BRIEF REPORT

Evaluation of Educational Service Quality from the Perspective of Basic Medical Sciences Students at Mazandaran University of Medical Sciences

Sajjad Saadatfard[1],
Nassim Ghahrani[2],
Mansour Ranjbar[3],
Forouzan Sadeghimahalli[4]

[1] Medical Student, Faculty of Medicine, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran
[2] PhD in Higher Education, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran
[3]Associate Professor, Education Development Center, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran
[4] Associate Professor, Department of Physiology, Faculty of Medicine, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran

(Received October 26, 2025; Accepted February 22, 2026)

Abstract

Background and purpose: Considering the lack of comprehensive studies on the quality of educational services in medical sciences universities in the country, especially at the level of basic medical sciences education, this study was conducted to assess the quality of educational services from the perspective of basic medical sciences students at Sari Medical School.

Materials and methods: This study adopted a descriptive-analytical design. The statistical population consisted of students of basic medical sciences at Mazandaran University of Medical Sciences in 2024. From this population, a total of 256 students were selected using stratified random sampling. The research instrument was a modified SERVQUAL questionnaire for educational services, consisting of 20 items across five dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Collected data were analyzed with SPSS version 26 using descriptive and inferential statistics.

Results: The findings showed that in all dimensions of the SERVQUAL scale, negative gaps were observed between students' expectations and perceptions. The average perception in the overall service quality index was 3.07, while expectations were 4.50, indicating a quality gap of -1.43. The largest gap was reported in the tangibles dimension (-1.74) and the smallest in the responsiveness dimension (-1.20). The tangibles and reliability dimensions were linked to dissatisfaction due to the lack of modern equipment and incomplete or inaccurate implementation of programs. In contrast, the assurance dimension, which reflects the academic competence and professional behavior of professors, showed a relatively better performance. Examining gender differences showed that the average perceptions of men (3.094) were slightly higher than those of women (3.034), but no significant differences were observed across the five dimensions.

Conclusion: The findings indicate that the quality of educational services at Sari Medical School falls below the expectations of basic medical sciences students. These results highlight the need to focus on improving educational infrastructure and enhancing responsiveness to increase student satisfaction and motivation.

Keywords: educational service quality, SERVQUAL, quality gap, medical students, basic sciences

J Mazandaran Univ Med Sci 2026; 36 (255): 57-64 (Persian).

Corresponding Author: Forouzan Sadeghimahali - Department of Physiology, Faculty of Medicine, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran. (E-mail: Sadeghi.f.ph@gmail.com)

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08]

مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران
دوره سی و ششم شماره ۲۵۵ فروردین سال ۱۴۰۵ (۶۴-۵۷)

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان پزشکی مقطع علوم پایه دانشگاه علوم پزشکی مازندران

سجاد سعادتفرد [۱]
نسیم قهرانی [۲]
منصور رنجبر [۳]
فروزان صادقی محلی [۴]

چکیده

سابقه و هدف: با در نظر گرفتن کمبود مطالعات جامع درباره کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه های علوم پزشکی بخصوص در مقطع علوم پایه پزشکی کشور، و وجود چالش‌هایی مانند انتظارات بالای دانشجویان و ادراکات متفاوت از خدمات ارائه شده، مطالعه‌ی حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان علوم پایه دانشکده پزشکی ساری، انجام پذیرفت.

مواد و روش ها: این مطالعه از نوع توصیفی-تحلیلی بود. جامعه آماری شامل دانشجویان مقطع علوم پایه پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بود. از این جامعه، ۲۵۶ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی شده انتخاب شدند. ابزار پژوهش، پرسشنامه استاندارد سروکوال تعدیل شده برای آموزش بود که شامل ۲۰ گویه در پنج بعد (ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی) بود. داده‌های جمع‌آوری شده به وسیله نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۶ از طریق آمار توصیفی و تحلیلی آنالیز گردید.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد که در تمامی ابعاد مدل SERVQUAL شکاف منفی بین انتظارات و ادراکات دانشجویان مشاهده شد. میانگین ادراکات در شاخص کلی کیفیت خدمات ۳/۰۷ و انتظارات ۴/۵۰ بود که شکاف کیفیت ۱/۴۳- را نشان می‌دهد. بزرگ‌ترین شکاف در بعد ملموسات (۱/۷۴-) و کم‌ترین در بعد پاسخگویی (۱/۲۰-) گزارش شد. ابعاد ملموسات و قابلیت اطمینان به دلیل کمبود تجهیزات مدرن و عدم اجرای دقیق برنامه‌ها با نارضایتی همراه بودند. در مقابل، بعد تضمین، که به شایستگی علمی و رفتار حرفه‌ای اساتید اشاره دارد، وضعیت نسبی بهتری داشت. بررسی تفاوت‌های جنسیتی نشان داد که میانگین ادراکات مردان (۳/۰۹۴) بالاتر از زنان (۳/۰۳۴) بود، اما در ابعاد پنج‌گانه تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.

