کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه تیپ یک علوم پزشکی براساس مدل سروکوآل از دیدگاه اعضای هیات‌علمی دانشکده‌های مختلف تابعه

مسعود یوسفی[1]، زهرا جهان‌تاب[2]، مجید خادم‌رضائیان[3]

۱. گروه میکروب شناسی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.
۲. پزشک عمومی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.
۳. گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.

چکیده

مقدمه: اغلب مطالعاتی که به بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات در سیستم‌های آموزشی می‌پردازند، این شکاف را از منظر گیرندگان خدمت ارزیابی می‌کنند. نظر ارائه‌دهندگان اعضای هیات‌علمی می‌تواند زمینه را برای تدوین برنامه‌هایی اجرایی و متناسب جهت بهبود کیفیت خدمات آموزشی فراهم نماید. این مطالعه با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه اعضای هیات‌علمی دانشگاه علوم پزشکی مشهد در سال ۱۳۹۷ انجام شد.

روش: این مطالعه مقطعی بر روی ۱۷۸ نفر از اعضای هیات‌علمی دانشگاه در مرتبه‌های مختلف و با استفاده از پرسشنامه ارزیابی کیفیت ارائه خدمات آموزشی براساس مدل سروکوآل انجام گرفت. شرکت‌کنندگان با روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند و با پاسخ به پرسشنامه، نظرات خود را در پنج بعد کیفیت خدمات که شامل، اطمینان، تضمین، پاسخگویی، همدلی و فیزیکی در دو حیطه وضع موجود و وضع مطلوب (طیف لیکرت ۱ الی ٤) تعیین نمودند. تحلیل داده ها توسط نرم افزار SPSS نسخه ٢٦ انجام شد.

یافته‌ها: از دیدگاه اعضای هیات‌علمی در تمامی ابعاد پنج‌گانه، بین وضع موجود و وضع مطلوب تفاوت آماری معنی‌داری وجود داشت. به طور کلی، بیش‌ترین شکاف ذکر شده مربوط به بعد پاسخگویی (۰/۵۰±۰/۵۹-) و کم‌ترین شکاف مربوط به بعد اطمینان (۰/۵٦±۰/۲۱-) بود. کم‌ترین شکاف گزارش شده، مربوط به مرتبه دانشیاری (۰/۲۹±۰/۲۵-) و بیش‌ترین شکاف از سوی استادان (۰/۳۹±۰/۵۲-) گزارش شد.

نتیجه‌گیری: از دیدگاه اعضای هیات‌علمی کیفیت خدمات آموزشی کمتر از حد انتظار است هر چند این شکاف منفی بزرگ نیست. برای جبران این شکاف کوچک بررسی گویه‌های بیان شده از سوی اعضای هیات‌علمی در این گزارش توصیه می‌شود. این بررسی می‌تواند به تدوین راهبردهایی در راستای ارتقا کیفیت آموزش دانشگاه‌ها بیانجامد.

کلیدواژه‌ها: کیفیت آموزش، مدل سروکوآل، هیات‌علمی.

نویسنده مسئول: مجید خادم رضائیان، دکترای تخصصی، پزشکی اجتماعی، گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.

ORCID:
0000-0003-2698-176X

Email :
khademrm@mums.ac.ir

نوع مقاله: پژوهشی

دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۹/۲ **پذیرش مقاله:** ۱٤۰۰/۷/۱۸

ارجاع: یوسفی مسعود، جهان تاب زهرا، خادم رضائیان مجید. کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه تیپ یک علوم پزشکی براساس مدل سروکوآل از دیدگاه اعضای هیات‌علمی دانشکده‌های مختلف تابعه. راهبردهای توسعه در آموزش پزشکی. ۱۴۰۰؛ ۸(۳):۱۰-۱.

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-13]

[DOI: 10.52547/dsme.8.3.1]

[DOI: 10.52547/dsme.8.3.1] [Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-13]

مقدمه

بررسی و پایش کیفیت خدمات عامل مهمی برای رشد، ارتقا، ماندگاری و بهینه‌سازی سازمان‌ها محسوب می‌شود. کیفیت مجموعه‌ای از اختصاصات و ویژگی‌های ارائه خدمت می‌باشد که قادر به برآوردن نیازهای صریح یا ضمنی دریافت‌کنندگان خدمت باشد. از نظر یک سازمان موفق، برآوردن خواسته‌های گیرندگان خدمت یکی از پایه‌ای‌ترین مسائل راهبردی محسوب می‌گردد (۱).

محققان دریافته‌اند که برای مصرف‌کنندگان خدمات، کیفیت، فقط شامل اعمال و رفتار ارائه‌کنندگان خدمت در سازمان نیست، بلکه دربرگیرنده درک ذهنی و تفسیر درونی به دست آمده توسط آن‌ها از نوع خدمت دریافتی می‌باشد (۲). دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی در راستای ارائه خدمات آموزشی، بهداشتی و درمانی به گیرندگان خدمت در این حوزه‌ها سازمانی وسیع است و پایش مکرر سازمانی توسط نهادهای آکادمیک برای ارتقا این خدمات از دیدگاه گیرندگان و دهندگان خدمت ضروری است. یکی از وظایف این سازمان ارائه خدمات آموزشی به دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی توسط سیستم آموزش شامل مدرس، امکانات فضاها، وسایل و مواد آموزشی، و نهایتا ساختار اداری و قانونی آموزشی می‌باشد. در این سازمان بخصوص، توجه بیشتر به کیفیت آموزش نهایتا به دستاورد مهم تامین مراقبت‌های بهداشتی مورد نیاز در کشور منجر می‌گردد که به نوبه خود منجر به ارتقای سطح تندرستی جامعه می‌شود که هدف نهایی هر نظام سلامتی می‌باشد. ارزیابی کیفیت خدمت، مدیریت را قادر می‌سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع و امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری در دسترس را به نحو مطلوب‌تری اولویت‌بندی کند تا حداکثر عملکرد سازمان در حوزه‌هایی که بیش‌ترین اثر را در ادراک و انتظار از کیفیت خدمت دارند، تامین گردد (۳).

