Medical Education Journal
Education Development Center of Babol University of medical Sciencece
e-ISSN:2345-5497 p-ISSN:2322-4940
دوفصلنامه آموزش پزشکی
مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی بابل

Quality of Educational Services from the Perspective of Nursing Students of Golestan University of Medical Sciences: SERVQUAL Model

AR. Heidari (PhD)[1,2*], Z. Khatirnamani(MSc)[2], S. Haghighat(PhD)[2], H. Saravani(BS)[1], M. Ahmadi(BS)[1], F. Barati(PhD)[2]

1. School of Health, Golestan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran.
2. Health Management and Social Development Research Center, Golestan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran.

Article Info

Article Type:
Research Article

Received:
7 Jun 2022

Revised:
6 Aug 2022

Accepted:
20 Aug 2022

Published Online:
6 Sep 2022

ABSTRACT

Background and Objective: Because students receive a variety of educational services during their studies, their view of the services provided can be considered as one of the characteristics of quality in the university. This study was conducted to determine the quality of educational services from the perspective of nursing students.

Methods: A cross-sectional study was performed in the School of Nursing of Golestan University of Medical Sciences with a sample of 164 people. The data collection tool was a valid and reliable SERVQUAL questionnaire. Data analysis was performed using SPSS-23 statistical software.

Findings: In all five dimensions of educational services (physical dimensions, guarantee, accountability, confidence, and empathy) there was a negative gap between the current and desired status of students and the quality of educational services. The highest mean gap was in the dimension of empathy and responsiveness (-1.73) and the lowest mean gap was related to the tangible dimension (-1.43). The age of students was directly and significantly related to the quality gap in the dimensions of confidence (P = 0.028) and empathy (P = 0.046). Gender of students with total quality gap (P = 0.004) and in the dimensions of confidence (P = 0.018), accountability (P = 0.003), guarantee (P = 0.013) and empathy (P = 0.001) P) and students' education also had a significant relationship in terms of confidence (P = 0.001).

Conclusion: Students' expectations are beyond their perception of the current situation and in none of the dimensions, their expectations have been met.

*Corresponding Author: AR. Heidari(PhD)
Address: Health Management and Social Development Research Center, Golestan University of Medical Sciences, Gorgan, Golestan Province, Iran.
Tel: +98 (17)32558200. **E-mail:** alirezaheidari7@gmail.com

[Downloaded from mededj.ir on 2026-11-12]

[DOI: 10.22088/mededj.10.2.60]

Holding effective communication training courses and receiving feedback can play an effective role in improving the quality of educational services.

Keywords: *Quality of services, Educational services, Students, nursing, SERVQUAL model*

Cite this article: AR. Heidari, Z. Khatirnamani, S. Haghighat, H. Saravani, M. Ahmadi, F. Barati. Quality of Educational Services from the Perspective of Nursing Students of Golestan University of Medical Sciences: SERVQUAL Model. *Medical Education Journal 2022; Vol.10 (No.2): pages.*60-73.



© The Author(s).
Publisher: Babol University of Medical Sciences

[Downloaded from mededj.ir on 2026-11-12]

[DOI: 10.22088/mededj.10.2.60]

Medical Education Journal
Education Development Center of Babol University of medical Scienece
e-ISSN:2345-5497 p-ISSN:2322-4940
دوفصلنامه آموزش پزشکی
مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی بابل

کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده پرستاری دانشگاه علوم پزشکی گلستان: مدل SERVQUAL

علیرضا حیدری (PhD)[۱و۲*]، زهرا خطیرنامنی (MSc)[۲]، سحر حقیقت (PhD)[۲]، حدیثه سراوانی (BS)[۱]، مرضیه احمدی (BS)[۱]، فرزانه براتی (PhD)[۲]

۱. دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی گلستان، گرگان، ایران.
۲. مرکز تحقیقات مدیریت سلامت و توسعه اجتماعی، دانشگاه علوم پزشکی گلستان، گرگان، ایران.

اطلاعات مقاله

نوع مقاله:
مقاله پژوهشی

دریافت:۱۴۰۱/۳/۱۷

اصلاح:۱۴۰۱/۵/۱۵

پذیرش:۱۴۰۱/۵/۲۹

انتشار:۱۴۰۱/۶/۱۵

چکیده

سابقه و هدف: با توجه به اینکه دانشجویان در طی تحصیل، خدمات آموزشی متنوعی دریافت می‌کنند، دیدگاه آنان از خدمات ارائه‌شده می‌تواند به‌عنوان یکی از مشخصه‌های کیفیت در دانشگاه در نظر گرفته شود. این مطالعه باهدف تعیین کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده پرستاری انجام شد.

مواد و روش‌ها: یک مطالعه مقطعی در دانشکده پرستاری دانشگاه علوم پزشکی گلستان با نمونه ۱۶۴ نفری انجام شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه روا و پایا SERVQUAL بود. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS-23 انجام شد.

یافته‌ها: در هر پنج بعد خدمات آموزشی (ابعاد فیزیکی، تضمین، پاسخگویی، اطمینان و همدلی) بین وضع موجود و مطلوب دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود داشت. بیشترین میانگین شکاف در بعد همدلی و پاسخگویی (۱/۷۳-) و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد ملموسات (۱/۴۳-) بود. سن دانشجویان با شکاف کیفیت در ابعاد اطمینان (P = ۰/۰۲۸) و همدلی (P = ۰/۰۴۶) ارتباط مستقیم و معناداری داشت. جنس دانشجویان با شکاف کیفیت در کل (P = ۰/۰۰۴) و در ابعاد اطمینان (P = ۰/۰۱۸)، پاسخگویی (P = ۰/۰۰۳)، تضمین (P = ۰/۰۱۳) و همدلی (P = ۰/۰۰۱) و تحصیلات دانشجویان نیز در بعد اطمینان رابطه معناداری داشت (P = ۰/۰۰۱).

نتیجه‌گیری: انتظارات دانشجویان فراتر از ادراک آن‌ها از وضعیت موجود است و در هیچ‌کدام از ابعاد، انتظارات آن‌ها برآورده نشده است. برگزاری دوره‌های آموزشی ارتباطات اثربخش و اخذ بازخورد می‌تواند نقش مؤثری در بهبود کیفیت خدمات آموزشی داشته باشد.

این مقاله مستخرج از طرح تحقیقاتی با کد اخلاق IR.GOUMS.REC.1399.125 دانشگاه علوم پزشکی گلستان می باشد.