استنتاج: کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده پزشکی ساری، پایین‌تر از انتظارات دانشجویان علوم پایه است. این نتایج ضرورت تمرکز بر بهبود زیرساخت‌های آموزشی و ارتقای پاسخگویی را برای افزایش رضایت و انگیزه دانشجویان برجسته می‌کند.

واژه های کلیدی: کیفیت خدمات آموزشی، مدل SERVQUAL، شکاف کیفیت، دانشجویان پزشکی، علوم پایه

مولف مسئول: فروزان صادقی محلی- ساری، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، دانشکده پزشکی، گروه فیزیولوژی **E-mail** Sadeghi.f.ph@gmail.com

۱. دانشجوی پزشکی، گروه فیزیولوژی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران
۲. دکترای تخصصی آموزش عالی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران
۳. دانشیار، مرکز مطالعات و توسعه آموزش، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران
۴. دانشیار، گروه فیزیولوژی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران

تاریخ دریافت : ۱۴۰۴/۸/۴ تاریخ ارجاع جهت اصلاحات : ۱۴۰۴/۸/۱۴ تاریخ تصویب : ۱۴۰۴/۱۲/۳

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08]

مقدمه

کیفیت خدمات آموزشی به‌ویژه در حوزه علوم پزشکی، یکی از ارکان اساسی موفقیت و کارآمدی نظام‌های آموزش عالی است، زیرا آینده سلامت جامعه وابسته به کیفیت و توانمندی پزشکانی است که در این نظام‌ها تربیت می‌شوند(۱). کیفیت آموزشی مفهومی چندبعدی است که علاوه بر محتوای علمی، شامل امکانات فیزیکی، زیرساخت‌های آموزشی، تعاملات استاد و دانشجو، نظام پشتیبانی و فضای کلی یادگیری نیز می‌شود(۲). در این راستا، مدل سروکوال (SERVQUAL) با پنج بُعد ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی، ابزاری معتبر برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی فراهم کرده و امکان شناسایی دقیق نقاط قوت و ضعف را به مدیران و تصمیم‌گیرندگان دانشگاهی می‌دهد(۳).

کیفیت آموزشی در سطح جهانی از دهه‌های پایانی قرن بیستم رشد یافت و مدل سروکوال ابتدا در بخش‌های خدماتی مورد استفاده قرار گرفت و سپس به دلیل انعطاف‌پذیری بالا وارد آموزش عالی و پزشکی شد(۴). در ایران نیز از اوایل دهه ۱۳۸۰، پژوهش‌های متعددی با تکیه بر این مدل انجام شده و نشان داده‌اند که استفاده از آن می‌تواند مسیر بهبود مستمر کیفیت آموزشی را هموار کند(۵). این اهمیت در رشته پزشکی که خروجی آن مستقیماً با جان انسان‌ها در ارتباط است، دوچندان می‌شود(۶).

