مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی یزد
دوره پانزدهم ، شماره ۴، زمستان۱۳۹۹
صفحه:۲۴۳-۲۳۴

Journal of Medical Education and Development
Vol.15, No.4, Winter 2021
Pages: 234-243

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه فراگیران در دانشگاه علوم پزشکی مشهد در سال ۱۳۹۷

زهرا جهان‌تاب[۱]، مسعود یوسفی[۲]، معصومه محمدحسین‌زاده[۳]، مجید خادم‌رضاییان[۴*]

چکیده

مقدمه: دانشجویان، دریافت کنندگان اصلی خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها هستند. با بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات آنان از عملکرد آموزشی، می‌توان زمینه را برای تدوین برنامه‌هایی مناسب جهت بهبود کیفیت خدمات آموزشی فراهم نمود. در مطالعات قبلی کیفیت خدمات از منظر دانشجویان پایه گزارش شده بود. از آنجایی که انتظارات و نوع آموزش در مقاطع مختلف متفاوت است این مطالعه به بررسی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال در دانشجویان تحصیلات تکمیلی و کارشناسی می‌پردازد.

روش‌بررسی: این مطالعه مقطعی در سال ۱۳۹۷ بر روی ۳۲۱ نفر از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی مشهد (۵۸ نفر کارشناسی، ۶۷ نفر کارشناسی ارشد، ۵۸ نفر دکترا و ۱۳۴ نفر دستیار تخصصی) و با استفاده از پرسشنامه ارزیابی کیفیت ارائه خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال انجام گرفت. شرکت‌کنندگان با روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند و با پاسخ به پرسشنامه، نظرات خود را در پنج بعد کیفیت خدمات (اطمینان، تضمین، پاسخگویی، همدلی و فیزیکی با طیف نمره از ۱ تا ۴ و طیف شکاف بین وضع موجود و مطلوب بین ۳- تا ۳+) تعیین نمودند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۶، paired t-test، independent sample t-test و ANOVA انجام شد.

یافته‌ها: نتایج این پژوهش نشانگر این امر بود که بین انتظارات و ادراکات دانشجویان در همه ابعاد پنجگانه شکاف منفی وجود دارد. به طور کلی، بیشترین شکاف، در بعد پاسخگویی (۰/۷۶ ± ۱/۱-) و کمترین شکاف مربوط به بعد اطمینان (۰/۶۹ ± ۰/۷۸-) بود. در بین مقاطع مختلف دانشجویان، بیشترین شکاف از دیدگاه دانشجویان کارشناسی (۰/۷ ± ۱/۱-) و کمترین شکاف از دیدگاه دانشجویان دکترا (۰/۵۷ ± ۰/۶۹-) و شکاف کلی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان غیر بومی (۰/۶ ± ۱-) ، بیشتر از دانشجویان بومی (۰/۶۷ ± ۰/۸۵-) بود.

نتیجه‌گیری: بر اساس این مطالعه، در تمام ابعاد، کیفیت خدمات کمتر از حد انتظار دانشجویان بوده است. این مساله نیازمند برنامه-ریزی اختصاصی در عرصه های اولویت‌دار برای ارتقا کیفیت می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات آموزشی، مدل سروکوال، دانشجو

۱- پزشکی عمومی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران
۲- دانشیار، دانشکده پزشکی، گروه میکروب شناسی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران
۳- دکترای برنامه‌ریزی درسی، مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران
۴- استادیار، دانشکده پزشکی، گروه پزشکی اجتماعی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران
* (نویسنده مسئول)؛ تلفن: ۰۵۱۳۸۸۲۹۲۶۲ پست الکترونیکی: KhademRM@mums.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۹/۱۸ تاریخ بازبینی: ۱۳۹۹/۱۱/۲۱ تاریخ پذیرش:۱۳۹۹/۱۲/۰۲

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/jmed.v15i4.5901]

مقدمه

امروزه کشورها در فرآیند جهانی شدن و پیوستن به منظومه رقابت که چندان نیز از روی اختیار نیست، با چالش‌های بی-شماری مواجه هستند (۱). اطمینان از کیفیت مطلوب عملکرد نظام‌های آموزش عالی به منظور جلوگیری از هدر رفت 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 (۲). از سوی دیگر خروجی‌های سیستم آموزشی در همه جوامع نقش‌های پررنگی در عرصه‌های مختلف آن جامعه ایفا می‌کنند و پرداختن به آنها امری کلیدی و مهم است (۳). در ابعاد کلان، شواهد نشان می‌دهد که گسترش کمّی نظام آموزشی 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 (۴). در ارتباط با نظام آموزش پزشکی قضیه بویژه اهمیت خاصی پیدا می‌کند زیرا توجه بیشتر به کیفیت آموزش برای ارتقای سطح تندرستی جامعه و کارآمدی نظام سلامت که از عرصه‌های اصلی حاکمیتی است و بر تمام ابعاد جامعه از جمله اقتصاد و سایر جنبه‌ها اثر مستقیم می-گذارد. پایش‌های مستمر سبب اختصاص منابع بیشتر به موارد کمتر توسعه یافته آموزش می‌شود که پیامد آن توسعه همه جانبه عرصه‌های آموزشی و موفقیت بالاتری در حوزه آموزش است (۵). توجه به این مهم ضروری است که نقص در یک بعد آموزشی سبب تاثیرگذاری ناخودآگاه در سایر ابعاد می‌شود و ارتقا یک بعد نامطلوب سبب افزایش چشمگیر کیفیت خدمات از دید خدمات گیرندگان می‌شود.

