

## کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده دندانپزشکی گرگان از دیدگاه دانشجویان در سال ۱۴۰۰

علیرضا حیدری<sup>۱،۲\*</sup>، زهرا خطیرنامنی<sup>۳</sup>، مهدی عباس آبادی<sup>۴</sup>، نرگس رفیعی<sup>۵</sup>، مرزیه احمدی<sup>۶</sup>، حدیثه سراوانی<sup>۶</sup>

<sup>۱</sup> استادیار، گروه بهداشت عمومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی گلستان، گرگان، ایران

<sup>۲</sup> مرکز تحقیقات مدیریت سلامت و توسعه اجتماعی، دانشگاه علوم پزشکی گلستان، گرگان، ایران

<sup>۳</sup> کارشناسی ارشد آمار زیستی، مرکز تحقیقات مدیریت سلامت و توسعه اجتماعی، دانشگاه علوم پزشکی گلستان، گرگان، ایران

<sup>۴</sup> کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، مرکز تحقیقات مدیریت سلامت و توسعه اجتماعی، دانشگاه علوم پزشکی گلستان، گرگان، ایران

<sup>۵</sup> دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت سلامت و توسعه اجتماعی، دانشگاه علوم پزشکی گلستان،

گرگان، ایران

<sup>۶</sup> کارشناسی بهداشت عمومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی گلستان، گرگان، ایران

تاریخ ارائه مقاله: ۱۴۰۱/۸/۱۷ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۲/۸

### The Quality of Educational Services from Viewpoints' Of Dentistry Students of Gorgan In 2021

Alireza Heidari<sup>1,2\*</sup>, Zahra Khatirnamani<sup>3</sup>, Mehdi Abbasabadi<sup>4</sup>, Narges Rafiei<sup>5</sup>, Marzieh Ahmadi<sup>6</sup>,  
Hadiseh Saravani<sup>7</sup>

<sup>1</sup> Assistant Professor, Department of Public Health, School of Health, Golestan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran

<sup>2</sup> Health Management and Social Development Research Center, Golestan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran

<sup>3</sup> MSc in Biostatistics, Health Management and Social Development Research Center, Golestan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran

<sup>4</sup> MSc in Clinical Psychology, Health Management and Social Development Research Center, Golestan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran

<sup>5</sup> PhD in Healthcare Services Management, Health Management and Social Development Research Center, Golestan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran

<sup>6</sup> BA in Public Health, School of Health, Golestan University of Medical Sciences, Gorgan, Iran

Received 8 November 2022; Accepted: 27 February 2023.

**Background:** The notion of educational service quality is multifaceted and arises from the perceived variance between students' expectations from the educational system and the services they actually receive. The progression of universities has shifted from a quantitative phase to a qualitative one, and as such, it has become necessary to assess the quality of university services. This research was conducted to evaluate the educational service quality at Gorgan Dental School.

**Materials and Methods:** A cross-sectional descriptive study was conducted in 2021, among dental students attending Gorgan Dental School, Golestan University of Medical Sciences. Data were collected using the SERVQUAL model questionnaire, which was devised considering the five domains of service quality. Descriptive statistics and inferential statistics were used in SPSS 23 to analyze the data.

**Results:** A total of 103 students, with an average age of 23.09±3.31 years, participated in this study. Most of the students were female (59%) and the rest were male (44%). The average overall score of expected service quality was 4.52±0.49 and the overall average score of perceived service quality was 3.09±0.71. The overall average gap in service quality was -1.44±0.79. The greatest gap was noticed in the responsiveness domain (-1.58±1.05) and the least gap was found in the tangible domain (-23.1±0.92).

**Conclusion:** There was a gap in all aspects of the quality of educational services and related terms, which shows that the expectations of students have not been completely met. In order to resolve this gap, meticulous planning and effective management of educational services should be enacted.

**Key words:** Quality Gap, Educational Services, SERVQUAL Model, Students, Dentistry

\*Corresponding Author: dr.alirezaheidari@goums.ac.ir

➤ Please cite this paper as: Heidari A, Khatirnamani Z, Abbasabadi M, Rafiei N, Ahmadi M, Saravani H. "The Quality of Educational Services from Viewpoints' Of Dentistry Students of Gorgan In 2021". *J Mash Dent Sch* 2023; 47(3):263-74.