پژوهش حاضر با تمرکز بر دانشجویان علوم پایه پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مازندران، به دنبال بررسی و تحلیل کیفیت خدمات آموزشی از منظر مصرف‌کنندگان اصلی این خدمات، یعنی دانشجویان است. برخلاف برخی رویکردها که تنها بر شاخص‌های سازمانی یا دیدگاه مدیران تمرکز دارند، این مطالعه بر ادراک و تجربه دانشجویان از کیفیت آموزش تأکید می‌کند. چنین رویکردی اهمیت زیادی دارد، چرا که دیدگاه دانشجویان می‌تواند شکاف میان آنچه دانشگاه ارائه می‌دهد و آنچه واقعاً دریافت می‌شود را آشکار سازد. مزیت دیگر این پژوهش، تمرکز ویژه بر مقطع علوم پایه پزشکی است. این مقطع زیربنای آموزش‌های بالینی است و کیفیت خدمات آموزشی در این مرحله نقش مستقیمی در آمادگی دانشجویان برای ورود به بخش بالینی دارد(۷). در حالی که بسیاری از پژوهش‌های پیشین بیش‌تر به مقاطع بالینی یا کلیت آموزش پزشکی پرداخته‌اند، تمرکز بر علوم پایه کمک می‌کند خلأ موجود در این زمینه پر شود(۸، ۹). این امر می‌تواند به تدوین برنامه‌های آموزشی هدفمندتر و همسو با نیازهای واقعی دانشجویان و نظام سلامت منجر شود(۱۰). نتایج مطالعه می‌تواند مدیران این دانشگاه را قادر سازد که متناسب با محدودیت‌ها و ظرفیت‌های خاص منطقه، راهکارهایی عملی برای ارتقای کیفیت طراحی کنند. از آنجا که شرایط هر دانشگاه در ایران از نظر منابع، زیرساخت‌ها و انتظارات دانشجویان متفاوت است، اطلاعات به‌دست آمده از این پژوهش می‌تواند تصویری واقعی و اختصاصی از وضعیت موجود ارائه دهد و برای تصمیم‌گیری‌های مدیریتی بسیار طراحی برنامه‌های بهبود مستمر، تخصیص بهینه منابع، افزایش رضایت و انگیزه دانشجویان و در نهایت تربیت پزشکانی توانمندتر مفید واقع شود، تا سبب ارائه با کیفیت تر مراقبت های سلامت در جامعه گردد.

بنابراین هدف این پژوهش بر ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان مقطع علوم پایه پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بر اساس مدل سروکوال (SERVQUAL) در سال ۱۴۰۳ متمرکز است.

مواد و روش‌ها

این پژوهش به‌صورت توصیفی–تحلیلی و مقطعی، با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و شناسایی شکاف میان انتظارات و ادراکات دانشجویان علوم پایه پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بر مبنای مدل سروکوال در بازه زمانی مهر تا آذر ۱۴۰۳، با کد

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08]

اخـــــلاق IR.MAZUMS.REC.1404.328، اجـــرا گردیـــد. جامعـــه آمـــاری شـــامل کلیـــه دانشـــجویان ورودی‌های مهر و بهمـن ۱۳۹۹ و ۱۴۰۰ در مقطع علـوم پایه دانشکده پزشکی ساری (حدود ۶۰۰ نفر) بود. حجم نمونه با استفاده از فرمول کـوکران و در سـطح اطمینـان ۹۵ درصد برابر با ۲۳۸ نفر برآورد شد که با لحـاظ‌کردن ۱۰ درصـد افـت پاسـخ‌گویی، ۲۶۲ پرسشـنامه توزیـع گردید. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقـه‌ای و بـر اسـاس ورودی تحصیلی بود که امکـان تعمیم‌پـذیری یافتـه‌ها و کاهش سوگیری انتخاب را فراهم ساخت.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه اسـتاندارد سـروکوال تعدیل شده برای آموزش عالی بود که مشتمل بر دو بخش اطلاعـات دموگرافیـک (جنسـیت، ورودی و تعـداد واحـد گذرانده‌شـده) و ۲۰ گویـه در پـنج بعـد کیفیـت خـدمات آموزشی (ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسـخگویی، تضـمین و همـدلی) اسـت. پاسـخ‌ها بـر اسـاس مقیـاس پنج‌درجـه‌ای لیکرت (۱=کاملاً مخالف تا ۵=کاملاً موافق) سـنجیده شـد. پرسشنامه سروکوال کـه توسـط Parasuraman، Zeithaml و Berry در سـال ۱۹۸۸ طراحـی شـد، بـرای انـدازه‌گیری کیفیـت خـدمات از طریـق مقایسـه انتظـارات و ادراکـات مشـتریان اسـتفاده می‌شـود. ایـن پرسشـنامه در ایـران نیـز بومی‌سازی شده است(۳). در یک مطالعـه در ایـران، روایـی صـوری و محتـوایی پرسشـنامه توسـط پـنج نفـر از اسـاتید مدیریت آموزشی تایید شد. پایایی کل پرسشـنامه بـا آلفـای کرونباخ ۰/۹۳ تایید شد(۱۱).