کیفیت خدمات آموزشی با بررسی شکاف بین انتظارات (وضع مطلوب) و خدمات آموزشی ارائه شده (وضع موجود) تعیین می‌شود. هر چه شکاف انتظارات و خدمات آموزشی ارائه شده کمتر باشد، نشان‌دهنده کیفیت مطلوب خدمات آموزشی ارائه شده است(٤). مدل سروکوآل یکی از مدل هایی است که از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک خدمت‌گیرنده، سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات دارند (۵). این مدل همچنین به مدل تحلیل شکاف نیز معروف است که دارای پنج بعد است: فیزیکی و عوامل ملموس (ظواهر فیزیکی تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و وسایل ارتباطی)، بعد اطمینان (توانایی ارائه خدمات وعده داده شده به طور واقعی و مطمئن)، بعد پاسخگویی (میل و رغبت کارکنان برای یاری دادن به گیرندگان خدمت و فراهم کردن فوری خدمات)، بعد تضمین (دانش و شایستگی کارکنان و توانایی آن‌ها در القای اعتماد و اطمینان) و بعد همدلی و دلسوزی (برای دقت و توجه به فرد گیرنده خدمت) (۳). این الگو در سال ۱۹۸۸ توسط Parasuraman و همکارانش ارائه شده و روشی تشخیصی برای معرفی نقاط قوت و ضعف کیفیت خدمات بوده است (٦). با توجه به اهمیت و مزایای الگوی سروکوال مانند ذهنی بودن، صراحت، چندبعدی بودن، رضایت‌مداری و سنجش ارزیابی گیرنده خدمت از سازمان، برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی نیز مورد توجه و استفاده محققین قرار گرفته و مطالعات زیادی با استفاده از این الگو انجام شده است (۹-۷). با توجه به نتایج مطالعات انجام شده در داخل و خارج کشور، می‌توان به این نتیجه رسید که شکاف منفی خدمات آموزشی نه تنها مشکلی است که آموزش عالی کشور با آن روبرو است بلکه در سایر کشورها هم بین ادراکات از وضعیت موجود و انتظار آن‌ها از وضعیت مطلوب شکاف وجود دارد. تنها تفاوت دانشگاه‌ها در ابعاد شکاف کیفیت در خدمات آموزشی است (۱۰).

تجربه ثابت کرده است که ارتقای مستمر کیفیت آموزش مستلزم ارزشیابی مداوم است که می‌تواند بر مبنای هر یک از عناصر تشکیل‌دهنده نظام آموزشی (درون‌داد، فرایند، محصول، برون‌داد و پیامد) صورت پذیرد. اساتید یکی از ارکان درون‌داد دانشگاه هستند و نحوه عملکرد آن‌ها در بازدهی کل نظام آموزشی نقشی اساسی ایفا می‌نماید (۱۱). بررسی مطالعات منتشر شده حاکی از آن است که مقالات متعددی شکاف بین سطح انتظارات و ادراکات ابعاد پنج‌گانه سروکوآل را در گیرندگان خدمات آموزشی (دانشجویان)

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-13]
[DOI: 10.52547/dsme.8.3.1]

بررسی کرده‌اند، که به انتشار مرور نظام‌مندی از این مطالعات در این حوزه انجامیده است (۱۲). اما پژوهش‌های نسبتا معدودی این ارزیابی را از منظر اعضای هیات‌علمی مورد مطالعه قرار داده‌اند. لذا مطالعه حاضر با هدف ارزیابی شکاف کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد پنج‌گانه سروکوال از دیدگاه اعضای هیات‌علمی دانشگاه علوم پزشکی مشهد در سال ۱۳۹۷ انجام شد.