* نویسنده مسئول مقاله: علیرضا حیدری
آدرس: ایران، گلستان، گرگان، دانشگاه علوم پزشکی گلستان، مرکز تحقیقات مدیریت سلامت و توسعه اجتماعی.
. تلفن: ۹۸(۱۷)۳۲۵۵۸۲۰۰ رایانامه: alirezaheidari7@gmail.com

[Downloaded from mededj.ir on 2026-11-12]
[DOI: 10.22088/mededj.10.2.60]

واژه‌های کلیدی: *کیفیت خدمات، خدمات آموزشی، دانشجویان، پرستاری، مدل سروکوال*

استناد: علیرضا حیدری، زهرا خطیرنامنی، سحر حقیقت، حدیثه سراوانی، مرضیه احمدی، فرزانه براتی. کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده پرستاری دانشگاه علوم پزشکی گلستان: مدل SERVQUAL. دو فصلنامه آموزش پزشکی. سال ۱۴۰۱؛ شماره ۱۰(دوره ۲): صفحه ۷۳-۶۰

© The Author(s)
Publisher: Babol University of Medical Sciences

[Downloaded from mededj.ir on 2026-11-12]

[DOI: 10.22088/mededj.10.2.60]

سابقه و هدف

دانشگاه‌ها به‌عنوان نهاد تولیدکننده و انتقال‌دهنده دانش و تأمین‌کننده نیروی انسانی متخصص در جامعه، وظایف مهمی را برای ارتقای کیفیت آموزش بر عهده‌دارند. هدف و وظیفه دانشگاه‌ها، بخصوص دانشگاه‌های علوم پزشکی به‌عنوان سازمان‌هایی که نقش اساسی در ارائه خدمات بهداشتی درمانی به مردم دارند؛ تربیت نیروهای انسانی توانمند و شایسته‌ای است که علاوه بر کسب دانش، نگرش و مهارت‌های لازم برای حفظ و ارتقاء سلامت، قادر باشند نیازهای بهداشتی و درمانی جامعه را باکیفیت بالا مرتفع سازند که سازمان بهداشت جهانی در سال ۲۰۰۶ این مسئله را به‌عنوان یک سرمایه‌گذاری برای امروز و آینده اعلام نمود (۱ و ۲). اطمینان از کیفیت مطلوب عملکرد این دانشگاه‌ها به‌منظور 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 (۳). تعریف کیفیت خدمت به فرد بستگی دارد و معانی متفاوتی برای افراد مختلف در بردارد (۴). بیشتر تعاریف کیفیت خدمات، دریافت‌کننده خدمت هستند و در جهت رضایت وی توسعه‌یافته‌اند. بنابراین با نیازها و انتظارات او مطابقت دارد. کیفیت خدمت مقایسه چیزی است که مشتریان احساس می‌کنند باید باشد (انتظارات) با قضاوتی که از خدمات دریافتی دارند (ادراکات). این تعریف به تفاوت بین انتظارات دریافت‌کننده خدمت از خدمات و خدمات دریافت شده اطلاق می‌گردد و این دلیل نارضایتی دریافت‌کننده خدمت است (۵). توجه بیشتر به کیفیت آموزش به‌منزله ابزار اصلی تأمین مراقبت‌های بهداشتی– درمانی موردنیاز در کشور بوده و درنهایت برای ارتقای سطح تندرستی جامعه، امری ضروری است. در غیر این صورت مسئولیت تمامی تبعات و ناکارآمدی دانش‌آموختگان این حوزه بر عهده متولیان امر آموزش است. ارزیابی کیفیت خدمت، مدیریت را قادر می‌سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحو بهتری تخصیص دهد تا عملکرد سازمان در حوزه‌هایی که بیشترین اثر را در ادراک و انتظار دریافت‌کننده خدمت از کیفیت خدمت دارند، بهبود یابد. چنین ارزیابی‌هایی در دنیای رقابتی امروز و برای کاهش هزینه‌ها نیز ضروری است. از طرف دیگر به لحاظ آنکه اغلب بین شناخت مدیریت از ادراکات دریافت‌کنندگان خدمت و ادراکات واقعی آن‌ها تناسب وجود ندارد، این امر موجب صدمه دیدن کیفیت خدمات می‌شود و ارزیابی کیفیت از دیدگاه دریافت‌کننده خدمت ضرورت است (۶). اولین گام اساسی در تدوین برنامه‌های بهبود کیفیت، شناسایی ادراک و انتظارات دریافت‌کنندگان خدمات یا کالاها از کیفیت آن‌هاست (۷). یکی از بهترین و رایج‌ترین ابزارهای شناخته‌شده برای سنجش کیفیت استفاده از ابزار می باشد که برای نخستین بار توسط Parasuraman و همکارانش ارائه گردیده است (۸) و شامل ۵ بعد ملموسات (ظاهر تسهیلات و تجهیزات فیزیکی و ابزارآلات، ظاهر کارکنان، ابزار برقراری ارتباط با سازمان)، اطمینان (توانایی سازمان خدمت دهنده برای عمل به وعده‌های خود به‌طور دقیق و مستمر)، پاسخگویی (تمایل سازمان خدمت دهنده به یاری‌رسانی به ارباب‌رجوع و ارائه خدمات به‌موقع و سریع)، تضمین (دانش و ادب کارکنان و توانایی آن‌ها در ایجاد اعتماد و اطمینان و تضمین خدمات) و همدلی (نزدیکی و همدلی با ارباب‌رجوع و درک و توجه ویژه به او) می‌باشند (۹). دانشجویان در طی تحصیل، خدمات آموزشی متنوعی را دریافت می‌کنند. بنابراین، دیدگاه آنان از خدمات آموزشی ارائه‌شده می‌تواند به‌عنوان یکی از مشخصه‌های کیفیت در دانشگاه در نظر گرفته شود (۱۰ و ۱۱). عدم آگاهی از انتظارات دانشجویان؛ به معنی صرف منابع در اموری است که برای آن‌ها مهم نیست، و این امر می‌تواند سبب نارضایتی دانشجویان شود (۱۲). بازار بین‌المللی آموزش با توجه به استراتژی مختلف بازاریابی که توسط مؤسسات آموزشی اجرا می‌شود، بسیار رقابتی شده تا بتواند تعداد رو به افزایش از دانشجویان را که به دنبال تحصیلات عالی می‌باشند را جذب کند. کیفیت خدمات به‌عنوان اقدام عملکردی مهم برای برتری در آموزش و متغیر استراتژیکی کلان در دانشگاه‌ها نیز به‌عنوان گردآورنده خدمات به

[Downloaded from mededj.ir on 2026-11-12]