➤DOI: 10.22038/jmds.2023.22013

## چکیده

**مقدمه:** کیفیت خدمات آموزشی مفهومی چندبعدی و نتیجه تفاوت ادراک شده بین انتظارات دانشجویان در نظام آموزشی با خدمات دریافتی توسط آنان است. اکنون که گسترش دانشگاه‌ها از مرحله کمی به مرحله کیفی سوق داده شده است، ضرورت تعیین کیفیت خدمات دانشگاه‌ها محسوس است. این مطالعه با هدف تعیین کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده دندانپزشکی گرگان انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** یک مطالعه توصیفی مقطعی در سال ۱۴۰۰ انجام شد. ۱۰۳ نفر از دانشجویان مشغول به تحصیل در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی گلستان در مطالعه شرکت نمودند. ابزار گردآوری داده‌ها، برطبق پرسشنامه مدل SERVQUAL که با در نظر گرفتن پنج بعد کیفیت خدمات ابداع گردیده است، تنظیم گردید. جهت تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی در نرم افزار آماری SPSS.23 استفاده شد.

**یافته‌ها:** میانگین سنی دانشجویان دندانپزشکی شرکت کننده در مطالعه،  $23/09 \pm 3/31$  سال بود. اکثر دانشجویان زن ( $57/3\%$ ) و مابقی مرد ( $42/7\%$ ) بودند. میانگین نمره کلی کیفیت خدمات مورد انتظار  $4/52 \pm 0/49$  و میانگین نمره کلی کیفیت خدمات ادراک شده  $3/09 \pm 0/71$  بود. میانگین نمره شکاف کلی کیفیت خدمات  $(-1/44 \pm 0/79)$  بود. بیشترین شکاف در بعد پاسخگویی  $1/58 \pm 1/05$  - و کمترین شکاف در بعد ملموسات  $1/23 \pm 0/92$  - به دست آمد.

**نتیجه‌گیری:** در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوطه، شکاف کیفیت وجود داشت که نشان می‌دهد انتظارات دانشجویان در تمامی ابعاد برآورده نشده است. جهت رفع این شکاف، برنامه‌ریزی دقیق و مدیریت اثربخش خدمات آموزشی باید به کار گرفته شود.

**کلمات کلیدی:** شکاف کیفیت، خدمات آموزشی، مدل سروکوال، دانشجویان، دندانپزشکی

مجله دانشکده دندانپزشکی مشهد / سال ۱۴۰۲ دوره ۴۷ / شماره ۳: ۲۶۳-۷۴.

## مقدمه

بین توسعه نظام‌های آموزشی و کارایی آن امری ضروری است. از سوی دیگر، اصلاح ساختار، شیوه‌ها و اهداف آموزش عالی بدون در نظر گرفتن و همراه ساختن آن با کیفیت، مجموعه‌ای از اصلاحات ظاهری است و دگرگونی بنیادی را به دنبال نخواهد داشت.<sup>(۳)</sup> توجه بیشتر به کیفیت آموزش علوم پزشکی برای ارتقای سطح تندرستی جامعه و کارآمدی نظام سلامت از عرصه‌های اصلی حاکمیتی است و بر تمام ابعاد جامعه از جمله اقتصاد و سایر جنبه‌ها اثر مستقیم می‌گذارد. 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. توجه به این مهم ضروری است که نقص در یک بعد آموزشی سبب تأثیرگذاری ناخودآگاه در سایر ابعاد می‌شود و ارتقا یک بعد نامطلوب سبب افزایش چشمگیر کیفیت خدمات از دید گیرندگان خدمت می‌شود.<sup>(۴)</sup> کیفیت پایین آموزش منجر به تربیت نیروی انسانی بی‌کیفیت و فاقد توان علمی و تخصصی می‌شود و در نتیجه اهداف برنامه‌های رشد اقتصادی، سیاسی،

