموزش فراگیران
-۰/۱±۹۵/۱	۳/۰±۶/۶	۲/۰±۶/۹	۱۵- متناسب بودن مدت زمان برگزاری دوره‌های آموزشی با موضوعات آموزشی
-۰/۰±۵۵/۹	۳/۰±۳/۸	۲/۰±۸/۹	۱۶- امکان بحث و مشارکت فراگیران در حین اجرای برنامه‌های آموزشی
-۰/۱±۹۶/۰	۳/۰±۸/۴	۲/۰±۸/۸	۱۷- برخورداری مدرسین از دانش تخصصی کافی
-۰/۰±۹۱/۹	۳/۰±۷/۶	۲/۰±۷/۸	۱۸- تاثیر دوره‌های آموزشی در افزایش دانش و مهارت و توانمندی فراگیران در راستای انجام وظایف شغلی
-۰/۱±۹۲/۰	۳/۰±۷/۵	۲/۰±۸/۸	۱۹- دانش و مهارت کافی مدرسین در پاسخ به سؤالات فراگیران

۲۰- احترام و دوستانه بودن برخورد مجریان دوره‌های آموزشی با فراگیران	۳/۰±۰/۸	۳/۰±۶/۶	-۰/۱±۶۷/۰
۲۱- رفتار توأم با احترام مدرسین با فراگیران	۳/۰±۱/۸	۳/۰±۷/۵	-۰/۱±۵۹/۰
۲۲- مناسب بودن زمان برگزاری دوره‌های آموزشی	۲/۰±۸/۸	۳/۰±۶/۶	-۰/۱±۷۷/۱
۲۳- انعطاف پذیری مدرسین و مجریان آموزش در مواجهه با شرایط خاص هر فراگیر	۲/۰±۶/۹	۳/۰±۵/۷	-۰/۱±۸۴/۰

جدول ۶- آزمون همبستگی شکاف و متغیرها جمعیت شناختی

متغیر	ملموس	اطمینان	پاسخگویی	تضمین	همدلی
سن	-۰/۱۱۰	-۰/۰۲۱	۰/۰۳۲	۰/۰۰۲	-۰/۰۱۵
P value	۰/۰۳۵	۰/۶۸۴	۰/۵۴۱	۰/۹۷۱	۰/۷۷۶
سطح تحصیلات	-۰/۰۹۰	۰/۱۷۶	-۰/۰۱۲	۰/۰۶۶	-۰/۰۴۷
P value	۰/۰۸۶	۰/۰۰۱	۰/۸۲۱	۰/۲۰۶	۰/۳۷۰
سنوات خدمت	-۰/۰۹۲	-۰/۰۳۴	۰/۰۰۷	-۰/۰۰۸	-۰/۰۲۱
P value	۰/۰۸۰	۰/۵۱۶	۰/۸۹۶	۰/۸۷۵	۰/۶۸۲

با استفاده از آزمون همبستگی اسپیرمن ارتباط شکاف در هر یک از حیطه‌ها با مشخصات جمعیت شناختی و شغلی آزمون شد. ارتباط شکاف در حیطه ملموس و سن منفی و معنادار است ($P=۰/۰۳۵$). سطح تحصیلات و شکاف در حیطه اطمینان ارتباط مثبت و معناداری دارد ($P<۰/۰۰۱$) و سنوات خدمت با شکاف در حیطه‌های مختلف ارتباط معناداری ندارد (جدول-۶)

بحث و نتیجه گیری

مانکین (۲۰۰۱) بهسازی منابع انسانی را سیستم بازخوردی می‌داند که سازمان‌ها از طریق آن به توسعه شغلی و سازمانی اقدام می‌کنند. شواهد زیادی در دست است که نشان می‌دهد بهسازی کارکنان فرایندی است که از طریق

آموزش انجام می‌شود (۶، ۷) با وجود این به رغم ارزش استراتژیک آموزش در بهسازی منابع انسانی و توسعه سازمان، هر نوع آموزش و با هر کیفیت، به چنین نتایجی دست نمی‌یابد (۸). یعنی اثربخشی آن صددرصدی نیست، اما از مدیران حوزه آموزش انتظار می‌رود که برای ارتقاء سطح اثربخشی تلاش کنند؛ بنابراین بدیهی است که جستجو برای یافتن راهکارهای ارتقاء اثربخشی دوره‌ها یک موضوع چالشی برای مدیران واحدهای آموزش است.

در مطالعه انجام شده توسط عباسیان و همکاران که به تحلیل شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت آموزشی با استفاده از مدل سروکوآل انجام شد نتایج حاکی از آن است که در تمامی زمینه‌های بین انتظارات و ادراکات نیز شکاف وجود دارد این نتایج همسو با مطالعه

اختلاف مربوط به اختلاف در جامعه مورد مطالعه و همچنین امکانات متفاوت می‌باشد.