در حال حاضر در دانشگاه‌های علوم پزشکی، دیدگاه دانشجویان در مورد کیفیت آموزش‌های ارائه شده به آنها به طور مستمر بررسی می‌شود و آن را یک عامل ضروری پایش کیفیت در نظر می‌گیرند. از نتایج این نظرخواهی‌ها می‌توان برای بهینه‌سازی فرایند آموزشی در عرصه‌های مختلف استفاده کرد. اکنون که در کشور ما گسترش کمی دانشگاه‌ها به حد قابل انتظار رسیده است، ضروری است به جنبه‌های کیفیت آموزش پرداخته شود که برای تحقق آن چنین پژوهش‌هایی اساس و پایه برنامه‌ریزی است (۳).

در مدل سروکوال شکاف بین انتظارات دانشجو (وضع مطلوب) و خدمات عینی ارائه شده (وضع موجود) تعیین می-شود. هرچه شکاف انتظارات و خدمات کمتر باشد، خدمات آموزشی با کیفیت مطلوب‌تری ارائه شده است (۸-۶). بطور خلاصه، این مدل دارای پنج بعد است: فیزیکی (مشخصات فیزیکی فضاها، تسهیلات و کارکنان)، اطمینان (امکان ارائه خدمات وعده داده شده به طور مطمئن)، پاسخگویی (گرایش کارکنان برای کمک و یاری دادن به دریافت‌کنندگان خدمت در عرصه خدمات و سعی در تامین فوری خدمات)، تضمین (وجود دانش و توانایی سازمانی در کسب اعتماد و اطمینان) و بعد همدلی (دقت و توجه فردی به گیرنده خدمت) (۵).

این مدل از مدل‌های ارزیابی سیستم‌های آموزشی نیز می-باشد و در مطالعات متعددی به عنوان مدل مطلوب ارزیابی خدمات آموزشی در دانشگاه‌های داخلی و خارجی استفاده شده است که در پیشینه این مطالعات شکاف منفی در اغلب ابعاد کیفیت خدمات آموزشی گزارش شده است (۱۱-۸). نظر به تفاوت‌های انتظارات و آموزشی دانشجویان under و post graduate این مطالعه به ارزیابی شکاف کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد پنجگانه مدل سروکوال از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی مشهد در سال ۱۳۹۷ می‌پردازد.

روش کار

این مطالعه مقطعی در سال ۱۳۹۷ بر روی دانشجویان علوم پزشکی مشهد انجام گرفت. تخمین حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان انجام شد و برای حدود ۲۰۰۰ دانشجوی کارشناسی، کارشناسی ارشد، دکترا و دستیار تخصصی در حال تحصیل، معادل ۳۲۱ نفر محاسبه شد. در هر دانشکده نمونه

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2026-11-21]
[DOI: 10.18502/jmed.v15i4.5901]

گیری به صورت در دسترس از رشته‌های آموزشی مختلف انجام شد.

ابزار این مطالعه پرسشنامه استاندارد شده ارزیابی کیفیت خدمات بر اساس مدل سروکوال بود که روایی توسط تایید صاحب‌نظران و پایایی با محاسبه آلفای کرونباخ معادل ۰/۸۸ و نیز به روش بازیابی آزمون مجدد با ضریب همبستگی بالای ۰/۸ برای همه ابعاد مورد تایید قرار گرفته است (۸،۶). پیش از آغاز مطالعه در مورد اهداف مطالعه توضیحاتی به شرکت‌کنندگان ارائه گردید و سپس با رضایت شفاهی پرسشنامه توزیع شد. پرسشنامه‌ها توسط دانشجویان شرکت‌کننده تکمیل شد اما پژوهشگر برای پاسخ به سوالات احتمالی در صورت نیاز در دسترس بود. همانطور که قبلا اشاره شد، این پرسشنامه شامل ۵ بعد می‌باشد: فیزیکی، پاسخگویی، همدلی، اطمینان، تضمین. برای هر بعد بین ۷-۴ سوال وجود دارد که برای هر سوال باید با توجه به وضع موجود و وضع مطلوب گزینه مدنظر انتخاب شود. سوال‌های مربوط به بررسی وضع مطلوب در طیف بسیار مهم، مهم، کم اهمیت و بسیار کم اهمیت و سوال‌های مربوط به بررسی وضع موجود در طیف بسیار خوب، خوب، بد، بسیار بد و با نمرات به ترتیب از چهار تا یک سنجیده شدند. تفاضل نمره‌های مربوط به وضع موجود از وضع مطلوب بیانگر شکاف کیفیت خدمات بود که می‌توانست طیفی بین ۳- تا ۳+ داشته باشد. نمره حاصل در صورت مثبت بودن، نشانگر این بود که کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده بیشتر از انتظارات دانشجویان بوده است و در صورت منفی بودن نشان می‌داد که خدمات آموزشی ارائه شده، انتظارات دانشجویان را برآورده نکرده است.