[DOI: 10.22088/mededj.10.2.60]

دانشجویان معرفی می‌شود (۱۳). اکنون‌که در کشور ایران نیز گسترش دانشگاه‌ها از مرحله کمی به مرحله کیفی سوق داده‌شده است، ضرورت تعیین کیفیت خدمات دانشگاه‌ها محسوس است. زیرا که بررسی‌ها نشان می‌دهد که نظام آموزش عالی کشور ازنظر کیفی در سطح مطلوب و قابل قبولی قرار ندارد (۱۴ و ۱۵). نتیجه پژوهش‌ها نیز حاکی از عدم رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی می‌باشد (۱۶–۱۸). تعیین میزان اختلاف بین وضع موجود و مورد انتظار، زمینه تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت خدمات آموزشی را فراهم می‌آورد. همچنین با توجه به اینکه نیازها و انتظارات دانشجویان در دوره‌های زمانی متفاوت است و جهت هر چه‌بهتر شدن کیفیت خدمات آموزشی نیاز به چنین مطالعات مداومی است، بنابراین این مطالعه باهدف تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده در دانشکده پرستاری دانشگاه علوم پزشکی گلستان از دیدگاه دانشجویان صورت گرفت.

مواد و روش‌ها

یک مطالعه مقطعی به روش توصیفی – تحلیلی انجام شد. جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان دانشکده پرستاری دانشگاه علوم پزشکی گلستان در سال ۱۴۰۰(۱۹۴ نفر) بود. حجم نمونه با استفاده از فرمول آماری کوکران و با استفاده از مطالعات مشابه (۱۹–۲۰) با سطح اطمینان ۹۵ درصد و خطای برآوردی ۰/۰۵ تعیین گردید و ۱۶۴ نفر از دانشجویان در مطالعه شرکت نمودند. نمونه‌ها به‌صورت در دسترس انتخاب شدند. دانشجویانی وارد مطالعه شدند که حداقل یک‌ترم تحصیلی را گذرانده باشند و پرسشنامه‌هایی که به‌طور کامل پر نشده باشد از مطالعه کنار گذاشته شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه SERVQUAL مشتمل بر ۲ بخش بود. بخش اول پرسشنامه شامل متغیرهای دموگرافیک سن، جنس و ترم تحصیلی دانشجویان بود و در بخش دوم پرسشنامه سؤال‌های مربوط به سنجش ادراکات (۲۷ سؤال) و انتظارات دانشجویان (۲۷ سؤال) بود که ازنظر محتوا و تعداد باهم برابر است. از این ۲۷ سؤال، ابعاد تضمین ۵ سؤال، پاسخگویی ۵ سؤال، بعد همدلی ۶ سؤال، بعد اطمینان ۷ سؤال و بعد ملموسات ۴ سؤال را در برمی‌گرفت. سؤال‌های مربوط به ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات وضع موجود و به‌عبارت‌دیگر آنچه را که دانشجویان به‌عنوان کیفیت می‌بینند، ارزیابی می‌کرد. سؤال‌های مربوط به انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات، وضع مطلوب یا آنچه دانشجویان از خدمات انتظار دارند را می‌سنجید. به‌این‌ترتیب این الگو قادر است تا شکاف موجود بین انتظارات و ادراکات خدمات ارائه‌شده را موردبررسی قرار دهد و فرض بر این است که هر چه این شکاف کوچک‌تر باشد کیفیت خدمات بهتر بوده است. پرسشنامه، تفاوت بین انتظارات و ادراکات مشتریان که همان کیفیت خدمات است را اندازه‌گیری می‌کند. از دانشجویان خواسته شد که نظرشان را در خصوص وضعیت موجود خدمات آموزشی با انتخاب یکی از پنج گزینه (عالی، خوب، متوسط، ضعیف و خیلی ضعیف به ترتیب با نمرات یک تا پنج) و انتظار خود را از وضعیت مطلوب با انتخاب یکی از گزینه‌های (خیلی مهم، مهم، نسبتاً مهم، کم‌اهمیت و خیلی کم‌اهمیت به ترتیب با نمرات یک تا پنج) برای هر عبارت مشخص نمایند. شکاف کیفیت خدمات آموزشی با تفاضل نمرات سطح ادراک و سطح مورد انتظار به دست آمد. لذا نمره حاصل در صورت مثبت بودن بیانگر آن است که خدمات آموزشی ارائه‌شده فراتر از حد انتظار پاسخگویان است و نمره منفی بیانگر آن است که خدمات آموزشی ارائه‌شده، انتظارات دانشجویان را برآورده نمی‌کند و درصورتی‌که نمره حاصل صفر باشد به معنی عدم وجود شکاف کیفیت بوده که بیانگر در حد انتظار بودن خدمات آموزشی ارائه‌شده است. روایی پرسشنامه توسط صاحب‌نظران و خبرگان در دسترس نیز تأیید شد. همچنین در این مطالعه، پایایی پرسشنامه به تفکیک ابعاد کیفیت خدمات برحسب انتظارات (در کل برابر ۰/۹۵ و در ابعاد از ۰/۸۱ تا ۰/۸۶) و ادراکات (در کل برابر ۰/۹۷ و در ابعاد از ۰/۸۴ تا ۰/۹۰) با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تأیید گردید. دانشجویان شرکت‌کننده

[Downloaded from mededj.ir on 2026-11-12]

[DOI: 10.22088/mededj.10.2.60]

در مطالعه، در مورد پژوهش و اهداف طرح توجیه شدند. پرسشنامه‌های به‌صورت خود اظهاری تکمیل گردید. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۳ (Version 23, SPSS Inc., Chicago, IL) مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفت. جهت تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی (رسم جداول، تعداد، درصد فراوانی برای داده‌های کیفی و میانگین، انحراف معیار برای داده‌های کمی) و آمار استنباطی نظیر آزمون من ویتنی، کروسکال والیس و ضریب همبستگی اسپیرمن به علت عدم برقراری فرض نرمال بودن توزیع داده ها استفاده گردید. سطح معنی‌داری کلیه آزمون‌ها ۰/۰۵ در نظر گرفته شد. این مطالعه به تأیید کمیته اخلاق (IR.GOUMS.REC.1399.125) رسیده و رضایت آگاهانه کلیه شرکت‌کنندگان اخذشده است.