شرکت کنندگان پس از دریافت توضیحات کامـل در خصوص اهـداف پـژوهش، محرمـانگی اطلاعـات و داوطلبانه بودن مشارکت، پرسشنامه‌ها را تکمیل کردنـد. پرسشنامه‌های ناقص (کم‌تر از ۸۰ درصد تکمیل شده) از تحلیل حذف شدند و عودت پرسشنامه به‌منزلـه رضـایت آگاهانه تلقـی گردیـد. مجـوز اجـرای پـژوهش پـیش از آغاز از مراجع ذی‌صلاح دریافت شد.

در چارچوب عملیـاتی پـژوهش، هـر یـک از ابعـاد کیفیـت بـر اسـاس میـانگین امتیـازات گویـه‌های متنـاظر محاسبه شد. انتظارات به‌عنوان سطح مطلوب و ادراکات بـه‌عنوان سـطح واقعـی کیفیـت تعریـف شـدند. شـکاف کیفیت از تفاضل میانگین ادراکات و انتظارات استخراج گردید؛ بدین معنا که مقادیر منفی نشـان دهنـده کیفیـت ادراک شده پایین‌تر از سطح مطلـوب و مقـادیر نزدیـک به صـفر یـا مثبـت دال بـر انطبـاق یـا فراتـر بـودن سـطح خدمات دریـافتی از انتظـارات بودنـد. تحلیـل داده‌هـا بـا استفاده از نرم‌افزارSPSS نسخه ۲۶ انجـام گرفـت. آمـار توصیفی (میانگین، انحراف معیار، توزیع فراوانـی) بـرای توصیف داده‌ها و آزمون‌هـای اسـتنباطی جهـت آزمـون فرضیات به‌کار گرفته شد. آزمـونt تک‌نمونـه‌ای بـرای ارزیابی وضعیت کیفیت هر بعـد نسـبت بـه حـد متوسـط مقیاس، آزمون t زوجی برای مقایسه میانگین ادراکات و انتظارات، و آزمون t مستقل برای مقایسـه میانگین‌هـا بـر حسب جنسیت استفاده شد. سطح معنـی‌داری در تمـامی آزمون‌ها ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

یافته‌ها و بحث

بر اساس داده‌های ۲۵۶ دانشجوی علوم پایه پزشکی دانشـگاه علـوم پزشـکی مازنـدران در بخـش جمعیـت شناختی، ۶۲/۱ درصـد نمونـه را زنـان و ۳۷/۹ درصـد را مردان تشکیل دادند. نرمال بودن توزیع داده‌ها با آزمـون کولموگروف اسمیرنوف تأیید شد که زمینـه اسـتفاده از آزمون‌های پارامتری را فراهم ساخت.

بر اساس تحلیل t تـک نمونـه‌ای، ادراک دانشـجویان در بعد ملموسات مدل سـروکوال، میـانگین ۷۶/۲ کـم‌تـر از حد متوسط بود و ضعف‌هایی به‌ویژه در تجهیزات آموزشی مدرن (میانگین ۲/۰۲) و ظاهر کارکنان (۹۵/۱) نمایـان شـد، در حالی که دکوراسیون و تسهیلات کلاس‌ها بالاتر از حـد متوسط ارزیابی گردید (۹۶/۳). بزرگ‌ترین شکاف در بعـد ملموسات مشاهده شد که ضعف زیرساخت‌ها و جلوه‌هـای ظاهری را برجسته می‌کند. این یافته بـا مطالعـه نوروزی‌نیـا و همکـاران همسـو بـود، زیـرا آن‌هـا نیـز بـر کاسـتی‌های زیرسـاختی دانشـگاه علـوم پزشـکی البـرز تأکیـد کـرده

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08]

بودند(۱۲). در مقابل، یافته‌ها با احمد نژاد ناهمسو بود، چرا که وی بعد ملموسات را کم‌اهمیت‌تر از سایر ابعاد گزارش کرده بود(۱۳).