مواد و روش‌ها

این مطالعه مقطعی (توصیفی تحلیلی) در سال ۱۳۹۷-۱۳۹۶ بر روی اعضای هیات‌علمی دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام گرفت. تخمین حجم نمونه در این مطالعه با توجه به جامعه محدود با استفاده از جدول مورگان انجام شد. بر این اساس از ۸۵۰ عضو هیات‌علمی شاغل در دانشگاه، حجم نمونه ۱۷۸ نفر محاسبه شد. سپس براساس اعضای هیات‌علمی هر دانشکده به صورت طبقه‌ای حداقل حجم نمونه هر دانشکده مشخص شد. سپس در هر دانشکده نمونه‌گیری به صورت غیرتصادفی (آسان) از گروه‌های آموزشی مختلف (پایه و بالینی) به صورت حضوری و نیز الکترونیک (ارسال ایمیل و تکمیل پرسشنامه الکترونیک) انجام شد. فرآیند توزیع و تکمیل پرسشنامه‌ها تا تامین حجم نمونه مورد نظر ادامه یافت. پرسشنامه ها به صورت بی نام از افرادی که تمایل به شرکت در مطالعه داشتند،جمع آوری گردید. در تمامی مراحل پژوهش اصول اخلاق در پژوهش رعایت گردید.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه ارزیابی کیفیت ارائه خدمات آموزشی براساس مدل سروکوآل بود که در مطالعه مشابهی که در دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام شد، روایی محتوای پرسشنامه توسط صاحب نظران تائید و پایایی آن، با محاسبه ضریب آلفای‌کرونباخ (۰/۸۸) ارزیابی شد (۵). علاوه بر این پایایی این پرسشنامه به روش بازیابی آزمون مجدد و با ضریب همبستگی بالای ۰/۸ برای هر پنج بعد نیز مورد تایید قرار گرفته است (٤). در مطالعه حاضر نیز شاخص آلفای‌کرونباخ برای وضع موجود ۰/۸۱ و برای وضع مطلوب ۰/۸۸ بود. پیش از جمع‌آوری داده‌ها به اعضای هیات‌علمی، در مورد اهداف مطالعه توضیحاتی ارائه شد. پرسشنامه‌ها به صورت خودایفا تکمیل شد اما پرسشگر برای پاسخ به سوالات احتمالی در صورت لزوم در دسترس بود. پرسشنامه شامل ۵ بعد می‌باشد: فیزیکی (٤ سوال)، پاسخگویی (۵ سوال)، همدلی (٦ سوال)، اطمینان (۷ سوال)، تضمین (۵ سوال). برای هر سوال باید با توجه به وضع موجود (بسیار خوب، خوب، بد، بسیار بد) و وضع مطلوب (بسیار مهم، مهم، کم اهمیت و بسیار کم اهمیت) گزینه مدنظر انتخاب شود. پاسخگویی در طیف لیکرت ٤ قسمتی به ترتیب با نمرات از چهار تا یک سنجیده شدند. تفاضل نمره‌های مربوط به وضع موجود از وضع مطلوب بیانگر شکاف کیفیت خدمات بود. سپس با توجه به متفاوت بودن سوالات هر بعد، میانگین نمره هر بعد محاسبه و گزارش گردید. نمره حاصل در صورت مثبت بودن، نشانگر این بود که کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده بیشتر از حد انتظار بوده است و در صورت منفی بودن نشان می‌داد که خدمات آموزشی ارائه شده، انتظارات را برآورده نکرده است.

پس از جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از نرم‌افزاری آماری SPSS نسخه ۲٦ به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شد. ابتدا تبعیت توزیع داده‌ها از الگوی نرمال با استفاده از آزمون کلموگروف‌اسمیرنوف برای انتخاب آزمون‌های پارامتریک یا غیرپارامتریک ارزیابی شد. برای بررسی تفاوت میانگین وضع موجود و مطلوب در هر بعد از آزمون تی زوجی و برای بررسی تفاوت شکاف در ابعاد پنج‌گانه بر حسب مرتبه علمی عضو هیات‌علمی، از آزمون آنووا استفاده شد. تمام آزمون‌ها دو طرفه و سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

در این مطالعه ۱۷۸ نفر از اعضای هیات‌علمی (پزشکی: ۹٤ نفر، دندانپزشکی: ۱۵ نفر، داروسازی: ۱٤ نفر، بهداشت: ۱٤نفر، پیراپزشکی: ۱۵ نفر، پرستاری و مامایی: ۲۲ نفر، طب سنتی: ۳ نفر) شرکت کردند. میانگین سنی ٤٤/۷±۸/٦ سال (دامنه ۳۰ الی ۵۹) و

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-13]
[DOI: 10.52547/dsme.8.3.1]

میانگین سابقه کاری ۹/۱±۱۲/۳ سال بود. ٦٦ نفر (۳۵/٦ درصد) را اعضای هیات‌علمی خانم تشکیل می دادند. همچنین ۱۰۹ نفر (٦۷/٤ درصد) در مرتبه استادیاری، ۲۵ نفر (۱۵/٤ درصد) دانشیار و ۲۸ نفر (۱۷/۳ درصد) استاد تمام بودند. توصیف داده‌های به دست آمده از ابعاد پنج‌گانه سروکوآل در دو سطح وضع موجود و وضع مطلوب به شرح جدول ۱ است. همان گونه که مشخص است، در تمام ابعاد ارزیابی وضع موجود، به طور معنی‌داری کمتر از وضع مطلوب بوده است (P-Value<۰/۰۰۱). همچنین بیش‌ترین شکاف منفی، مربوط به بعد پاسخگویی (۰/۵۰±۰/۵۹-) و کم‌ترین شکاف در بعد اطمینان (۰/۵٦±۰/۲۱-) بود.

جدول ۱- کیفیت خدمات آموزش به تفکیک ابعاد مختلف از دیدگاه اعضای هیات‌علمی

	وضعیت موجود*	وضعیت مطلوب*	شکاف کیفیت*	P-Value**
بعد فیزیکی	۲/۹±۰/۴	۳/۳±۰/۴	-۰/۳۵±۰/۶۸	P-Value <۰/۰۰۱
بعد پاسخگویی	۲/۷±۰/۴	۳/۳±۰/۳	-۰/۵۹±۰/۵۰	P-Value <۰/۰۰۱
بعد همدلی	۳±۰/۴	۳/۳±۰/۴	-۰/۳۱±۰/۵۰	P-Value <۰/۰۰۱
بعد اطمینان	۳/۱±۰/۳	۳/۳±۰/۴	-۰/۲۱±۰/۵۶	P-Value <۰/۰۰۱
بعد تضمین	۲/۹±۰/۳	۳/۵±۰/۳	-۰/۵۸±۰/۵۱	P-Value <۰/۰۰۱
کل	۲/۹±۰/۲	۳/۳±۰/۳	-۰/۳۹±۰/۳۷	P-Value <۰/۰۰۱