یافته‌ها

میانگین سنی دانشجویان، ۳/۷۶±۲۲/۶۶ سال بود، به‌طوری‌که کمترین سن ۱۸ سال و بیشترین سن ۴۳ سال بوده است. اکثر دانشجویان زن (۷۲ درصد) و مابقی مرد (۲۸ درصد) بودند. میانگین ترم تحصیلی گذرانده شده ۱/۶۸ ± ۴/۲۳ ترم بود نمره کلی کیفیت خدمات مورد انتظار، ۰/۴۷ ± ۴/۵۸، و بیشترین نمره مربوط به بعد اطمینان ۰/۴۸ ± ۴/۶۹ بوده است. همچنین، بالاترین میانگین نمره در بعد ملموسات مرتبط با "وجود تجهیزات مدرن و کارآمد (مانند اینترنت، کتابخانه، ویدئو پروژکتور و...) در دانشکده" ، در بعد اطمینان مرتبط با "ارائه مطالب درسی به شیوه‌ای قابل‌درک برای دانشجویان"، در بعد پاسخگویی مرتبط با "در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور به هنگام نیاز دانشجو"، در بعد تضمین مرتبط با "برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی" و در بعد همدلی مرتبط با "رفتار توأم با احترام استاد با دانشجویان" بوده است. نمره کلی کیفیت خدمات ادراک‌شده، ۰/۸۰ ± ۲/۹۲، و بیشترین نمره مربوط به بعد ملموسات ۰/۸۲ ± ۳/۰۸ بوده است. همچنین، بالاترین میانگین نمره در بعد ملموسات مرتبط با "ظاهر آراسته (ازنظر لباس، تمیزی و..) و متناسب با شأن کارکنان و اساتید دانشکده"، در بعد اطمینان مرتبط با " ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجویان بدون اشتباه و کم‌وکاست"، در بعد پاسخگویی مرتبط با"ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر"، در بعد تضمین مرتبط با "برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی" و در بعد همدلی مرتبط با "رفتار توأم با احترام استاد با دانشجویان" بوده است. شکاف کلی کیفیت خدمات ۰/۹۴ ± ۱/۶۶- بود. بیشترین شکاف در بعد همدلی ۱/۰۴ ± ۱/۷۳- و بعد پاسخگویی ۱/۱۴ ± ۱/۷۳- بوده است. همچنین، بیشترین شکاف در بعد ملموسات مرتبط با "ظاهر آراسته (ازنظر لباس، تمیزی و..) و متناسب با شأن کارکنان و اساتید دانشکده" و "به‌روز بودن مواد آموزشی لازم (مجلات، اوراق چاپی) و جذاب بودن ازنظر بصری"، در بعد اطمینان مرتبط با "انجام فعالیت‌ها توسط کارکنان آموزشی، درزمانی که خود وعده داده‌شده"، در بعد پاسخگویی مرتبط با "آسان بودن دسترسی دانشجویان به مسئولان برای انتقال نظرات و پیشنهادها درباره مسائل آموزش"، در بعد تضمین مرتبط با "آماده‌سازی دانشجویان برای اشتغال در آینده توسط اساتید و مشاوران با ارائه آموزش‌های نظری و عملی در دانشکده"و در بعد همدلی مربوط به" انعطاف‌پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجو پیش آید" بوده است. جدول ۱ میانگین انتظارات، ادراکات و شکاف کیفیت خدمات آموزشی را در دانشجویان دانشکده پرستاری دانشگاه علوم پزشکی گلستان نشان می‌دهد.

[Downloaded from mededj.ir on 2026-11-12]

[DOI: 10.22088/mededj.10.2.60]

جدول ۱. میانگین انتظارات، ادراکات و شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشجویان دانشکده پرستاری

ابعاد کیفیت خدمات	ادراکات		انتظارات		شکاف	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
ملموسات	۴/۵۲	۰/۶۲	۳/۰۸	۰/۸۲	−۱/۴۳	۱/۰۸
وجود تجهیزات مدرن و کارآمد (مانند اینترنت، کتابخانه، ویدئو پروژکتور و...) در دانشکده	۴/۷۱	۰/۶۱	۳/۰۷	۰/۹۹	−۱/۶۳	۱/۱۹
به‌روز بودن مواد آموزشی لازم (مجلات، اوراق چاپی) و جذاب بودن ازنظر بصری	۴/۴۸	۰/۸۵	۲/۸۵	۰/۹۸	−۱/۶۳	۱/۳۸
ظاهر آراسته (ازنظر لباس، تمیزی و..) و متناسب با شأن کارکنان و اساتید دانشکده	۴/۳۶	۰/۸۴	۳/۴۵	۰/۹۱	−۰/۹۱	۱/۲۶
جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی (ساختمان، کلاس، صندلی، محل استراحت)	۴/۵۲	۰/۷۶	۲/۹۷	۱/۱۰	−۱/۵۵	۱/۳۵
اطمینان	۴/۶۹	۰/۴۸	۳/۰۱	۰/۸۶	−۱/۶۸	۱/۰۱
ارائه مطالب درسی به شیوه‌ای قابل‌درک برای دانشجویان	۴/۸۴	۰/۵۰	۳/۰۲	۱/۰۰	−۱/۸۲	۱/۰۹
آسان بودن دسترسی به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	۴/۷۴	۰/۵۸	۳/۱۱	۱/۰۰	−۱/۶۳	۱/۱۵
کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	۴/۵۶	۰/۸۰	۲/۸۲	۱/۱۴	−۱/۷۴	۱/۴۲
آگاهی دانشجو از نتایج ارزشیابی‌های انجام‌شده در مورد وی (مثل نتایج امتحانات)	۴/۶۸	۰/۶۳	۲/۹۲	۱/۲۳	−۱/۷۶	۱/۴۲
ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجویان بدون اشتباه و کم‌وکاست	۴/۵۵	۰/۷۸	۳/۳۰	۰/۹۹	−۱/۲۵	۱/۳۱
ارائه مطالب درسی در هر جلسه به شکلی منظم و مرتبط باهم	۴/۶۹	۰/۶۲	۳/۱۵	۱/۰۴	−۱/۵۴	۱/۲۸
انجام فعالیت‌ها توسط کارکنان آموزشی، درزمانی که خود وعده داده‌شده	۴/۷۴	۰/۵۹	۲/۷۴	۱/۲۱	−۲/۰۰	۱/۴۳
پاسخگویی	۴/۴۹	۰/۵۸	۲/۷۶	۰/۹۴	−۱/۷۳	۱/۱۴
در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور به هنگام نیاز دانشجو	۴/۶۶	۰/۶۳	۲/۹۱	۱/۱۷	−۱/۷۵	۱/۳۸
آسان بودن دسترسی دانشجویان به مسئولان برای انتقال نظرات و پیشنهادها درباره مسائل آموزش	۴/۶۲	۰/۶۶	۲/۵۵	۱/۱۵	−۲/۰۷	۱/۳۹
اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل آموزشی، در برنامه آموزشی	۴/۵۲	۰/۷۱	۲/۴۹	۱/۲۰	−۲/۰۴	۱/۴۵
ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر	۴/۳۱	۰/۸۴	۳/۱۶	۰/۹۸	−۱/۱۵	۱/۴۳
ارائه ساعات مراجعه دانشجو به استاد درزمینه مسائل آموزشی	۴/۳۵	۰/۸۰	۲/۷۰	۱/۱۰	−۱/۶۵	۱/۳۸
تضمین	۴/۵۷	۰/۵۲	۲/۹۲	۰/۹۲	−۱/۶۵	۱/۰۷
آماده‌سازی دانشجویان برای اشتغال در آینده توسط اساتید و مشاوران با ارائه آموزش‌های نظری و عملی در دانشکده	۴/۸۱	۰/۵۴	۲/۶۵	۱/۱۴	−۲/۱۶	۱/۲۶
تخصیص وقت کافی از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانشجو، خارج از ساعات کلاس	۴/۳۷	۰/۸۶	۲/۶۸	۱/۰۸	−۱/۷۰	۱/۳۸
وجود منابع مطالعاتی کافی برای آگاهی تخصصی دانشجو	۴/۵۱	۰/۷۰	۳/۰۳	۱/۰۶	−۱/۴۸	۱/۲۷
برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی	۴/۸۶	۰/۴۹	۳/۲۹	۱/۱۲	−۱/۵۷	۱/۲۶
همدلی	۴/۵۷	۰/۵۴	۲/۸۴	۰/۸۵	−۱/۷۳	۱/۰۴
دادن تکالیف متناسب (نه کم و نه زیاد) و مرتبط با درس	۴/۲۹	۰/۸۹	۲/۹۶	۱/۱۱	−۱/۳۲	۱/۵۰
انعطاف‌پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجو پیش آید	۴/۶۰	۰/۶۶	۲/۵۶	۱/۱۱	−۲/۰۴	۱/۳۵