بعد پاسخگویی با میانگین ۳۳/۳ نیز بالاتر از حد متوسط قرار گرفت، اما در دسترس بودن کارکنان و خدمات سریع به‌موقع، پایین‌تر از انتظارات دانشجویان ارزیابی شد (جدول شماره ۱). بعد پاسخگویی با وجود شکاف کم‌تر همچنان چالش‌برانگیز بود. این نتایج با گزارش جهانتاب و همکاران همسو بود، زیرا آن‌ها بعد پاسخگویی را بحرانی‌ترین حوزه معرفی کردند(۱۴). با این حال، با مطالعه Al-Azzawi و همکاران ناهمسو بود، چرا که در دانشگاه‌های عراق پاسخگویی در رتبه دوم اهمیت قرار داشت(۱۵).

جدول شماره۱: بررسی وضعیت ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

ابعاد	ادراکات	نمرات	مطلوبیت	سطح معنی داری
ملموسات	۲/۷۶	۵۵/۲۰	متوسط	۰/۰۰۱
قابلیت اطمینان	۳/۲۷	۶۵/۴۱	قوی	۰/۰۰۱
پاسخگویی	۳/۳۳	۶۶/۶۱	قوی	۰/۰۰۱
تضمین	۲/۹۷	۵۹/۴۵	متوسط	۰/۲۱۷
همدلی	۳/۰۰	۶۰/۰۸	قوی	۰/۸۶۲

در بعد تضمین، میانگین ۹۷/۲ نزدیک به حد متوسط بود و اگرچه دانش و مهارت اساتید در سطح قابل‌قبولی ارزیابی شد (۳/۰۴)، اما رفتار محترمانه و احساس امنیت در تعاملات امتیاز پایین‌تری داشت. بعد تضمین نیز ضعف قابل توجهی نشان داد. این یافته با مطالعه پورکریمی و همکاران همسو بود، زیرا آن‌ها گزارش کردند که زنان انتظارات بالاتری از رفتار حرفه‌ای اساتید دارند(۱۶). اما برخلاف نتایج یوسف و همکاران که تضمین را نقطه قوت آموزش پزشکی معرفی کرده بودند، این مطالعه تضمین را نیز از نقاط ضعف شناسایی کرد(۱۷).

در بعد قابلیت اطمینان، میانگین ۲۷/۳ بالاتر از سطح متوسط بود و به‌ویژه ارائه خدمات در زمان تعیین شده (۹۹/۳) نقطه قوت تلقی شد، هر چند در حل مشکلات دانشجویان ضعف نسبی وجود داشت (۹۶/۲). بعد همدلی با میانگین ۳/۰۰ در سطح متوسط به بالا قرار گرفت، اما تفاوت معنی‌داری نسبت به حد وسط مشاهده نشد (جدول شماره ۱). بعدهای همدلی و قابلیت اطمینان یا اطمینان نیز نشان دادند که دانشجویان تعاملات فردی و دقت در ارائه خدمات را کم‌تر از حد انتظار ارزیابی کردند. این نتایج با مطالعه تیروونگادوم و همکاران همسو بود، زیرا آن‌ها تأکید کرده بودند دانشجویان جدید حساسیت بالایی نسبت به حمایت‌های فردی و همدلانه دارند(۱۸). به‌طور کلی، الگوی نتایج نشان داد که ابعاد «قابلیت اطمینان » و «پاسخگویی » نقاط قوت نسبی آموزش محسوب می‌شوند، در حالی که «ملموسات » و «تضمین» به‌عنوان حوزه‌های نیازمند بهبود، شناسایی شدند.

در تحلیل‌های مقایسه‌ای بر اساس جنسیت، آزمون t مستقل نشان داد که اگر چه میانگین ادراک کلی کیفیت در مردان (۳/۰۹) اندکی بالاتر از زنان (۳/۰۳) بود و تفاوت معناداری در شاخص کلی کیفیت (P= ۰/۰۱۲ t= ۲/۵۱۸)گزارش شد، اما در هیچ یک از ابعاد پنج‌گانه تفاوت معنی‌داری بین دو گروه مشاهده نشد. این یافته تا حدی با پورکریمی ناهمسو بود، زیرا آن مطالعه تفاوت‌های جنسیتی را در برخی ابعاد گزارش کرده بود (۱۶). در مقابل، با مطالعه آلوس و راپوسو همسو بود، زیرا آن‌ها تفاوت معناداری میان جنسیت‌ها در ابعاد کیفیت خدمات آموزشی مشاهده نکرده بودند(۱۹).