در مطالعه انجام شده توسط مرتضی پور که به ارزیابی کیفیت خدمات مرکز آموزش بانک ملت بر اساس مدل سروکوال پرداخته است. در این مطالعه میانگین انتظارات کمتر از میانگین عملکرد آموزشی می‌باشد. یافته‌های این مطالعه حاکی از آن است که روسای شعب بیشترین امتیاز را به حیطه اطمینان و کمترین امتیاز را به حیطه ملموس داده‌اند؛ اما به طور کلی انتظارات روسای شعب بانک ملت از خدمات ارائه شده در مرکز آموزش این بانک تا حد زیادی برآورده شده است (۱۴)؛ اما این نتایج با یافته‌های مطالعه حاضر همخوانی ندارد زیرا در مطالعه حاضر میزان انتظارات در همه حیطه‌ها بیشتر از میزان ادراکات می‌باشد.

در مطالعه انجام شده توسط نوبخت که به بررسی کیفیت آموزش الکترونیکی رشته آموزش پزشکی بر اساس معیارهای آموزش الکترونیکی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام شد (۱۵) نیز مانند مطالعه حاضر مشخص شد (اختلاف میانگین امتیازات انتظارات و ادراکات از سؤالات پرسشنامه) که در چه زمینه‌های فراگیران خدمات آموزشی را ضعیف می‌دانند که مدیران به این زمینه‌ها توجه ویژه در جهت بهبود کیفیت آن‌ها داشته باشند. همچنین این یافته‌ها با نتایج مطالعه عباسی که به بررسی تأثیر اجرای دوره‌های آموزشی بر عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی پرداختند نیز همسو می‌باشد (۱۶) همچنین همسو با نتایج مطالعه اناری نژاد نیز می‌باشد (۱۷).

مطالعه انجام شده توسط اوزر در ترکیه نیز نتایج نشان داد با وجود اینکه معلمان اظهار داشتند که به پیشرفت حرفه‌ای احتیاج دارند اما تعداد کمی از آن‌ها از کیفیت آموزش‌های ضمن خدمت رضایت داشتند و اکثراً

حاضر می‌باشد و در مطالعه حاضر نیز بین همه حیطه‌های انتظارات و ادراکات شکاف وجود دارد (۹). نتایج در مطالعه خادم رضاییان نیز با نتایج مطالعه حاضر همسو می‌باشد (۹). زارعی و همکارانش نیز در مطالعه خود که به بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشجویان دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی با استفاده از مدل سروکوال پرداختند نتایجی همسو با نتایج مطالعه حاضر ارائه کردند (۱۰). مطالعه انجام شده توسط مبین رهنی که به ارزیابی کیفیت آموزش دوره‌های ضمن خدمت یک شرکت قطعه سازی خودرو با مدل سروکوال نیز نشان داد که میانگین انتظارات کارمندان از کیفیت آموزش دوره‌های ضمن خدمت از میانگین ادراکات با اختلاف معناداری بالاتر است و در همه ابعاد شکاف وجود دارد (۱۱) که این نتایج نیز همسو با نتایج مطالعه حاضر می‌باشد. در مطالعه انجام شده توسط پارادانا که به آموزش کارکنان بخش مهندسی توسط مربیان خود این بخش انجام شد نتایج نشان داد که در همه ابعاد مورد بررسی و همچنین در همه ۲۲ سوال موجود در پرسشنامه شکاف وجود دارد این نتایج با یافته‌های مطالعه حاضر همسو می‌باشد همچنین در این مطالعه نیز در بعد خدمات نیز شکاف قابل توجهی وجود دارد (۱۲). در مطالعه انجام شده توسط گیلوند که به ارزیابی کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز پرداختند نیز نتایج حاکی از آن است که، از پنج بعد کیفیت خدمات دو بعد همدلی و اطمینان بدون شکاف و ابعاد تضمین، ملموس و پاسخگویی شکاف منفی وجود دارد (۱۳)، که نتایج این بررسی با یافته‌های مطالعه حاضر حاکی از آن است که در سه بعد تضمین، ملموس و پاسخگویی ملموس می‌باشد و تفاوت این دو مطالعه در دو بعد همدلی و اطمینان می‌باشد که این

تقدیر و تشکر:

معاون محترم امور بهداشتی دانشگاه و رئیس مرکز بهداشت استان خراسان رضوی
مسئول و کارشناسان محترم آموزش و باز آموزی معاونت توسعه مدیریت و منابع دانشگاه علوم پزشکی مشهد
روسا محترم مراکز بهداشت شهرستان مشهد یک-مشهد دو-مشهد سه-مشهد پنج و مرکز ثامن
مسئولین محترم واحد آموزش و باز آموزی مراکز مشهد یک-مشهد دو-مشهد سه-مشهد پنج و مرکز ثامن
و همچنین کلیه همکارانی که در تکمیل پرسشنامه ما را یاری رساندند.