[Downloaded from mededj.ir on 2026-11-12]

[DOI: 10.22088/mededj.10.2.60]

مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	۴/۷۰	۰/۵۹	۲/۸۵	۱/۱۰	-۱/۸۵	۱/۲۹
وجود مکانی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده	۴/۴۴	۰/۸۷	۲/۷۴	۱/۲۲	-۱/۷۰	۱/۵۱
برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	۴/۶۶	۰/۶۷	۲/۷۵	۱/۱۸	-۱/۹۱	۱/۳۸
رفتار توأم با احترام استاد با دانشجویان	۴/۷۶	۰/۵۵	۳/۱۸	۱/۱۵	-۱/۵۸	۱/۳۲
کیفیت کل	۴/۵۸	۰/۴۷	۲/۹۲	۰/۸۰	-۱/۶۶	۰/۹۴

جدول ۲. متغیرهای جمعیت شناختی با شکاف کیفیت به تفکیک کیفیت کل و ابعاد کیفیت خدمات در دانشجویان دانشکده پرستاری

ابعاد	متغیرها				
	سن	ترم تحصیلی	جنس	تحصیلات	نوع پذیرش
ملموسات	۰/۳۰	۰/۳۷	۰/۱۱	۰/۹۵	۰/۰۵
اطمینان	۰/۰۲	۰/۱۶	۰/۰۱	۰/۰۳	۰/۴۰
پاسخگویی	۰/۸۹	۰/۴۸	۰	۰/۵۲	۰/۲۷
تضمین	۰/۶۶	۰/۶۹	۰/۰۱	۰/۸۹	۰/۳۳
همدلی	۰/۰۴	۰/۷۱	۰	۰/۳۳	۰/۲۴
کیفیت کل	۰/۱۸	۰/۴۰	۰	۰/۴۵	۰/۲۸

بررسی ارتباط متغیرهای جمعیت شناختی با شکاف کیفیت به تفکیک کیفیت کل و ابعاد کیفیت خدمات نشان داد (جدول ۲)، سن دانشجویان با شکاف کیفیت خدمات در ابعاد اطمینان (P-Value = ۰/۰۲ و r = ۰/۱۷) و همدلی (P-Value = ۰/۰۴ و r = ۰/۱۶) ارتباط مستقیم و معناداری داشت. بین شکاف کیفیت خدمات با ترم تحصیلی در هیچکدام از ابعاد رابطه معناداری مشاهده نشد (P-Value > ۰/۰۵). جنس دانشجویان با شکاف کیفیت خدمات در کل (P-Value = ۰/۰۰۴) و در ابعاد اطمینان (P-Value = ۰/۰۱۸)، در پاسخگویی (P-Value = ۰/۰۰۳)، در تضمین (P-Value = ۰/۰۱۳) و در همدلی (P-Value = ۰/۰۰۱) ارتباط معناداری داشت به طوریکه در مردان بیشتر از زنان بوده است. تحصیلات دانشجویان با شکاف کیفیت خدمات در بعد اطمینان رابطه معناداری داشت (P-Value = ۰/۰۰۱)، به‌طوری‌که شکاف کیفیت خدمات در دانشجویان با تحصیلات کارشناسی ارشد بالاتر از دانشجویان با تحصیلات کارشناسی بوده است (P-Value = ۰/۰۳۷). بین شکاف کیفیت خدمات با نوع پذیرش در هیچ‌کدام از ابعاد رابطه معناداری مشاهده نشد (P-Value > ۰/۰۵).