* انحراف معیار± میانگین، ** آزمون تی زوجی

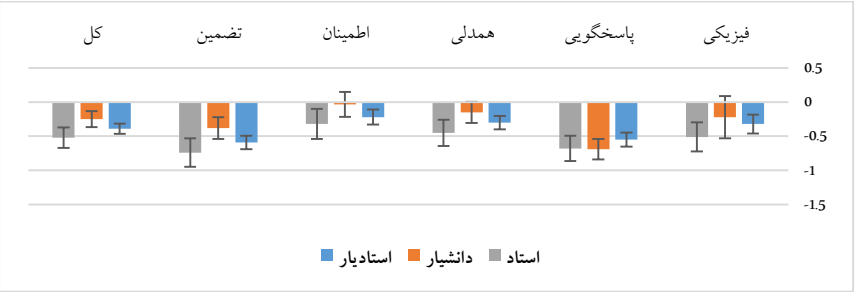
همانگونه که جدول ۲ نشان می‌دهد شکاف کلی بین اعضای هیات‌علمی خانم و آقا تفاوت آماری معنی‌دار نداشت. از نظر ابعاد نیز، تنها در بعد همدلی تفاوت آماری معنی‌داری در این دو گروه دیده شد (در آقایان ۰/۵۱±۰/۳۸- و در خانم‌ها ۰/٤٦±۰/۱۹-، P-Value=۰/۰۱۸). آزمون آنووا حاکی از آن بود که کم‌ترین شکاف کلی توسط اعضای هیات‌علمی در مرتبه دانشیاری و بیش‌ترین آن توسط اعضای هیات‌علمی در مرتبه استاد تمام گزارش شد (P-Value=۰/۰٤۲). در خصوص ابعاد پنج‌گانه نیز، در تمامی ابعاد وضع موجود به طور معنی‌داری کمتر از وضع مطلوب بود (تمام موارد P-Value<۰/۰۰۱) و عمیق‌ترین شکاف منفی گزارش شده به ترتیب مربوط به مرتبه استادی و پس از آن استادیاری و در نهایت مربوط به مرتبه دانشیاری بود. تنها در بعد پاسخگویی تقریبا شکاف گزارش شده توسط هر سه مرتبه هیات‌علمی مشابه بود. (نمودار ۱)

جدول ۲- کیفیت خدمات آموزش به تفکیک جنسیت و مرتبه اعضای هیات‌علمی

	بعد فیزیکی	بعد پاسخگویی	بعد همدلی	بعد اطمینان	بعد تضمین	کل
آقا	-۰/۳۵ ± ۰/۷۱	-۰/۶۲ ± ۰/۵۱	-۰/۳۸ ± ۰/۵۱	-۰/۲۳ ± ۰/۶۱	-۰/۶۱ ± ۰/۵۲	-۰/۴۲ ± ۰/۳۹
خانم	-۰/۳۳ ± ۰/۶۳	-۰/۵۴ ± ۰/۴۹	-۰/۱۹ ± ۰/۴۶	-۰/۱۶ ± ۰/۴۶	-۰/۵۱ ± ۰/۴۸	-۰/۳۳ ± ۰/۳۵
P-Value	۰/۸۷	۰/۳۵	۰/۰۱	۰/۴۶	۰/۱۹	۰/۱۱
استادیار	-۰/۳۲ ± ۰/۷۲	-۰/۵۵ ± ۰/۵۴	-۰/۳۱ ± ۰/۵۱	-۰/۲۲ ± ۰/۵۷	-۰/۶۰ ± ۰/۵۰	-۰/۳۹ ± ۰/۳۹
دانشیار	-۰/۲۲ ± ۰/۷۷	-۰/۶۹ ± ۰/۳۷	-۰/۱۵ ± ۰/۳۸	۰/۰۳ ± ۰/۴۶	-۰/۳۸ ± ۰/۳۹	-۰/۲۵ ± ۰/۲۹
استاد	-۰/۵۱ ± ۰/۵۶	-۰/۶۸ ± ۰/۴۸	-۰/۴۵ ± ۰/۵۰	-۰/۳۲ ± ۰/۵۸	-۰/۷۴ ± ۰/۵۵	-۰/۵۲ ± ۰/۳۹
P-Value	۰/۲۹	۰/۳۱	۰/۰۹	۰/۰۶	۰/۰۳	۰/۰۴

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-13]

[DOI: 10.52547/dsme.8.3.1]



نمودار ۱- توزیع شکاف کیفیت خدمات آموزش به تفکیک مرتبه علمی (Error bar = 2SE)

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-13]

[DOI: 10.52547/dsme.8.3.1]

[DOI: 10.52547/dsme.8.3.1] [Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-13]

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که از دیدگاه اعضای هیات‌علمی در تمامی ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوآل، بین وضع موجود و وضع مطلوب تفاوت آماری معنی‌داری وجود دارد. به طور کلی، بیش‌ترین شکاف در بعد پاسخ گویی و کم‌ترین شکاف مربوط به بعد اطمینان بود. همچنین بیش‌ترین شکاف منفی گزارش شده به ترتیب توسط اعضای هیات‌علمی در مرتبه استادی و پس از آن استادیاری و در نهایت دانشیاری بود.

ارزیابی نظر گیرندگان خدمت در خصوص کیفیت یک سازمان آموزشی موثر است مثلاً دیدگاه دانشجویان اقتضائات و نیازهای دانشجویی را در برمی‌گیرد و همین ارزیابی توسط اعضای هیات‌علمی موارد دیگری را که شاید از نظر دانشجویان اهمیت نداشته باشد پررنگ‌تر می‌سازد. علاوه بر این استادان به عنوان قشر فرهیخته جامعه احتمالاً ارزیابی خود را بیشتر براساس کمبودها تعدیل می‌کنند و کمتر یک سیستم را به صورت آرمانگرایانه قضاوت می‌کنند. همچنین ارزیابی آن‌ها متکی بر تجارب اداری است و منابع و امکانات موجود را در نظر می‌گیرند و با تحلیل چند جانبه به ارزیابی شرایط می‌پردازند. البته این مورد از اهمیت ارزیابی دانشجویان نمی کاهد و دانشجویان به عنوان گیرندگان خدمت و نیز به دلیل روحیه مطالبه گرایانه، صراحت بیان، عدم وابستگی سازمانی و سایر خصوصیات مرتبط با جوانی می‌توانند کاستی‌ها را به طور مشخص‌تر و پررنگ‌تر نمایان سازند که این امر از این نظر در رفع کاستی‌ها شاید حتی موثرتر باشد.