پس از جمع آوری داده‌ها با استفاده از نرم افزاری آماری SPSS نسخه ۲۶ به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شد. ابتدا نرمال بودن توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کلموگروف اسمیرنوف بررسی شد. تفاوت میانگین وضع موجود و مطلوب در هر بعد آزمون با paired t-test و مقایسه تفاوت شکاف در ابعاد پنجگانه بر حسب مقطع/ رشته تحصیلی، و وضعیت بومی یا غیربومی بودن دانشجو توسط independent sample t-test و ANOVA انجام شد. تمام آزمون ها دو طرفه و سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

نتایج

در این مطالعه ۳۲۱ نفر از دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلات تکمیلی و کارشناسی مورد بررسی قرار گرفتند. از بین شرکت‌کنندگان، ۵۸ نفر (۱۸.۳٪) در مقطع کارشناسی، ۶۷ نفر (۲۱.۱٪) در مقطع کارشناسی ارشد، ۵۸ نفر (۱۸.۳٪) در مقطع دکترا و ۱۳۴ نفر (۴۲.۳٪) در مقطع دستیار تخصصی بودند. توصیف داده‌های به دست آمده از ابعاد پنجگانه مدل سروکوال در دو سطح وضع موجود و وضع مطلوب به شرح جدول ۱ است. همانگونه که مشخص است، میانگین کلی وضع موجود از دیدگاه دانشجویان، در تمامی ابعاد، به طور معنی‌داری کمتر از وضع مطلوب بود ($P < ۰/۰۰۱$) و بیشترین شکاف منفی، مربوط به بعد پاسخ‌گویی و سپس به ترتیب تضمین، همدلی، فیزیکی و اطمینان بود.

جدول ۱: کیفیت خدمات آموزش به تفکیک ابعاد مختلف از دیدگاه دانشجویان

	وضعیت موجود	وضعیت مطلوب	شکاف کیفیت	**P value
بعد فیزیکی	۲/۷ ± ۰/۵*	۳/۵ ± ۰/۴	۰/۷۹ ± ۰/۷۵	P< ۰/۰۰۱
بعد پاسخگویی	۲/۴ ± ۰/۵	۳/۵ ± ۰/۳	۱/۱ ± ۰/۷۶	P< ۰/۰۰۱
بعد همدلی	۲/۶ ± ۰/۵	۳/۵ ± ۰/۴	۰/۹۷ ± ۰/۷۰	P< ۰/۰۰۱
بعد اطمینان	۲/۷ ± ۰/۵	۳/۵ ± ۰/۴	۰/۷۸ ± ۰/۶۹	P< ۰/۰۰۱
بعد تضمین	۲/۶ ± ۰/۵	۳/۶ ± ۰/۳	۱/۰ ± ۰/۶۶	P< ۰/۰۰۱

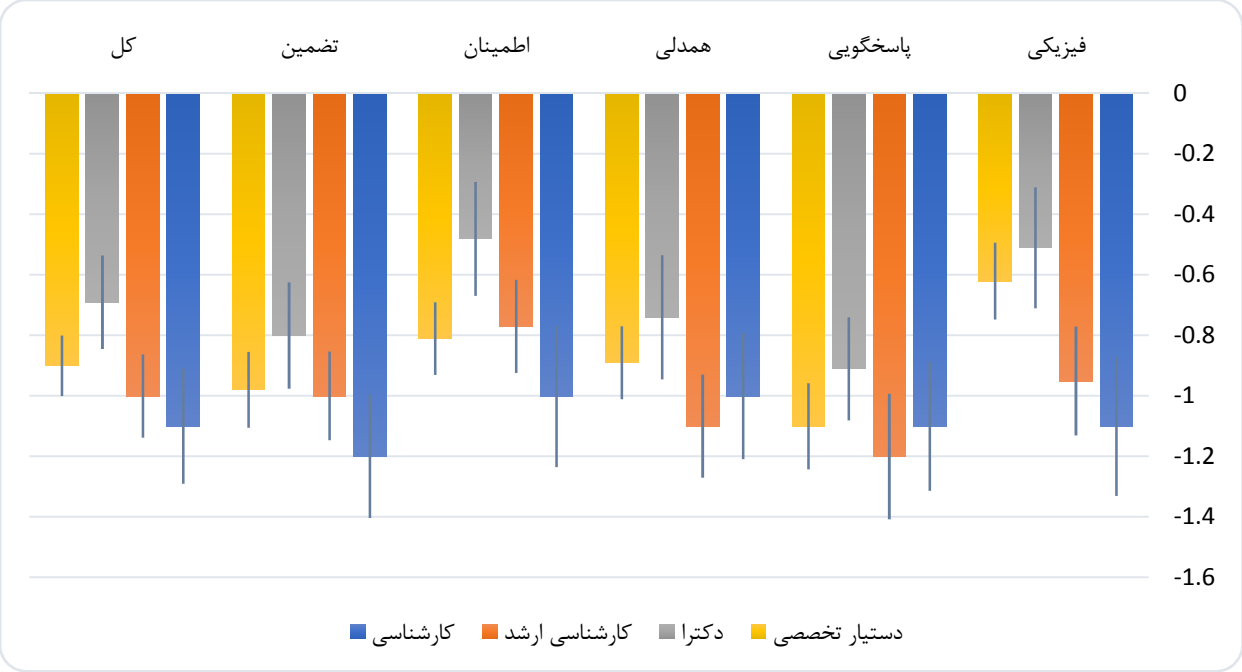
[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/jmed.v15i4.5901]