توسعه پایدار نظام آموزشی مستلزم رشد موزون و متعادل ابعاد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. در سال‌های اخیر توجه به کیفیت خدمات افزایش یافته و یکی از عوامل مؤثر در موفقیت و بقای هر سازمانی محسوب می‌شود. حتی از دیدی دیگر می‌توان گفت کیفیت در رأس اغلب امور قرار دارد و بهبود خدمات از مهم‌ترین وظایف هر مؤسسه یا دانشگاه است.<sup>(۱)</sup> کیفیت یک مفهوم چندبعدی است که از تصورها، ارزشها، مقاصد کلی و اهداف خاص هر هدف یا گروه ذینفع تشکیل می‌شود و بر اساس تفاوت ادراک شده بین انتظارات افراد با خدماتی دریافتی بیان می‌شود. بنابراین، کیفیت خدمات آموزشی مفهومی چندبعدی است که به وضعیت محیطی نظام آموزشی و اهداف، انتظاراتها، مأموریت‌ها، شرایط و استانداردهای آن بستگی دارد و نتیجه تفاوت ادراک شده بین انتظارات دانشجویان در نظام آموزشی با خدمات دریافتی توسط آنان است.<sup>(۲)</sup> توجه به کیفیت آموزش عالی به منظور جلوگیری از هدررفت نیروی عظیم انسانی و منابع مالی لازم و هماهنگی

پرسنل و اعضای هیئت علمی و شایستگی و توانایی آنها برای القای حس اعتماد و اطمینان به دانشجویان)، بعد همدلی (توانایی اعضای هیئت علمی و پرسنل دانشگاه در برخورد ویژه با هریک از دانشجویان با توجه به روحیات آنها و دلسوزی و توجه فردی به مراجعین) است.<sup>(۷)</sup> برای بررسی و ارزشیابی سیستم آموزشی، منابع مختلفی چون مدیران، اساتید و دانشجویان وجود دارد. اما دانشجویان به عنوان اصلی‌ترین مخاطبان، ارتباط تنگاتنگی با سیستم آموزش دارند، بنابراین به نظر می‌رسد مهمترین منبع برای دستیابی به نقاط قوت و ضعف نظام آموزش باشند. از سویی دیگر، شاید بتوان دانشجویان را اصلی‌ترین عامل برای خواستار ارتقای کیفیت آموزش دانست، به همین جهت، فراگیران بدون در نظر گرفتن احتمالاتی که ممکن است تهدیدی برای موقعیت آنها در محیط دانشگاه باشد، در مقایسه با سایر اجزای سیستم آموزش راحت‌تر نقطه نظرات خود را عنوان می‌کنند.<sup>(۸)</sup> 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 چه بهتر شدن کیفیت خدمات آموزشی نیاز به چنین مطالعات مداومی است، بنابراین این مطالعه با هدف تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی گلستان از دیدگاه دانشجویان انجام شد.

### مواد و روش‌ها

این مطالعه مقطعی، به روش توصیفی-تحلیلی انجام شد. ۱۰۳ نفر از دانشجویان مشغول به تحصیل در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی گلستان در مطالعه شرکت نمودند. روش جمع‌آوری داده‌ها بصورت دردسترس بود. معیار ورود شامل دانشجویانی بود که

اجتماعی و فرهنگی کشور که متکی بر نیروی انسانی ماهر می‌باشد محقق نمی‌شود و این عامل، نقش و اعتبار وجودی مراکز آموزشی را زیر سؤال خواهد برد. امروزه کیفیت، مرز بین موفقیت و شکست در آموزش را تعیین می‌کند. از آنجاییکه کیفیت محصول و خدمات در هر کشور براساس نحوه تفکر، عمل و تصمیم‌گیری مدیران، معلمان، اقتصاددانان، مهندسان و سایر گروه‌های تحصیلکرده اجتماع شکل می‌گیرد، میتوان کیفیت آموزش را عامل کلیدی در رقابت پنهان بین کشورها دانست. از طرف دیگر، دگرگونی‌های اجتماعی و اقتصادی مداوم به سمت جامعه‌ی دانش محور، تأثیر عمیقی بر مؤسسات آموزشی و فرآیندهای یادگیری دارد و با توجه به اینکه دانش‌گران امروز، سرمایه داران جدید و صاحبان ابزار تولید محسوب می‌شوند، باید برخوردار از دانش و مهارت‌های مؤثر و حیاتی برای بقا و توسعه‌ی فردی و سازمانی باشند و این امر امکان پذیر نخواهد بود مگر با افزایش کیفی مدیریت آموزشی در سازمان‌ها.<sup>(۹)</sup>