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از مطالعه حاضر بررسی ادراکات و انتظارات دانشجویان دانشکده پرستاری دانشگاه علوم پزشکی گلستان در جهت بررسی شکاف کیفیت آموزشی از دیدگاه این دانشجویان بود. نتایج مطالعه حاکی از این است که انتظارات دانشجویان فراتر از ادراکات آن‌ها از وضعیت موجود می باشد و تا جلب رضایت دانشجویان و رسیدن به وضعیت مطلوب فاصله وجود دارد. نتایج مطالعات سهرابی و مجیدی (۲۱)، کاووسی و همکاران (۲۲)، یاسبلاغی و همکاران (۲۳)، زارعی و همکاران (۲۴)، توکلی و همکاران (۲۵) ، Maja و همکاران (۲۶) و Zafiropoulos و همکاران (۲۷) نیز حاکی از وجود شکاف منفی در کیفیت خدمات آموزشی بوده است. باوجود تفاوت

[Downloaded from mededj.ir on 2026-11-12]

[DOI: 10.22088/mededj.10.2.60]

در دوره‌ها و سطح آموزشی، امکانات و تجهیزات، کارکنان و مشخصه‌های فرهنگی در دانشگاه‌های مختلف کشور، این یافته‌ها نشان می‌دهد که در بیشتر محیط‌های آموزشی به مقوله کیفیت کمتر توجه شده است و به نظرات، درخواست‌ها و مشکلات دانشجویان کم‌توجهی گردیده است و سیستم آموزشی درزمینه اجرایی نمودن تعهدات و برآورده نمودن انتظارات دانشجویان به‌خوبی عمل‌نکرده است. دلایل وجود شکاف کیفیت خدمات در اکثر مطالعات، پیشرفت‌های رو به رشد جهان و در پس آن افزایش فزاینده انتظارات دانشجویان در کلیه نقاط دنیا می‌باشد. هزینه‌های فزاینده نظام آموزشی همواره مانعی برای توسعه همه‌جانبه در جهت رفع مشکلات نظام‌های آموزشی بوده است. پس می‌توان ابراز کرد ارزیابی شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها و در پس آن برطرف ساختن نقاط ضعف منجر به ارتقاء رضایتمندی دانشجویان شده و از کیفیت جلوگیری می‌کند. این مسأله در تخصیص و جهت‌دهی بهتر منابع مالی بسیار تأثیرگذار بوده و اولویت‌های حیاتی را تشخیص می‌دهد (۲۴). هرچه شکاف بین ادراکات و انتظارات افراد از کیفیت خدمات بیشتر باشد، نشان‌دهنده این است که کمتر به کیفیت خدمات توجه شده است و برنامه‌ریزی‌های بیشتری باید بر ابعاد موردنظر متمرکز شود (۲۸). در این مطالعه، بیشترین شکاف خدمات در بعد همدلی بود که با نتایج مطالعات به‌دست‌آمده از مطالعات جعفری نیا (۱۹) و آربونی (۲۹) همخوانی داشت. همدلی یعنی توجه ویژه و صمیمی به مشتریان که گرم و خوش‌اخلاق 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 (۳). شکاف منفی کیفیت در این بعد نشان‌دهنده مکانیزم نامناسب برای بیان نظرات و پیشنهادات حتی در برنامه‌ریزی درسی است به نظر می‌رسد حجم زیاد کارهای اجرایی در برنامه‌های آموزشی، زیاد بودن تعداد دانشجو نسبت به کارکنان و مدرسان و نیز کمی تجربه و مهارت کافی در برخی از کارکنان و مدرسان موجب شده است که آن‌ها فرصتی برای ابراز همدلی و شنیدن درک نظرات دانشجویان نداشته باشند (۳۰). بعد پاسخگویی نیز با نمره برابر با بعد همدلی نسبت به سایر ابعاد میانگین شکاف بیشتری داشت که با نتایج مطالعات عباسیان (۳۱)، زوار (۱۸) همخوانی داشت ولی با نتایج مطالعات عنایتی و همکاران (۵) و معمار (۳) همخوانی نداشت. وجود شکاف منفی در این بعد می‌تواند بیانگر آن باشد که اساتید در هنگام نیاز دانشجویان کمتر در دسترس هستند و از سوی دیگر، در برخی از کارکنان آموزشی به نظرات دانشجویان در مسائل آموزشی کمتر توجه شده است. با اولویت‌بندی و اختصاص بودجه به ابعادی که دارای بیشترین شکاف هستند، می‌توان گفت که با کاهش شکاف در این ابعاد، سایر ابعاد نیز از دیدگاه دانشجویان بهبود خواهند یافت؛ زیرا وجود داشتن نقص و شکاف در یک بعد اثر تشدیدکنندگی دارد؛ یعنی باعث افت کیفیت در سایر ابعاد از دیدگاه دریافت‌کنندگان خدمت می‌شود (۳۱). این شرایط نشان می‌دهد که کارکنان و مسئولان در حمایت عاطفی-روانی و برقراری روابط دوستانه با دانشجویان و شنیدن نظرهای آنان توفیق زیادی نداشته‌اند. به نظر می‌رسد که توجه به خواسته ها و مطالبات دانشجویان کمتر در برنامه‌های دست‌اندرکاران مرکز قرارگرفته است. یکی از دلایلی که در تبیین این پدیده می‌توان ارائه نمود، حجم زیاد کارهای اجرایی در آموزش و زیاد بودن تعداد دانشجو نسبت به کارکنان است. بدیهی است در چنین شرایطی امکان رسیدگی به خواسته های دانشجویان به‌طور ناقصی صورت می‌گیرد و انتظار نمی‌رود کارکنان آموزش فرصتی را برای ابراز همدردی، شنیدن و درک نظرهای دانشجویان اختصاص دهند. البته نداشتن تجربه و مهارت ارتباطی و علاقه خدمت‌رسانی در مواردی به‌عنوان دلایل احتمالی برای چنین شکاف‌هایی مطرح‌شده‌اند. همچنین کمبود انگیزه‌های کاری کارکنان که پیامد کاستی‌های نظام دانشگاهی می‌تواند باشد، یکی از علل بالقوه در بروز وضعیت نامطلوب است (۵).

[Downloaded from mededj.ir on 2026-11-12]

[DOI: 10.22088/mededj.10.2.60]