کل	۲/۶ ± ۰/۴	۳/۵ ± ۰/۳	۰/۹۴ ± ۰/۵۸	P< ۰/۰۰۱

*انحراف معیار± میانگین، **آزمون تی زوجی

میانگین شکاف کلی کیفیت خدمات آموزش بین دانشجویان در حال تحصیل در مقاطع مختلف، تفاوت آماری معنی‌داری دارد. (P=۰/۰۰۰) همانگونه که در نمودار ۱ نشان داده شده است، به طور کلی بیشترین شکاف کیفیت خدمات آموزشی مربوط به دانشجویان کارشناسی و کمترین شکاف مربوط به دانشجویان دکترا می‌باشد. همچنین در بین دانشجویان مقاطع مختلف، کمترین شکاف در بین ابعاد پنجگانه مربوط به بعد اطمینان و بیشترین شکاف مربوط به بعد پاسخگویی بود. در تمامی ابعاد میانگین وضع موجود به طور معنی‌داری کمتر از وضع مطلوب بود (تمام موارد P< ۰/۰۰۱).



نمودار ۱: شکاف کیفیت خدمات آموزش به تفکیک ابعاد مختلف از دیدگاه مقاطع مختلف دانشجویان (Error Bar=2SE)

از دیدگاه دانشجویان بومی و غیربومی میانگین وضع موجود به طور معنی‌داری کمتر از وضع مطلوب بود (P < ۰/۰۰۱) (جدول ۲). با این وجود آزمون تی دانشجویی حاکی از آن بود که میانگین شکاف کلی کیفیت خدمات آموزش بین دانشجویان بومی و غیربومی، تفاوت آماری معنی‌داری ندارد (P = ۰/۱۳۴). هرچند شکاف کلی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان غیربومی، بیشتر از دانشجویان بومی می‌باشد.

جدول ۲: کیفیت خدمات آموزش به تفکیک ابعاد مختلف از دیدگاه دانشجویان بومی

	بومی			غیربومی		
	وضع موجود	وضع مطلوب	**P value	وضع موجود	وضع مطلوب	**P value
بعد فیزیکی	۲/۷ ± ۰/۵*	۳/۴ ± ۰/۵	P< ۰/۰۰۱	۲/۵ ± ۰/۵	۳/۵ ± ۰/۳	P< ۰/۰۰۱
بعد پاسخگویی	۲/۳ ± ۰/۵	۳/۵ ± ۰/۴	P< ۰/۰۰۱	۲/۴ ± ۰/۵	۳/۶ ± ۰/۳	P< ۰/۰۰۱
بعد همدلی	۲/۶ ± ۰/۵	۳/۴ ± ۰/۴	P< ۰/۰۰۱	۲/۵ ± ۰/۵	۳/۶ ± ۰/۳	P< ۰/۰۰۱
بعد اطمینان	۲/۷ ± ۰/۵	۳/۴ ± ۰/۵	P< ۰/۰۰۱	۲/۶ ± ۰/۵	۳/۴ ± ۰/۴	P< ۰/۰۰۱
بعد تضمین	۲/۷ ± ۰/۵	۳/۵ ± ۰/۳	P< ۰/۰۰۱	۲/۵ ± ۰/۵	۳/۶ ± ۰/۳	P< ۰/۰۰۱
کل	۲/۶ ± ۰/۴	۳/۴ ± ۰/۴	P< ۰/۰۰۱	۲/۵ ± ۰/۴	۳/۵ ± ۰/۲	P< ۰/۰۰۱

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2026-11-21]
[DOI: 10.18502/jmed.v15i4.5901]