یافته‌های آزمون t زوجی تفاوت معنادار میان ادراکات و انتظارات دانشجویان را تأیید کرد. میانگین کلی ادراکات ۳/۰۷ و انتظارات ۴/۰۵ گزارش شد و شکاف کیفیت برابر با ۱/۴۳- بود (P<۰/۰۰۱). این شکاف در تمامی ابعاد، ملموسات (۱/۴۷-)، تضمین (۱/۰۵-)، همدلی (۱/۴۸-)، قابلیت اطمینان (۱/۲۳-) و پاسخگویی (۱/۲۰-) مشاهده شد (جدول شماره ۲). این نتایج نشان می‌دهد که کیفیت خدمات آموزشی در نگاه دانشجویان به‌طور معنی‌داری پایین‌تر از سطح مطلوب مورد انتظار آن‌ها است.

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08]

جدول شماره ۲: مقایسه انتظارات و ادراکات شاخص کیفیت خدمات

شاخص	میانگین ادراکات	میانگین انتظارات	شکاف کیفیت	سطح معنی داری
کل	۰۷/۳	۵۰/۴	-۴۳/۱	۰۰۱/۰

مقایسه با سایر مطالعات داخلی نشان می‌دهد که شکاف منفی در تمامی ابعاد سروکوال شایع است. رضائیان و موسوی بزاز نیز شکاف منفی در تمامی پنج بعد گزارش کردند، اما بزرگ‌ترین شکاف در بعد پاسخگویی و کم‌ترین شکاف در ملموسات بوده است که با مطالعه حاضر ناهمسو است(۲۰). مطالعات حسن رضائی (۵)، خالویی (۲۱) و امیری (۲۲) نیز نشان دادند که ادراکات دانشجویان پایین‌تر از انتظارات است و الگوی شکاف مشابه است، اما تفاوت در ابعاد بزرگ‌ترین و کم‌ترین شکاف و برخی متغیرهای جمعیت شناختی وجود دارد. مطالعه گیلاوند و مراغی با متاآنالیز نیز تأیید کرد که شکاف منفی در تمامی ابعاد وجود دارد اما توزیع شکاف‌ها متفاوت است(۲۳).

به‌طور خلاصه، یافته‌های پژوهش نشان داد که خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی مازندران از دیدگاه دانشجویان علوم پایه در برخی ابعاد مانند قابلیت اطمینان و پاسخگویی در وضعیت مطلوب‌تری قرار دارد، اما در ابعادی نظیر ملموسات و تضمین، کاستی‌های محسوسی وجود دارد. از سوی دیگر، انتظارات دانشجویان به‌طور معنی‌داری بالاتر از ادراکات آن‌ها است که وجود شکاف کیفیت در تمامی ابعاد را تأیید می‌کند. اولویت‌بندی بهبود پاسخگویی، تقویت زیرساخت‌ها و توسعه فناوری‌های آموزشی ضروری است و این اقدامات می‌توانند رضایت، انگیزه علمی و کیفیت آموزش را در بلند مدت ارتقا دهند.

سپاسگزاری

این پژوهش برگرفته از پایان نامه سجاد سعادت فرد دانشجوی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مازندران می باشد که به عنوان طرح تحقیقاتی تصویب شده مورخ ۱۴۰۳/۰۳/۱۹ در معاونت تحقیقات و فنآوری دانشگاه علوم پزشکی مازندران می باشد. از تمام کسانی که در این مطالعه یاری رساندند تشکر و قدردانی می‌گردد.

References

1. Heydari A, Khatirnameni Z, Rafiei M, Abbasabadi N. Investigation of the Quality Gap in Educational Services at the Medical Faculty of Golestan University of Medical Sciences. Journal of Jundishapur Education Development, Ahvaz 2023;14(1):78-91.
2. Khademloo M, Zare A, Fakhar M. Investigation of the Quality Gap in Educational Services from the Perspective of Students at the Paramedical Faculty of Mazandaran University of Medical Sciences in 2011. Education and Ethics in Nursing 2022;2(1):1-5.
3. Shahvardiani Sh. Designing a tool for measuring the quality of research services based on the SERVQUAL model. Journal of Management Accounting 2010; 3(5):87-95.
4. Yarmohammadian MH, Nazari M, Bahman ziari N, Moradi R, Mirzaei H, Navvabi E. Evaluation of Educational Services Quality for Healthcare Services Management Students of Isfahan University of Medical Sciences Based on SERVQUAL Model. Iran J Med Educ 2015; 15(0): 319-329.
5. Rezaei H, Ghalai A, Mohajeran B. Structural Equation Modeling of the Relationships Between Expectations and Educational Service Quality with Student Satisfaction and Loyalty, Emphasizing the Mediating Role of Perceived Value.