در اغلب مطالعات حوزه آموزش پزشکی، تمرکز محققین بر ارزیابی دیدگاه دانشجویان است (۱۶-۱۳). برای بررسی نتایج مطالعه حاضر بهتر است نگاهی به مطالعات دانشجویی داشته باشیم. در بیشتر مطالعات دانشجویی براساس محل دانشگاه یکی از ابعاد پنج‌گانه شکاف بیشتری داشته است. در برخی موارد این بعد مورد توجه مدیران دانشگاه قرار گرفته و در ارزیابی‌های بعدی احتمالاً نمره بهتری در آن بعد کسب می‌گردد. البته در تمام دانشگاه‌ها همه ابعاد منفی گزارش شده‌اند اما برخی ابعاد بیشتر مورد نقد قرار گرفته است (۱۲،۱۷،۱۸). علاوه بر این در مطالعات دانشجویی یکی دیگر از عوامل تاثیرگذار علاوه بر مشخصات محل دانشگاه، رشته تحصیلی است. در بسیاری موارد دانشجویان در برخی رشته‌های خاص، در ارزیابی‌ها شکاف منفی‌تری را گزارش نموده‌اند (۱۲). این نشان از تفاوت انتظارات دانشجویان در دانشکده‌های مختلف و یا نحوه ارائه خدمت در دانشکده‌های مختلف یک دانشگاه می‌باشد.

چنین وجهی می‌تواند به نوعی در دیدگاه اساتید نیز تأثیرگذار باشد. مثلاً مطالعات و انتظارات یک استاد با سابقه نسبت به وضعیت موجود دانشگاه ممکن است با یک استادیار جوان متفاوت باشد. در مطالعه حاضر به عنوان یکی از معدود مطالعات موجود در این حوزه که از منظر اعضای هیات‌علمی انجام شده است، مشاهده گردید که شکاف گزارش شده توسط اعضای هیات‌علمی در مرتبه‌های مختلف، با یکدیگر تفاوت معنی‌داری داشت. این امر شاید بازتابی از آرمانگرایی استادیاران جوان برای بهبود شرایط دانشگاه باشد و اتفاقاً پتانسیلی است که دانشگاه‌ها باید از آن به نیکی استقبال کنند. به بیان دیگر بایستی از این انرژی پویا، نگاه ترقی‌خواهانه و غیرمحافظه‌کارانه این نخبگان استفاده کنند. دیدگاه اعضای هیات‌علمی خانم و آقا در بعد همدلی اختلاف معنی‌دار داشت. انتظارات متفاوت آقایان و خانم‌ها در این حوزه با توجه به ویژگی‌ها و تفاوت‌های سایکوفیزیولوژیک در دو جنس قابل انتظار است. نهایتاً این موضوع که استادان نیز شکاف منفی را گزارش می‌کنند نیاز به واکاوی جدی دارد و نشان می‌دهد استادان خود به عنوان ارائه‌دهندگان خدمت انتظار بهتری از سیستم دانشگاه دارند. برگزاری جلسات مکرر با گروه‌های آموزشی، ارتباط موثر مدیران با گروه‌ها، اخذ نظر از اساتید و اعمال نظر ایشان، برگزاری جلسات و ارتباط موثر سیستم اداری دانشگاه با اعضای هیات‌علمی، برآورده شدن نیازهای اداری مطلوب اساتید در چارچوب قوانین آموزشی، مشارکت بالاتر اعضای هیات‌علمی در تصمیم‌گیری‌های کلان آموزشی، عدم تمرکزگرایی و واگذاری اختیارات بیشتر به دانشگاه‌ها و گروه‌های آموزشی، فراهم آوردن شرایطی که استاد تنها دغدغه آموزشی و پژوهشی داشته باشد و دغدغه‌های فرعی و حاشیه‌ای و اداری وی تا حد ممکن کاهش یابد، تسهیل فرایندهای اداری، حفظ کرامت و جایگاه استاد در سیستم آموزشی و حل چالش‌هایی که مکررا

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-13]

[DOI: 10.52547/dsme.8.3.1]

استادان به آن‌ها اشاره داشته‌اند، می‌تواند از دیگر رویکردهای موثر در این حوزه باشد. بهبود این شرایط در بهبود انتظارات استاد از مجموعه دانشگاه نقش قابل توجهی خواهد داشت و بالطبع به عنوان ارائه‌دهنده خدمت نیز کیفیت ارائه خدمات بالاتر خواهد بود. نتایج مشابه در مطالعات متعدد توجه بیشتر محققین سیستم‌های آموزشی را به این حوزه طلب می‌کند. در صورتی که شکاف منفی در مطالعات بعدی از سوی اعضای هیات‌علمی وخیم‌تر شده باشد، باید گام‌های جدی‌تری برای جلوگیری از افزایش شکاف و کاهش دغدغه‌مندی اساتید در این حوزه برداشته شود.

مطالعه ذاکرجعفری که بر روی دانشجویان دندانپزشکی گیلان انجام شده، نشان داد که در تمامی ابعاد شکاف منفی وجود دارد و بیش‌ترین شکاف کیفیت را در بعد پاسخ‌گویی گزارش کردند (۹).