*انحراف معیار ± میانگین ، **آزمون تی زوجی

بحث

مطابق با نتایج این پژوهش، در تمامی ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال، بین وضع موجود و وضع مطلوب، از دیدگاه دانشجویان، تفاوت آماری معناداری وجود دارد. در واقع، نتایج نشان می‌دهد که دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد رضایت ندارند و خدمات آموزشی ارائه شده به آنان انتظارات دانشجویان را برآورده نمی‌کند. همچنین نتایج بیانگر این است که بیشترین شکاف، در بعد پاسخگویی و کمترین شکاف مربوط به بعد اطمینان بود این مساله حاکی از آن است که از دیدگاه دانشجویان، کارکنان دانشگاه در سطوح مختلف، تمایل کمتری برای کمک و یاری دادن به دانشجویان در عرصه خدمات داشتند و در این زمینه تلاش و همت چندانی از خود نشان نمی‌داده‌اند. با این وجود، وضعیت دانشگاه در رابطه با امکان ارائه خدماتی متصور و اعلام شده برای دانشگاه، هر چند مناسب نبوده اما از بعد پاسخگویی وضعیت بهتری را دارا بوده است. همچنین میانگین کلی وضع موجود و در تمامی ابعاد، از دیدگاه دانشجویان بومی و غیر بومی، به طور معنی‌داری کمتر از وضع مطلوب بود و شکاف کلی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان غیربومی، بیشتر از دانشجویان بومی می‌باشد. که می‌تواند به دلیل انتظارات بالاتر دانشجویان غیربومی از دانشگاه تیپ یک یا به دلیل مسایل زندگی صنفی دانشجویی و امور خوابگاهی، اقامتی و خدماتی دیگر باشد که بر دیدگاه دانشجو در ابعاد آموزشی هم اثرگذار بوده است البته این امر می‌تواند به دلیل دوری از محیط خانه و حمایت خانواده و احتمالا عدم دسترسی به تجهیزات آموزشی مناسب (همچون کامپیوتر، اینترنت، منابع آموزشی، کتابخانه، محیط مناسب برای مطالعه و ...) و به تبع آن، نیاز بیشتر آنها به حمایت بیشتر از سوی مسئولان دانشگاه نیز باشد. همانطور که اشاره شد هر چند بعد پاسخگویی بیانگر آن است که به درخواست‌ها و سوالات دانشجویان به خوبی پاسخ داده نمی‌شود و کارکنان تمایل چندانی برای پاسخگویی به سوالات دانشجویان ندارند. این در حالی است که عبارات این بعد، به جنبه‌هایی اشاره دارد که نیاز به صرف بودجه و هزینه زیادی ندارد و برنامه‌ریزی‌های ساده، همراه با فرهنگسازی در خصوص مشتری‌مداری و اهمیت پاسخگویی به ارباب رجوع و البته بهره‌گیری از سیستم مناسب رصد و پایش مستمر عملکرد کارکنان و ارائه بازخورد، این چالش‌ها قابل اصلاح است.

همچنین یافته‌های پژوهش بیانگر آن بود که ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از منظر دانشجویان بر حسب مقاطع تحصیلی متفاوت و معنادار بود این یافته با یافته‌های حیدری و محمدی (۱۳۹۴) همسو است (۱۲). یافته‌های پژوهش حاضر بیانگر آن بود که بیشترین شکاف کیفیت خدمات آموزشی مربوط به دانشجویان کارشناسی و کمترین شکاف مربوط به دانشجویان دکترا می‌باشد. شاید بتوان بخشی از این تفاوت را به مواردی از جمله تجربه آموزشی و استقلال عمل بیشتر دانشجویان نسبت داد. به بیان دیگر با توجه به اینکه معمولا دانشجویان در مقاطع بالاتر دارای تجربه آموزشی بیشتر هستند و به عبارتی سرد و گرم روزگاری آموزشی را بیشتر چشیده‌اند تا حد زیادی توانایی مدیریت آن را برای پاسخگویی به حداکثر نیازها و درخواست-های آموزشی خود کسب نموده‌اند. از سوی دیگر می‌توان بخشی از این تفاوت را نیز به محیط و جو آموزشی آنها نسبت داد. شرایط آموزش در مقاطع مختلف متفاوت است از جمله اینکه در دوره‌های دکتری و تخصصی تعداد دانشجویان کمتر و معمولا فرایند یاددهی – یادگیری به صورت یادگیرنده محور و مستقل‌تر معمولا اداره می‌شود و مباحث آموزشی آنها نیز در مقایسه با مقاطع پایین‌تر، محدودتر اما تخصصی‌تر و بیشتر مبتنی بر نیاز می‌باشند. همچنین این دانشجویان به دلیل سن بالاتر و احتمالا بلوغ بیشتر دارای واقع‌گرایی بیشتری می‌باشند به همین دلیل واقع بینانه‌تر برخورد می‌کنند و درک بیشتری از شرایط و امکانات و احتمالا محدودیت‌ها، قوانین، شرح وظایف دانشگاه و کارکنان آن و نیز مسئولیت‌های و وظایف خودشان دارند که این مساله بر نگرش آنها در ارزیابی خوشبینانه‌تر

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/jmed.v15i4.5901]

خدمات آموزشی تاثیرگذار است. در حالیکه در دوره‌های کارشناسی و علوم پایه این استقلال عمل بسیار کم است و معمولا تعداد دانشجویان آموزشی هر دوره بسیار زیاد است و معمولا مباحث آموزشی نیز بسیار زیاد، متنوع و معمولا عمومی تر(غیرتخصصی) است.