بعد ملموسات نسبت به سایر ابعاد شکاف کیفیت پایین‌تری داشت که با نتایج مطالعه خادم رضائیان (۶)، کاوسی و همکاران (۲۲)، توکلی (۲۵) ذاکر جعفری (۳۲)، همخوانی داشت ولی با نتایج مطالعات مراغی (۳۳)، شمس (۳۴)، یاسبلاغی (۲۳) و خسروی زاده و زهره وندی (۳۵) همخوانی نداشت. علیرغم وضعیت بهتر این بعد نسبت به سایر ابعاد، شکاف منفی در این بعد نشانگر آن است که 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، انتظارات اکثریت دانشجویان را با مشکل مواجه نموده است (۳). نتایج نشان داد تحصیلات دانشجویان با شکاف کیفیت در بعد اطمینان رابطه معناداری داشت، به‌طوری‌که این شکاف در دانشجویان با تحصیلات کارشناسی ارشد بالاتر از دانشجویان با تحصیلات کارشناسی بوده است که مغایر با مطالعات دیگر (۶ و ۲۰ و ۳۲) بوده است. سن دانشجویان با شکاف کیفیت در ابعاد اطمینان و همدلی ارتباط مستقیم و معناداری داشت که هم‌راستا بامطالعه زارعی و همکاران (۲۴) و مغایر بامطالعه ذاکرجعفری و همکاران (۳۲) بوده است. در این مطالعه، بین نوع پذیرش با شکاف کیفیت خدمات ارتباط معناداری مشاهده نشد. همچنین، جنس دانشجویان با شکاف کیفیت در کل و در ابعاد اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی ارتباط معناداری داشت به طوریکه در مردان بیشتر از زنان بوده است. در مطالعه نخعی و همکاران نیز در ابعاد تضمین، پاسخ‌گویی، همدلی و اطمینان با توجه به جنسیت اختلاف معناداری وجود داشته و در بعد ملموس با توجه به جنسیت اختلاف معناداری وجود نداشت و نحوه پذیرش در دانشگاه نیز ارتباط معناداری با شکاف کیفیت خدمات نداشته است که مشابه مطالعه حاضر است (۳۷). اما در مطالعات دیگر ارتباط معناداری بین شکاف کیفیت خدمات با جنس مشاهده نشده است (۶ و ۲۰ و ۳۲). علیرغم دستیابی به نتایج شفاف و کاربردی، این مطالعه محدودیت‌هایی نیز داشت. این مطالعه مقطعی در شرایط اپیدمی کرونا و در دانشکده پرستاری گرگان انجام شد لذا در تعمیم نتایج به سایر دانشجویان پرستاری و در شرایط دیگر باید بااحتیاط عمل نمود. مدل سروکوال فقط به سنجش عوامل پنج‌گانه می پردازد لذا کیفیت سایر خدمات دانشگاه مانند فناوری اطلاعات، کتابخانه و... را مدنظر قرار نمی‌دهد. به‌کارگیری تکنیک هایی نظیر مدل کانو سنجش کیفیت خدمات آموزشی، بررسی کیفیت آموزش به‌صورت دوره‌ای، طراحی مداخلات مؤثر جهت بهبود کیفیت خدمات آموزشی و طراحی مداخلات مداخله‌ای جهت سنجش تأثیر مداخلات پیشنهادی، توصیه می‌گردد. برخی مطالعات متمرکز بر راهبردهای آموزشی، به‌خوبی نشان داده‌اند که دانشجویانی که احساس می‌کرده‌اند، کیفیت خدمات دریافتی توسط آن‌ها در سطح بالایی است، نسبت به دانشجویانی که چنین احساسی نداشته‌اند، دارای سطح یادگیری و تکاملی بالاتری بوده‌اند. بر این اساس بسیار مهم است که مدیران و ارائه‌دهندگان خدمات آموزشی اعم از کارکنان و مدرسان به موضوع رضایتمندی دانشجویان توجه بیشتری نشان داده و با ارزیابی انتظارات و بهره‌گیری از دیدگاه‌های آنان، زمینه را برای ارتقای کیفیت خدمات آموزشی فراهم نمایند (۳۶). علاوه بر این، پیشنهاد می‌شود که کارگاه‌های آموزشی برای آموزش نحوه خدمت به مشتریان و برقراری ارتباط با آنان و همچنین کارگاه‌هایی برای افزایش مهارت‌های فنی کارکنان و به‌ویژه کارگاه‌هایی برای اعضای هیات علمی برای به‌کارگیری بیش‌ازپیش روش‌های نوین آموزشی برگزار شود (۶). با توجه به شکاف زیاد در بعد همدلی، طراحی و اجرای دوره‌های آموزشی ارتباطات اثربخش و هوش برای کارکنان دانشکده می تواند کمک کننده باشد و با توجه به شکاف بیشتر در بعد پاسخگویی باید مکانیزم نظرسنجی و اخذ بازخورد مستمر و هدفمند از فراگیران و مدرسین طراحی و اجرا گردد و نحوه و زمان اطلاع‌رسانی و ارائه پاسخ مورد تجدیدنظر قرار گیرد و سرعت ارائه اطلاعات مبنا قرار گیرد (۱۹). انتظارات دانشجویان فراتر از ادراک آن‌ها از وضعیت موجود است و در هیچ‌کدام از ابعاد خدمات آموزشی، انتظارات آن‌ها برآورده نشده است. با توجه به این کاستی‌ها، ضرورت برنامه‌ریزی

[Downloaded from mededj.ir on 2026-11-12]

[DOI: 10.22088/mededj.10.2.60]

در جهت کاهش یا حذف کاستی‌های موجود ضروری به نظر می‌رسد. مدیران باید فرهنگ مشتری مداری و دانشجو محوری را در کلیه سطوح دانشگاه نهادینه کنند و با اختصاص منابع مالی موردنیاز و برگزاری دوره‌های آموزشی لازم برای کارکنان نسبت به ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی اقدام نمایند.

تقدیر و تشکر

بدینوسیله از معاونت محترم تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی گلستان به خاطر حمایت مالی پژوهش حاضر سپاسگزاری می‌شود.

[Downloaded from mededj.ir on 2026-11-12]

[DOI: 10.22088/mededj.10.2.60]