هر چند پژوهش حاضر از دیدگاه اعضای هیات‌علمی انجام شده است، اما با یافته‌های این مطالعه هم‌خوانی دارد. در توجیه این یافته به نظر می‌رسد عواملی همچون در دسترس نبودن اساتید راهنما و مشاور، عدم سهولت دسترسی دانشجویان به مدیران آموزشی، بی‌توجهی به نظرات و پیشنهادات دانشجویان در تدوین برنامه‌های آموزشی در بعد پاسخ‌گویی، نقش مهمی در کاهش رضایت دانشجویان از وضع موجود را به خود اختصاص داده است و این مساله از دیدگاه اعضای هیات‌علمی نیز قابل درک بوده و به عنوان یک دغدغه گزارش شده است. از سوی دیگر کم‌ترین شکاف در بعد فیزیکی بود که این یافته نشان‌دهنده رضایت نسبی دانشجویان از امکانات و تسهیلات فیزیکی دانشکده بود (۹). در مطالعه حاضر شکاف بعد فیزیکی رتبه سوم را به خود اختصاص داده بود که نشان‌دهنده وضع نامناسب‌تر مورد مذکور از دیدگاه اعضای هیات‌علمی نسبت به دانشجویان است. با این وجود کم‌ترین شکاف در مطالعه حاضر مربوط به بعد اطمینان بود. میانگین شکاف در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی، با سن، جنس، سال تحصیلی دانشجویان و آگاهی از رشته تحصیلی ارتباط معنی‌داری نداشت.

در مطالعه‌ای که توسط محبی بر روی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی قم در ۵ دانشکده (پزشکی، دندانپزشکی، پیراپزشکی، بهداشت، پرستاری و مامایی) انجام شد، نتایج از نظر کم‌ترین و بیش‌ترین شکاف منفی در ابعاد، مشابه مطالعه کنونی بود. پژوهشگران آن مطالعه معتقدند که به دلیل زمان انتظار طولانی دانشجویان برای یافتن پاسخ برخی سؤالات یا انتقال نظرات و دیدگاه‌های خود به مسئولان آموزشی، همچنین حجم زیاد کار اعضای هیات‌علمی و در نتیجه نشان ندادن حساسیت در قبال درخواست‌ها و انتقادات دانشجویان منجر به ایجاد شکاف شده است (۲).

کم‌ترین شکاف خدمات آموزشی در پژوهش حاضر، بعد اطمینان بود که در مقایسه با سایر ابعاد کیفیت شرایط مطلوب‌تری داشت، ولی با این حال هنوز شکاف منفی بود. این نتایج در مطالعه Berry و همچنین Tang و Lim نیز مشاهده شده است (۱۹،۲۰). در مطالعه حاضر از دیدگاه اعضای محترم هیات‌علمی، بعد پاسخگویی بیش‌ترین شکاف منفی را داشت. در مطالعه‌ای مشابه که توسط خادم رضائیان و موسوی بزاز، بر روی دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام شده بود نیز بیش‌ترین شکاف در بعد پاسخگویی بود (۳).

پژوهش‌های مشابه در شاهرود، هرمزگان، زاهدان، قزوین، آذربایجان شرقی و غربی نیز نتایجی مشابه داشته اند (۳،۵). در مطالعات مذکور پس از بعد پاسخگویی، به ترتیب بیش‌ترین شکاف در ابعاد تضمین، همدلی، اطمینان و فیزیکی بود. البته همان طور که ذکر شد در مطالعه حاضر از دیدگاه اعضای هیات‌علمی کم‌ترین شکاف مربوط به بعد اطمینان می‌باشد. همچنین شکاف گزارش شده از سوی دانشجویان به مقطع تحصیلی یا وضعیت دانشجو ارتباطی نداشت (۳). با این وجود مطالعه حاضر نشان داد که شکاف گزارش شده توسط اعضای هیات‌علمی با مرتبه استادی و استادیاری بیشتر از دانشیاری است. به نظر می‌رسد اعضای هیات‌علمی که در دو سر طیف فرآیند ارتقا قرار دارند، توقع بیشتری نسبت به کیفیت خدمات داشته و شکاف گزارش شده توسط آن‌ها بیشتر از میانه طیف می‌باشد.

در اغلب مطالعاتی که به بررسی کیفیت خدمات آموزش پرداخته اند، گروه هدف دانشجویان بوده اند. بطور مثال در مطالعه حارث‌آبادی در خراسان شمالی، در هر پنج بعد شکاف معنی‌داری وجود داشت و بیش‌ترین شکاف در بعد تضمین و کم‌ترین شکاف در بعد اطمینان بود که از لحاظ کم‌ترین شکاف با مطالعه حاضر (هر چند از منظر اعضای

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-13]

[DOI: 10.52547/dsme.8.3.1]

هیات‌علمی است) هم‌خوانی دارد. محققین ذکر کرده‌اند که دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی دانشگاه نوپایی است و به تبع خدمت‌رسانی به تعداد دانشجویان کمتر، بهتر و با سرعت بیشتری انجام می‌شود (۲۱). در مطالعه توفیقی در تهران نیز در همه ابعاد شکاف منفی وجود دارد و بیشترین شکاف کیفیت در بعد همدلی مشاهده شد و 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 و در سایر ابعاد معنی‌دار نبود (۱۰). از سوی دیگر مطالعه‌ای که بر روی دانشجویان و اعضای هیات‌علمی و مدیران آموزشی دانشکده پزشکی تهران انجام شد، در هر پنج بعد شکاف منفی وجود داشت. در میان هر سه گروه دانشجویان، استادان و مدیران، بیشترین میانگین شکاف کیفیت مربوط به بعد پاسخگویی و کم‌ترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان بود، که هم از نظر حجم نمونه و از نظر نتایج کلی مشابه مطالعه حاضر می‌باشد (۲۲).