در مطالعات مشابه، مطالعه زارعی که بر روی دانشجویان بهداشت دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی انجام شد، توقع بالای دانشجویان از سیستم آموزشی دانشگاه‌ها را امری بدیهی می‌دانست اما با تلاش بیشتر، درصدد کاهش شکاف کیفیت خدمات بود. در این مطالعه بیشترین شکاف مربوط به بعد فیزیکی و کمترین شکاف مربوط به بعد تضمین بود. همچنین بین مقاطع تحصیلی و ادراکات دانشجویان رابطه معنی‌داری مشاهده شد. اما بین جنسیت با ادراکات و انتظارات دانشجویان رابطه معنی‌داری وجود نداشت (۱۳). کمترین شکاف خدمات آموزشی در پژوهش حاضر، بعد اطمینان بود اما با این حال منفی بودن این بعد، می‌تواند بیانگر این موضوع باشد که دانشگاه نتوانسته خدمات را به‌موقع ارائه دهد و به خوبی تلاش و اشتیاق کاملی برای حل مشکلات دانشجویان از خود نشان دهد. این نتایج در مطالعات Berry (۱۴) و Lim، Tang (۱۵) نیز مشاهده شده است. در مطالعه‌ی حارث‌آبادی در خراسان شمالی نیز در هر پنج بعد شکاف معناداری وجود داشت و بیشترین شکاف در بعد تضمین و کمترین شکاف در بعد اطمینان بود که با توجه به نوپا بودن دانشگاه به‌تبع خدمت‌رسانی به تعداد دانشجویان کمتر بهتر و با سرعت بیشتری انجام می‌شود (۱۶). در مطالعه مشابهی بر روی دانشجویان پزشکی مشهد، بیشترین شکاف در بعد پاسخگویی بود که از این نظر با مطالعه‌ی حاضر همخوانی دارد. پس از آن به ترتیب در ابعاد تضمین، همدلی، اطمینان و فیزیکی بود. همچنین شکاف گزارش شده از سوی دانشجویان به مقطع تحصیلی یا وضعیت دانشجو ارتباطی نداشت (۵). در مطالعه عباسیان در دانشگاه علوم پزشکی شاهرود، نیز در تمامی ابعاد پنج‌گانه سروکوال شکاف منفی وجود داشت و بیشترین شکاف مربوط به بعد پاسخگویی و کمترین شکاف مربوط به بعد تضمین بود. میانگین نمره شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان دختر در تمامی ابعاد بیشتر از دانشجویان پسر بود (۶). در مطالعه‌ی توفیقی در تهران، تفاوت زنان و مردان در میانگین شکاف کلی و نیز شکاف کیفیت در ابعاد پنج‌گانه خدمات آموزشی از لحاظ آماری معنی‌دار نبود. همچنین میانگین شکاف در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی در سنوات تحصیلی مختلف نیز فقط در بعد فیزیکی اختلاف آماری معنی‌داری را نشان داد (۱۱). نتایج مطالعات پیتر در دو گروه از دانشجویان ترک تحصیل نموده و دانشجویان مشغول به تحصیل در دانشکده یو.اس.سی (دانشگاه سانشاین‌کوست) و دانشکده عالی در استرالیا نشان داد که از منظر دانشجویان مشغول به تحصیل، شکاف خدمات بیشتر از شکاف خدمات ادراک شده توسط دانشجویانی است که ترک تحصیل نموده‌اند (۱۷). در مطالعه رحیمی بر روی دانشجویان علوم پزشکی شیراز،تـاثیر متغیرهای جنسیت، وضعیت تاهل، دانشکده و مقطع تحصیلی برمیزان شکاف کیفیت بررسی شده است (۱۸). در مرور نظام مند و متاآنالیزی که به تجمیع مطالعات ارزیابی-کننده کیفیت خدمات آموزش در دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران پرداخته است میانگین شکاف منفی کلی معادل ۱/۲۳ (دامنه اطمینان ۹۵ درصد معادل ۱/۱۱ الی ۱/۳۵) گزارش شده است. در تمامی ابعاد شکاف منفی وجود داشته و بزرگترین آن مربوط به بعد پاسخگویی (۱/۳۸، دامنه اطمینان ۹۵ درصدی معادل ۱/۲۴ الی ۱/۵۲) بود (۱۹) که با مطالعه حاضر نیز همخوانی دارد. با این وجود نباید غفلت نمود که شکاف کیفیت خدمات آموزش از منظر دانشجویان در دانشکده‌های مختلف حتی یک دانشگاه علوم پزشکی می‌تواند بسیار متفاوت باشد (۲۱،۲۰). در مجموع نه تنها ارزیابی کیفیت خدمات آموزش (۲۲) بلکه توجه به دیدگاه دانشجویان در حوزه‌های مختلف آموزشی پزشکی (۲۳،۲۴،۲۵) در کشور که بی شک در نهایت بر انگیزه‌ها و آینده شغلی آنها نیز تاثیرگذار است (۲۶،۲۷)، ارزشمند است البته در صورتی که نتایج این مطالعات در عمل

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/jmed.v15i4.5901]

نیز توسط تصمیم سازان حوزه آموزشی مورد استفاده قرار گیرند.

برخی محدودیت‌های این مطالعه نباید از منظر دور بماند. با توجه به اینکه حجم نمونه به صورت کلی و برای همه دانشگاه محاسبه شده بود، امکان مقایسه شکاف ابعاد پنجگانه کیفیت به تفکیک دانشکده‌های مختلف دانشگاه علوم پزشکی به صورت مجزا وجود نداشت. با این وجود ، بر اساس جستجوی محققین، مطالعه حاضر از این نظر که شکاف کیفیت خدمات آموزش در دانشگاه علوم پزشکی مشهد از دیدگاه دانشجویان در مقاطع مختلف تحصیلی بررسی نماید، اولین گام در تکمیل پازل مطالعاتی در این حوزه است که با مطالعات تکمیلی به تفکیک هر گروه و ترجیحا به صورت کیفی که به بررسی تمام ابعاد مدنظر دانشجویان بپردازد، به ترسیم کلی وضعیت آموزش در مقاطع مختلف تحصیلی دانشجویان کمک می‌نماید.