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08]

Management and Planning in Educational Systems 2019;12(1):183-212.(persian).

6. Esmaeili S, Maghsoudi S, Etebari M. The Quality of Educational Services at Isfahan School of Pharmacy: Perspective of the Students. Iran J Med Educ 2018; 18 :234-242.
7. Rasoolabadi M, Shafieian M, Gharibi F. Assessment of the quality of educational services by the SERVQUAL Model: viewpoints of the students at Kurdistan University of Medical Sciences 2013; 18 (1) :104-112.(persian)
8. Mohebbi S, Adeli SH, Arsang Sh HM, Safaeipour R, Tabeshnia Z. A Study of quality of educational services from the viewpoint of students of Qom University of Medical Sciences Based on SERVQUAL Model, 2013. Qom Uni Med Sci J 2015;9(6):66-76.(persian).
9. Kebriaei A, Roudbari M. Quality Gap in Educational Services at Zahedan University of Medical Sciences: Students Viewpoints about Current and Optimal Condition. Iran J Med Educ 2005;5(1):53-61.(persian).
10. 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. Bimonthly of Education Strategies in Medical Sciences 2011;4(1):21-26.(persian).
11. Mirghafoori H, Zare Ahmadabadi H. Analysis of the Service Quality of Medical Centers Using Servqual Model (Case:Shaheed Rahnemoon Hospital). Journal ofShahid Sadoughi University of Medical Sciences 2007; 15 (2) :84-92.
12. Norouzinia R, Arabi M, Hedayat Yaghoubi M, Mojahed S, Ghazivakili Z, Mirzaei S et al . Quality of Educational Services from the Viewpoint of Medical Students in three stages: Basic sciences, Externship and internship of Alborz University of Medical Sciences 2019; 14 (3) : 170-181. (persian).
13. Ahmadnezhad S, Pourgholi M, Naderi Behdani F. Assessment of the quality of educational services provided to medical students of Ramsar University based on the SERVQUAL model: A cross-sectional descriptive study in 2023. Develop Strateg Med Educ 2024; 11(4): 425-436.(persian).
14. 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 Educ Develop 2021; 15 (4) :234-243.(persian).
15. Al-Azzawi ARG, Al-Salman IMA. University of Al-Qarawiyyin's Position Regarding the French Educational Policy Between 1918-1925. Annals of the Romanian Society for Cell Biology 2021;25(4):9363-9374.
16. the Components of the Quality of Educational Services in University Educational Units: A Mixed-Methods Approach (Case Study: Educational Unit of One of the Faculties of the University of Tehran). Educational and Scholastic Studies 2022;10(4):105-131.(persian.
17. Yusoff M, McLeay F, Woodruffe-Burton H. Dimensions driving business student satisfaction in higher education. Quality Assurance in Education 2015; 23(1): 86-104.
18. Teeroovengadum V, Kamalanabhan T, Seebaluck AK. Measuring service quality

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08]

in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL). Quality Assurance in Education 2016;24(2):244-258.

19. Alves H, Raposo M. Conceptual model of student satisfaction in higher education. Total Quality Management & Business Excellence 2007;18(5):571-588.
20. Rezaiyan MK, Bazaz SMM. Quality Gap in educational services based on SERVQUAL Model in Mashhad Medical School. Med Res 2016;40(1):17-23.
21. Khalooei A, Karbakhsh A. The quality of educational services for internship and apprenticeship courses at the community medicine department of Kerman University of Medical Sciences, from the trainees' view point. Strides Dev Med Educ 2018;15(1):e57542.
22. Amiri M, Sadeghi E, Shahsavar H, Heidari H, Alemohammad A, Gharepour MR, et al. A Quality Gap Analysis of Educational Services among Iranian Medical Students Using the SERVQUAL Method. Open Public Health J 2024;17(1): 1-5.
23. Gilavand A, Maraghi E. Assessing the quality of educational services of Iranian universities of medical sciences based on the SERVQUAL evaluation model: A systematic review and meta-analysis. Iran J Med Sci 2019;44(4):273-284.

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-08]