Reference

1. Keshavarz F, Sedigh Maroufi S, Hanani S, Rasouli M. Identifying effective factors the quality of theoretical education of the Operating room from students and teachers' viewpoints in Medical Sciences Universities of Tehran city. Educ Strategy Med Sci 2020; 13 (5):529-536.
2. Heidari AR, Khademi J, Khatirnamani Z, Rafiei N, Abbas Abadi M, Charkazi A, Ghanbari SMR, Mirkarimi SK, Maghsoudlou M, Lotfi M, Sohrabi M. Challenges of Clerkship of Public Health in Golestan Medical University; A Qualitative Study. Medical Education Journal. 2022 Jan 15;10(1):70-85.
3. 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 Journal of Medical Sciences 2020; 27(10): 83 To 92.
4. Sahney SD, Banwet K and Karunes S. Conceptualizing Total Quality Management in Higher Education. The TQM Magazine. 2004; 16 (2):145-159.
5. Enayati Novinfar A, Uosefi M, Siyami L, Javaheri Daneshmand M. Evaluation of the Quality of Education Services of Payam Noor University of Hamedan Based on the SERVQUAL Model. IRPHE. 2011; 17 (3):135-151.
6. Khadem Rezaiyan M, Mousavi Bazaz SM. Quality Gap in Educational Services Based on Servqual Model in Mashhad Medical School. Pajouhesh Dar Pezeshki 2016; 40(1):17- 23.
7. Caha H. Service quality in private hospitals in Turkey. Journal of economics and social research. 2007; 9(1); 55-59.
8. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing 1988; 64(1): 12-40.
9. Parasuraman A, Berry L L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. Journal of Marketing, 1985; 49(4):41–50.
10. Sahney S, Banwet DK, Karnues S. An Integrated Framework for Quality in Education: Application of Quality Function Deployment, Interpretive Structural Modeling and Path Analysis. Total Qual Manag 2006; 17(2):265-85.
11. Sirvanci MB. Critical Issues for TQM Implementation in Higher Education. TQM Magazin 2004; 16(6):382-6.
12. Ranjbar Ezzatabadi M, Bahrami MA, Zare Ahmadabadi H, Nasiri S, Arab M, Hadizadeh F, Hataminasab SH. Gap Analysis between Perceptions and Expectations of Service Recipients through Servqual Approach in Yazd, Afshar Hospital. Tolooe Behdasht 2010; 9(2, 3):75-86.
13. Arambewela R, Hall J. A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. Journal of Services Research. 2006; 6(Special) 141-163.
14. Enayati T, Zameni F, Nasirpoor Deravi N. Assessing the quality of educational service in Mazandaran University of Medical Sciences using Servqual Model. JHPM. 2013; 2 (2):32-39.
15. Shahrezaei SR. The state of higher education evaluation in the country and the formulation of conceptual framework. Pajohesh va Barnamehrizi dar Amoozeshe Aali.2011; 16(2):41-60.
16. Kebriaei A, Roudbari M. Quality Gap in Educational Services at Zahedan University of Medical Sciences: Students Viewpoints about Current and Optimal Condition. Iranian Journal of Medical Education. 2005; 5 (1):53-61.
17. Mohammadi A, Vakili M. [Measuring students' satisfaction of educational Services Quality and relationship with services quality in Zanjan University of Medical Sciences]. Tose'eye Amoozeshe dar Oloome Pezeshki. 2010; 2(3) 48-56.
18. Zavar T, Behrangi MR, Asgarian M, Naderi Ea. [Evaluating service quality in educational centers of University of Payam Noor in East and West Azerbaijan provinces from students' point of view]. Pajohesh va Barnamehrizi dar Amoozeshe Aali.2007; 13(46)67-90.

[Downloaded from mededj.ir on 2026-11-12]

[DOI: 10.22088/mededj.10.2.60]

19. Jafarinia S. Measuring service quality in educational institutions based on SERVQUAL model. Journal of Human Resources management. 2017; 6(23).21-40.
20. Sohrabi Z, Majidi Z. Educational Services Quality Gap: Perspectives of Educational Administrators, Faculty Members and Medical Students. Payavard 2014; 7 (5):376-388.
21. Kavosi Z, Rahimi H, Qanbari P, Haidari L, Bahmaei J. Investigation of quality gap of educational services from the viewpoints of students of Shiraz university of medical sciences, 2012-2013. Sadra medical Sciences Journal 2014; 2)2: (161- 172).
22. Yasbolagi B, Havas Beygi F, Mousavi Pour S. A Survey of the Quality of Educational Services Provided to Arak University Students Using the SERVQUAL Model. Journal of Instruction and Evaluation. 2015; 8(30):29-44.
23. Zarei E, Alijanzadeh M, Moosazadeh A. An Evaluation of Educational Service Quality Gap in the Faculty of Health at Shahid Beheshti University of Medical Sciences: Using SERVEQUAL Techniques. J Med Educ Dev. 2016; 8 (20):39-49.
24. Tavakoli N, Yadegarfar G, Bagherian H, Ghasri F. Assessing the educational services quality of health information technology students. J Edu Health Promot 2019; 8:168.
25. Maja A, Selma K, Muris C. Students' perceptions about role of faculty and administrative staff in business education service quality assessment. Tržište/Market;2014: 26, 93-108.
26. Zafiropoulos C, Vrana V. Service quality assessment in a Greek higher education institute. Journal of business economics and management. 2008 Jan 1;9(1):33-45.
27. Khaki M, Kargar M, Parham M, Mohebi S. Survey the quality of provided services in out-patient's clinics of Shiraz training hospitals based on the model of SERVQUAL in 2014. IJNR. 2015; 10 (3):81-88.
28. Arbouni F, Shoghli A, Badriposhteh S, Mohajery M. The Gap between Students' Expectations and Educational Services Provided for them, Zanjan University of Medical Sciences, 2007. Strides in Development of Medical Education. 2008; 5(1):17-25.
29. Kazemnejad Matak L, masomi A, Mohebi S, Tabarraei M, Moradi Z. The Quality of Educational Services in Department of Medical Sciences of Islamic Azad University of Qom. 3 JNE. 2020; 9 (1):55-64. [Persian]
30. Abbasian M, Chaman R, Mousavi S, Amiri M, Gholami Taromsar M, Maleki F et al. Gap Analysis between Students and Perceptions and Expectations of Quality of Educational Services Using Servqual Model. Qom Univ Med Sci J. 2013; 7 (S1):2-9.
31. Zakerjafari H R, Hamkar B, Mirfarhadi N. The Interval of Educational Services Quality: Distance of Current and Desirable Situation from Viewpoints' Dentistry Students of Guilan University of Medical Sciences of medical sciences in 2014. Research in medical education 2015; 7 (3):64-70.
32. Maraghi E, Hayati F, Hayati F. Quality of Educational Services from Students' Viewpoint at Abadan Faculty of Medical Sciences. Educational development of Jundishapur 2019; 10(3):176-186.
33. Shams L, Mahmoudi S, Maleki M.R, et al 2014, Educational service quality of Tehran University of Medical Sciences: the students' perspective. Razi Journal of Medical Sciences, Vol. 21. NO. 124, Pp.37_46.
34. Khosravi zadeh E, Zohrevandian K. Assessment service quality at the sport science department in Arak University based on integrated approach include Servqual, Kano and Quality Function Deployment. Research on Educational Sport, 2017; 5(12): 37-60.
35. Chui C, Muhd A, Basim F, Zaimi N. Evaluation of Service Quality of Private Higher Education using. Service Improvement Matrix. Procedia Social and Behavioral Sciences. 2016; 224: 132– 140.
36. Nakhaey O R, Hosseini S M, Vakili V, Mosa Farkhani E. Comparing Pharmacy Students' Perceptions and Expectations of Quality of Educational Services at Mashhad University of Medical Sciences Based on SERVQUAL Model. Iranian Journal of Medical Education. 2017; 17:504-515.

[Downloaded from mededj.ir on 2026-11-12]

[DOI: 10.22088/mededj.10.2.60]