نتیجه گیری

بیشترین شکاف خدمات آموزشی از منظر دانشجویان، در بعد پاسخگویی و کمترین شکاف مربوط به بعد اطمینان بود. تفاوت‌های مشاهده شده در بین ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی می‌تواند به عنوان راهنما برای برنامه‌ریزی و تخصیص منابع مورد استفاده قرار گیرد و بخش‌هایی که از نظر کیفیت خدمات در سطح پایین‌تری قرار دارند، در اولویت برنامه‌ریزی قرار گیرند.

تشکر و قدردانی

بدینوسیله از همکاری مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد قدردانی می‌شود. این مطالعه حاصل پایان نامه دانشجویی مقطع دکترای حرفه‌ای (P9115) مصوب معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد بود.

References

1. Sohrabi Z, Majidi Z. ***Educational Services Quality Gap: Perspectives of Educational Administrators, Faculty Members and Medical Students***. Payavard 2014; 7(5): 376-388. [Persian]
2. Ghasemzadeh-Alishahi A, Mahdiuon R, Zarezadeh P, et al. ***Students' Perceptions of the Quality of Educational Services of Tabriz University of Medical Sciences.*** strides In Development Of Medical Education 2016; 13(1): 41-48. [Persian]
3. Ayatollahi J, Sharifi M R, Marjani N, et al. ***Assessing quality of education services at Yazd University of Medical Sciences in 2010.*** The Journal of Medical Education and Development 2012; 7(2): 21-30. [Persian]
4. Mohebi S, Adeli SH, Arsang Sh, et al. ***A study of quality of educational services from the viewpoint of students of Qom University of Medical Sciences based on SERVQUAL model, 2013, Iran.*** Qom University of Medical Sciences Journal 2015; 9(6): 66-76. [Persian]
5. Khadem Rezaiyan M, Mousavi Bazaz S M. ***Quality Gap in educational services based on SERVQUAL Model in Mashhad Medical School.*** Research in Medicine 2016; 40(1): 17-23. [Persian]

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/jmed.v15i4.5901]

6. Abbasian M, Chaman R, Mousavi SA, et al. ***Gap Analysis between Students' Perceptions andExpectations of Quality of Educational Services Using Servqual Model.*** Qom University of Medical Sciences journal 2013, 7(2): 2-9.
7. Ghorbani A, Mirmosavi S, Mousavi M, et al.***The Gap between the Students' Expectations and the Existing Educational Services at Sabzevar University of Medical Sciences, Using SERVQUAL Model.*** Interdisciplinary. Journal of Virtual Learning in Medical Sciences (IJVLMS) 2015; 5(4); 12-18. [Persian]
8. Mohebbifar R, Atighechian G, Gholamalipoor S. ***Analysis of educational services quality from viewpoints' of Health & Paramedical students in Qazvin university of Medical Sciences, using SERVQUAL model in 2011.*** Jentashapir Journal of Health Research (JENTASHAPIR) 2013; 4(3): 255-262.
9. Mohammadi A, Vakili M. ***Evaluating Educational Services Quality in Zanjan University of Medical Sciences from Students Point of View***. Journal of Medical Education Development 2011; 3(5): 31-41. [Persian]
10. Tyran CK, Ross SC. ***Service quality expectations and perceptions: Use of the SERVQUAL instrument for requirements analysis***. Issue in Information Systems 2006; 7(1): 357-62.
11. Tofighi Sh, Sadeghifar J, Hamouzadeh P, et al. ***Quality of educational services from the viewpoints of students SERVQUAL model.*** Iranian Quarterly of Education Strategies 2011; 4(1): 21-26. [Persian]
12. Heydari Z, Mohammadi R. ***Evaluating The Quality Of Educational Services In University Of Science And Culture Based On Servqual Model From Students' Viewpoints***. Journal of Educational Measurement And Evaluation Studies 2015; 5(1): 119-142. [Persian]
13. Zarei E, Alijanzadeh M, Moosazadeh AR. ***An Evaluation of Educational Service Quality Gap in the Faculty of Health atShahid Beheshti University of Medical Sciences: Using SERVEQUAL Techniques.*** Journal of Medical Education Development 2016; 8(20); 38-48. [Persian]
14. Berry LL, Bendapudi N. ***Health care: A fertile field for service research***. Journal of service research 2007; 10: 111-22.
15. Lim PC, Tang NK. ***A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals.*** International journal of health care quality assurance 2000; 13(7): 290-9.
16. Haresabadi M, Bibak B, abbasi Z. ***Quality gap in educational services at North Khorasan University of Medical Sciences (2011): Students Viewpoints about Current and Optimal Condition.*** Journal of North Khorasan University of Medical Sciences 2014; 5(4): 715-721. [Persian]
17. Peter S, Michael H, Debra H. Why do they leave, why do they stay? Perception of service quality at a new university. ANZMAC 2000:1197-200.