این مطالعه بدون محدودیت نبود. از آنجایی که حجم نمونه به صورت کلی محاسبه شده بود امکان مقایسه دانشکده‌های مختلف وجود نداشت. اما یکی از نقاط قوت مطالعه این است که عمده مطالعات انجام شده در حوزه کیفیت خدمات آموزشی، شکاف موجود را از دیدگاه دانشجویان و گیرندگان خدمت سنجیده‌اند. هر چند این مساله بسیار مهم است اما عدم توجه به دیدگاه ارائه‌دهندگان خدمت، منجر به عدم تکمیل پازل کلی سنجش کیفیت خدمات آموزش خواهد شد.

نتایج مطالعه حاضر حاکی از این بود که بیش‌ترین و کم‌ترین شکاف کیفیت خدمات آموزش از منظر اعضای هیات‌علمی در دانشگاه علوم پزسکی مشهد به ترتیب مربوط به بعد پاسخگویی و بعد اطمینان بود. تطابق این نتایج با مطالعات قبلی که از منظر دانشجویان انجام شده بود، حاکی از وجود اشکالات ساختاری در آموزش مبتنی بر این ابعاد می‌باشد. با توجه به کمبود منابع به عنوان یک چالش پیش روی تمامی سازمان‌ها، با اولویت‌بندی و اختصاص بودجه به ابعادی که دارای بیش‌ترین شکاف هستند، می‌توان با کاهش شکاف در این ابعاد، سایر ابعاد را نیز بهبود بخشید، زیرا وجود شکاف در یک بعد به افت کیفیت در سایر ابعاد منجر می‌شود.

تشکر و قدردانی

بدینوسیله از حمایت های مادی و معنوی معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی مشهد قدردانی می‌شود. همچنین لازم است از مساعدت مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی مشهد قدردانی نماییم.

تأییدیه اخلاقی

این مطالعه بخشی از نتایج پایان‌نامه مقطع دکترای حرفه‌ای (کد ۹۵۱۳۲۹)(کد اخلاق: IR.MUMS.REC.1396.243) مصوب دانشگاه علوم پزشکی مشهد می‌باشد.

تضاد منافع

هیچ‌گونه تعارض منافعی در پژوهش حاضر وجود ندارد.

سهم نویسندگان

مسعود یوسفی (نویسنده اول) مفهوم‌سازی، طراحی مطالعه، تحقیق و بررسی، نهایی‌سازی ۳۵ درصد؛ زهرا جهان‌تاب (نویسنده دوم) تحقیق و بررسی، جمع آوری داده ها، تحلیل داده ها، ویراستاری و نهایی‌سازی ۳۰ درصد؛ مجید خادم‌رضائیان (نویسنده سوم و مسئول) مفهوم‌سازی، طرای مطالعه، ، تحلیل داده ها، پاسخ داوری ها و نهایی‌سازی ۳۵ درصد..

حمایت مالی

این پژوهش با حمایت مالی دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام شده است.

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-13]

[DOI: 10.52547/dsme.8.3.1]

[DOI: 10.52547/dsme.8.3.1] [Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-13]

References

1. 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):32-9. [Persian]

2. Mohebi S, Adeli SH, Arsang S, Heidari M, Safaeipour R, Tabeshnia Z, 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 Univ Med Sci J. 2015; 9(6):66-76. [Persian]

3. Khadem Rezaiyan M, Mousavi Bazaz S M. Quality gap in educational services based on SERVQUAL model in Mashhad medical school. Res Med. 2016; 40(1):17-23. [Persian]

4. Abbasian M, Chaman R, Mousavi SA, Amiri M, Gholami Taromsari M, Maleki F, et al. Gap analysis between students' perceptions and expectations of quality of educational services using SERVQUAL model. Qom Univ Med Sci J. 2013; 7(Education Supplemet):2-9. [Persian]

5. 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 J Cell Mol Biol. 2013; 4(3):255-62. [Persian]

6. Ghorbani A, Mirmosavi S, Mousavi M, Atiehdous S, Sadeghi Far J, Tabarrayi Y. The Gap between the students' expectations and the existing educational services at Sabzevar University of Medical Sciences, using SERVQUAL model. IJVLMS. 2015; 5(4):12-8. [Persian]

7. Rasoul Abadi M, Shafieian M, Gharibi FM, Assessment of the quality of educational services by the SERVQUAL model: Viewpoints of the students at Kurdistan University of Medical Sciences. SJKU. 2013; 18(1):104-12. [Persian]

8. Goharinezhad S, Maleki M, Khajehkazemi R. The measurment of educational quality from the view points of master students in Tehran University of Medical Sciences. J Med Educ Dev. 2011; 4(6):55- 62. [Persian]

9. Zakerjafari HR, Hamkar B, Mirfarhadi N. The Interval of educational services quality: Distance of current and desirable situation from viewpoints' of dentistry students of Guilan University of Medical Sciences of medical sciences in 2014. RME. 2015; 7(3):64-70. DOI: 10.18869/acadpub.rme.7.3.64

10. Tofighi S, Sadeghifar J, Hamouzadeh P, Afshari S, Foruzanfar F, Taghavi Shahri SM. Quality of educational services from the viewpoints of students SERVQUAL model. Educ Strategy Med. 2011; 4(1):21-6. [Persian]

11. Ghanbari S, Beheshtirad R. A study of the relationship between educational service quality and assessment of faculty members among nursing students and presentation of template, strides in development of medical education. SDMEJ. 2015; 12(Supplemet 1):266-76. [Persian]