تضاد منافع:

در این مقاله تضاد منافع وجود ندارد

انتظارات بیشتری دارند که این نتایج با یافته های مطالعه حاضر همسو می باشد (۱۸). همچنین در مطالعه انجام شده توسط بایراکسی که به بررسی آموزش ضمن خدمت معلمان در ژاپن و ترکیه پرداختند نیز نتایج نشان داد آموزش های ضمن خدمت معلمان در ترکیه از کیفیت پایین تری برخوردار است و مهمترین مشکلات پیش روی فعالیت های آموزش ضمن خدمت در ترکیه، نبود کادر حرفه ای، عدم مشارکت مشترک بین معلمان، عدم ارائه بازخورد و عدم وجود الگوی منظم آموزش ضمن خدمت، می باشد (۱۹). تحقیقات چوآ در بانک کوکمین، بزرگترین ارائه کننده خدمات مالی و بانکداری در کشور کره جنوبی که به روش سروکوال انجام شده است، کیفیت آموزش ها را در سطح مطلوبی ارزیابی کرده است (۲۰). این نتایج با یافته های مطالعه حاضر همسو نمی باشد. نتایج این مطالعه حاکی از وجود شکاف بین انتظارات و ادراکات شاغلین مراکز جامع سلامت شهر مشهد در تمامی ابعاد پنجگانه مورد بررسی می باشد، همچنین مشخص شد بیشترین شکاف در بعد ملموس و اطمینان بوده است، که با تلاش برای برآورده کردن این انتظارات می توان شکاف میان انتظارات و ادراکات کارکنان را کاهش داد. تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی ضمن خدمت می تواند مبنای مناسبی برای برنامه ریزی، اولویت بندی و تصمیم گیری در زمینه تخصیص منابع لازم برای ارتقاء آموزش باشد، پیشنهاد می شود برای تخصیص منابع و تلاش به منظور رفع مشکلات و بالابردن کیفیت آموزش، ابعادی که بیشترین شکاف را نشان داده است در اولویت توجه قرار دهند.

References

1. Alves A, Vieira A. SERVQUAL as a marketing instrument to measure service quality in higher education institutions. Proceedings of the 2nd International Conference; Poland 2006
2. Caruana A, Ewing MT, Ramaseshan B. Assessment of the three-column format SERVQUAL: An experimental approach. Journal of business research. 2000;49(1):57-65.
3. Grugulis I. Skills, training and human resource development: a critical text. Basingstoke: Macmillan International Higher Education; 2006.
4. Simonin BL, Özsoyner A. Knowledge processes and learning outcomes in MNCs: an empirical investigation of the role of HRM practices in foreign subsidiaries. Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan in alliance with the Society of Human Resources Management. 2009;48(4):505-30.
5. Donohue B, Allen DN, Romero V, Hill HH, Vasaeli K, Lapota H, et al. Description of a standardized treatment center that utilizes evidence-based clinic operations to facilitate implementation of an evidence-based treatment. Behavior modification. 2009;33(4):411-36.
6. Abbasian M, Chaman R, Mousavi SA, Amiri M, Taromsari MG, Maleki F, et al. Gap Analysis between Student's Perceptions and Expectations of Quality of Educational Services Using Servqual Model Qom University of Medical Sciences Journal. 2013;7(2):2-9.
7. Zarei, Alijanzadeh, Moosazadeh. An Evaluation of Educational Service Quality Gap in the Faculty of Health at Shahid Beheshti University of Medical Sciences: Using SERVEQUAL Techniques. Journal of Medical Education Development. 2016;8(20):39-49.
8. PRADANA AW. analisa kepuasan peserta training in house pada divisi engineering PT.XYZ menggunakan metode SERVQUAL and importance-performance analysis: Universitas Mercu Buana Jakarta; 2019.
9. Gilavand A. Quality Assessment of Staff in-service training from View Points of Employees Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences. Future of medical education journal. 2016;6(2):42-6.
10. Mortezapour R. Assessing the Quality of Service Providing by the Mellat Bank Training Center on the Servqual Model. Journal of New research approaches in management and accounting. 2019;3(19):20-9.
11. Nobakh.M, Gholami H, Emadzadeh A, Momeni Rad S. A survey on the quality of Master of Medical Education e-learning Course at Mashhad University of Medical Sciences. The Journal of Medical Education Development. 2017;11(4):287-300.
12. Anarinejad A, Mohammadi M. The practical indicators for evaluation of e-learning in higher education in Iran. Interdisciplinary Journal of Virtual Learning in Medical Sciences. 2014;5(1):11-25.
13. Ozer B. In-service training of teachers in Turkey at the beginning of the 2000s. Journal of in-service Education. 2004;30(1):89-100.
14. Bayrakçı M. In-service teacher training in Japan and Turkey: A comparative analysis of institutions and practices. Australian Journal of Teacher Education. 2009;34(1):2.
15. Chua C. Measuring Service Quality in the Airline Asiana Using Servqual Model: Master Thesis, Lulea University of Technology; 2011.