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/jmed.v15i4.5901]

18. Kavosi Z, Rahimi H, Qanbari P, et al. ***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): 161-172. [Persian]
19. Arekhi S, Rezayat AA, Khadem-Rezaiyan M, et al. ***Educational Quality of Services in Medical Universities of Islamic Republic of Iran: A Systematic Review and Meta-Analysis.*** Journal of Medical Education 2019; 18(2): 104-116.
20. Khadem-Rezaiyan M, Shekofteh K, Karimi F Z, et al. ***Students' Expressed Items Related to Educational Services in Mashhad University of Medical Sciences-Based on SERVAQUAL Model.*** Development Strategies in Medical Education 2019; 6(1): 85-98. [Persian]
21. Khadem Rezaiyan M, Etezad Razavi M, Javadi B, et al. ***Educational quality gap from students' viewpoints; results from a survey in Mashhad University of Medical Sciences.*** Future of Medical Education Journal 2017; 7(4): 31-5.
22. Rezaiyan MK, Bazaz SM. Quality Gap in educational services based on SERVQUAL Model in Mashhad Medical School. Med Res 2016; 40: 17-23.
23. KhademRezaiyan M, ZahediAvval F, Ghazvini K, et al. ***Medical and Dentistry Students' Viewpoints about Physician-Scientists as their Basic Science Educators.*** Journal of medical education development 2016; 9(23): 122-9.
24. Khadem-Rezaiyan M, Zahedi Avval F, Youssefi M. ***Nursing Students' Viewpoints about Basic Sciences Education.*** International Journal of Education and Research 2015; 3(10): 109-16.
25. Khadem Rezaeian M, Mohammad Zadeh Z, Firouzi Forg M, et al. ***Attitude of dentistry students at clinical grades of Mashhad Medical University towards the application of basic sciences courses in 2019.*** Horizons of Medical Education Development 2019; 9(1): 20-31.
26. Khadem Rezaiyan M, Omranzadeh A, Akhavan Rezayat A, et al. ***From Prestige to Humanism: The Experiences of Medical Students about Motivational Factors.*** Journal of Medical Education Development 2019; 12(34): 14-21.
27. Khadem-Rezaiyan M, Zeinalipour Z, Rashidtorabi Z, et al. ***The future of medical students; perspectives and expectations: a cross-sectional study in Mashhad University of Medical Sciences.*** Research and Development in Medical Education 2018; 7(1): 26-31.

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/jmed.v15i4.5901]

Evaluating the quality of educational services from the perspective of learners at Mashhad University of Medical Sciences in 2018

Jahantab Z(MD)[1], Yousefi M(MD, PhD)[2], MohammadHoseinzadeh M(PhD)[3], Khadem-Rezaiyan M(MD)[4]

[1] *General Practitioner, School of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran*
[2] *Associate Professor, Department of Microbiology, School of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran*
[3] *PhD, Educational Development Center, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran*
[4] *Assistant Professor, Department of Community Medicine, School of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran*

Received: 08 Dec 2020 ***Revised:*** 09 Feb 2021 ***Accepted:*** 20 Feb 2021

Abstract

Introduction: Students are the main recipients of educational services in universities. By investigating their expectations and perceptions of educational performance, we can provide the context for program developing to improve educational quality of services. In previous studies, the quality of services was reported from the perspective of undergraduate students. Since the expectations and the type of education are various in different stages, the current study investigates the quality of educational services based on the SERVQUAL model in postgraduate and graduate students.

Methods: This cross-sectional study was conducted on 321 students at Mashhad University of Medical Sciences (58 bachelor, 67 masters, 58 PhD and 134 residents) by a questionnaire to evaluate the quality of educational services based on SERVQUAL model in 2018. Participants were selected by convenient sampling method and by answering the questionnaire, their opinions in five dimensions of service quality (Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, Tangibles with a score range from 1 to 4 and the gap between the current situation and the desired between -3 to +3) were determined. Data analysis was performed using SPSS software version 26, paired t-test, independent sample t-test and ANOVA.

Result: The results of current study indicated that there was a negative gap between students' expectations and perceptions in all five dimensions.). In general, the largest gap was in the response dimension (-1.1 ± 0.76) and the lowest was in the confidence dimension (-0.78 ± 0.69). Among different levels of students, the largest gap is from the perspective of undergraduate students (-1.1 ± 0.7) and the smallest gap possess to the PhD students (-0.69 ± 0.57), and the total service gap from the viewpoint of the non-native students (-1.0 ± 0.6) was higher than native students (-0.85 ± 0.67).

Conclusion: According to this study, the quality of services has been lower than students' achievements in all dimensions. This requires specific planning in priority areas for quality improvement.

Keywords: Educational Quality of Services, Servqual Model, Student

This paper should be cited as:

Jahantab Z, Yousefi M, MohammadHoseinzadeh M, Khadem-Rezaiyan M. ***Evaluating the quality of educational services from the perspective of learners at Mashhad University of Medical Sciences in 2018***. J Med Edu Dev; 15(4): 234-243.

**** Corresponding Author: Tel: +985138420305, Email: khademrm@mums.ac.ir***

[Downloaded from jmed.ssu.ac.ir on 2026-11-21]

[DOI: 10.18502/jmed.v15i4.5901]