12. Arekhi S, Rezayat AA, Khadem-Rezaiyan M, Youssefi M. Educational quality of services in medical universities of Islamic Republic of Iran: A systematic review and Meta-Analysis. JME. 2019; 18(2):104-116. DOI: 10.22037/jme.v18i2.25116

13. Khadem Rezaeian M, Mohammad Zadeh Z, Firouzi Forg M, Ghazvini K, Jarahi L, Yousefi M. Attitude of dentistry students at clinical grades of Mashhad Medical University towards the application of basic sciences courses in 2019. Horizons Med Edu Dev. 2019; 9(1):20-32. DOI: 10.22038/hmed.2020.45911.1013

14. Daryazadeh S, Yavari M, Sharif M, Azadchahr M, Akhavan M, Akbari H. Medical learners' viewpoint towards the Objective Structured Clinical Exam (OSCE) in Kashan University of Medical Sciences. Horizons Med Edu Dev. 2020; 11(1):43-51. DOI: 10.22038/hmed.2020.49823.1042

15. Heidari E, Ahsani F, Rakhshanizadeh F, Emadzadeh M, Faramarzi Garmroudi R, Peyvandi Najjar A. Comparison of the views of faculty members, assistants, interns and stagers of the Pediatrics department of Mashhad University of Medical Sciences regarding the grand rounds held in this department. Horizons Med Edu Dev. 2020; 11(3):32-20. DOI: 10.22038/hmed.2020.49684.1041

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-13]

[DOI: 10.52547/dsme.8.3.1]

16. Akbarylakeh M, Sarabadani J, Shirazi M, Sarafan Sadeghi A, Mobarra N. Assessing students' satisfaction and learning from medical biochemistry training based on showing video videos (Multimedia). Horizons Med Edu Dev. 2020; 11(3):19-7. DOI: 10.22038/hmed.2020.49758.1038

17. Khadem-Rezaiyan M, Shekofteh K, Karimi F Z, Saghi M, Sahranavard M, Arekhi S, et al. Students' expressed items related to educational services in Mashhad University of Medical Sciences- based on SERVAQUAL model. DSME. 2019; 6(1):85-98. [Persian] DOI: 10.29252/dsme.6.1.85

18. Khadem Rezaiyan M, Etezad Razavi M, Javadi B, Feyzabadi Z, Saeedinejat S, Yavari M, et al. Educational quality gap from students' viewpoints; Results from a survey in Mashhad University of Medical Sciences. Future Med Edu J. 2017; 7(4):31-5. [Persian] DOI: 10.22038/fmej.2018.28836.1184

19. Berry LL, Bendapudi N. Health care: A fertile field for service research. J Serv Res. 2007; 10:111-22. DOI: 10.1177/1094670507306682

20. Lim PC, Tang NK. A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals. Int J Health Care Qual Assur. 2000; 13(6-7):290-9. DOI: 10.1108/09526860010378735

21. 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. JNKUMS. 2014; 5 (4):715-21. [Persian] DOI: 10.29252/jnkums.5.4.715

22. Sohrabi Z, Majidi Z. Educational services quality gap: Perspectives of educational administrators, faculty members and medical students. Payavard. 2014; 7(5):376-88. [Persian]

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-13]

[DOI: 10.52547/dsme.8.3.1]

Quality of educational services in a type one medical sciences university based on SERVQUAL model from the perspective of faculty members

Masoud Yousefi [1], Zahra Jahantab [2], Majid Khadem Rezaiean [3]

1. Department of Microbiology, School of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.
2. MD, Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.
3. Department of Community Medicine, School of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.

Abstract

Introduction: Most studies that examine the difference between expectation and perceptions in educational systems evaluate this gap from the perspective of service recipients. However, the opinion of service providers (faculty members) should not be ignored because it can be provide the opportunity to design reformations in order to increase educational service quality. The aim of this study was to evaluate the educational service quality from the perspective of faculty memebers of Mashhad Unievrsit of Medical Sciences in 2018.

Methods: This cross-sectional study was performed on 178 faculty members at different levels using a questionnaire to evaluate the quality of educational services based on the SERVQUAL model. The validity and reliability of this questionnaire has been proven in previous studies. Participants were selected by available sampling method and experessed their opinions in five dimensions of service quality, including confidence, assurance, accountability, empathy and physical in the two areas of present and desired status (Likert scale 1 to 4). SPSS version 26 was used for statistical analysis.

Results: From the perspective of faculty members, there was a statistically significant difference between the present and the desired status in all five dimensions. Overall, the highest gap was in the accountability dimension (-0.59±0.50) and the lowest gap was in the confidence dimension (-0.21±0.56). The lowest reported gap was reported by associate professors (-0.25±0.29) and the highest gap was reported by professors (-0.52±0.39).

Conclusion: From the faculty members' point of view, the quality of educational services is lower than expected, although this negative gap is not large. To make up for this small gap, it is advisable to review the statements made by faculty members in this report. This study can lead to the development of strategies to improve the quality of university education.

Keywords: Quality of education, SERVQUAL model, Faculty member.

Correspondence:
Majid Khadem Rezaiean, Department of Community Medicine, School of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.

ORCID:
0000-0003-2698-176X

Email:
khademrm@mums.ac.ir

Original Article
Received: 22/11/2020 **Accepted**: 10/10/2021

Citation: Yousefi M, Jahantab Z, Khadem Rezaiean M. Quality of educational services in a type one medical sciences university based on SERVQUAL model from the perspective of faculty members. DSME. 2021; 8(3):1-10.

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-13]

[DOI: 10.52547/dsme.8.3.1]

© 2021 The Author(s). This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.