اگرچه کیفیت مفهومی ذهنی است و اندازه‌گیری آن دشوار می‌باشد، اما امروزه مورد اقبال فراوان قرار دارد. کیفیت خدمات را از طریق اختلاف بین انتظارات دریافت کنندگان خدمات، قبل و بعد از دریافت می‌توان مورد بررسی قرار داد.<sup>(۱)</sup> مدل سروکوال (SERVQUAL) یکی از مدل‌هایی است که از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک دریافت‌کنندگان خدمات، سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات دارد. مدل سروکوال دارای ۵ بعد فیزیکی و عوامل ملموس (ظواهر فیزیکی تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و وسایل ارتباطی)، بعد اطمینان (توانایی دانشگاه در ارائه خدمت به شکل مطمئن و دقیق)، بعد پاسخگویی (تمایل دانشگاه به همکاری و کمک به دانشجویان و ارائه سریع خدمات)، بعد تضمین (تواضع

حداقل یک ترم تحصیلی را گذرانده باشند و دانشجویان مربوط به واحد بین‌الملل دانشگاه (دانشجویان غیر فارسی زبان) نیز به علت فارسی بودن پرسشنامه، وارد مطالعه نشدند. پرسشنامه‌هایی که به طور کامل پر نشده بودند نیز از مطالعه کنار گذاشته شدند.

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه سروکوال بود. این پرسشنامه دارای ۳ بخش می‌باشد. بخش اول پرسشنامه متغیرهای دموگرافیک شامل سن، جنس، مقطع تحصیلی، نوع پذیرش و ترم تحصیلی دانشجویان بود، بخش دوم پرسشنامه شامل سؤال‌های مربوط به سنجش ادراکات (۲۷ سؤال) و بخش سوم پرسشنامه مربوط به سنجش انتظارات دانشجویان (۲۷ سؤال) بود. سئوال‌های حیطه‌های ادراکات و انتظارات از نظر محتوا و تعداد، با هم برابر است و در ابعاد تضمین (۵ سؤال)، پاسخگویی (۵ سؤال)، همدلی (۶ سؤال)، اطمینان (۷ سؤال) و ملموسات (۴ سؤال) می‌باشد. سؤال‌های مربوط به ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات، وضع موجود و به عبارت دیگر آنچه را که دانشجویان به عنوان کیفیت می‌بینند، ارزیابی می‌کند. سؤال‌های مربوط به انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات، وضع مطلوب یا آنچه که دانشجویان از خدمات انتظار دارند را می‌سنجد. به این ترتیب، این الگو قادر است تا شکاف موجود بین انتظارات و ادراکات خدمات ارائه شده را مورد بررسی قرار دهد و فرض بر این است که هر چه این شکاف کوچکتر باشد کیفیت خدمات بهتر بوده است. بر طبق اظهار تدوین کننده، پرسشنامه، تفاوت بین انتظارات و ادراکات مشتریان که همان کیفیت خدمات است را، اندازه گیری می‌کند. نحوه امتیازدهی به این پرسشنامه به صورت طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای است، به اینصورت که افراد نظرشان را در خصوص وضعیت موجود خدمات آموزشی با انتخاب یکی از ۵ گزینه (عالی، خوب، متوسط،

ضعیف و خیلی ضعیف به ترتیب با نمرات ۵ تا ۱) و انتظار خود را از وضعیت مطلوب، با انتخاب یکی از گزینه‌های (خیلی مهم، مهم، نسبتاً مهم، کم اهمیت و خیلی کم اهمیت) به ترتیب با نمرات ۵ تا ۱) برای هر عبارت مشخص می‌نمایند. در هر بعد، نمره سئوال‌ات با هم جمع و مجموع آن‌ها بر تعداد سئوال‌ات آن بعد تقسیم می‌شود که به این ترتیب، نمره ادراک و انتظار هر کدام از ابعاد، بین ۱ تا ۵ متغیر است و شکاف کیفیت خدمات آموزشی با تفاضل نمرات سطح ادراک و سطح مورد انتظار، بدست می‌آید. لذا نمره حاصل، در صورت مثبت بودن، بیانگر آن است که خدمات آموزشی ارائه شده، فراتر از حد انتظار پاسخگویان است و نمره منفی، بیانگر آن است که خدمات آموزشی ارائه شده، انتظارات دانشجویان را برآورده نمی‌کند و در صورتی که نمره حاصل، صفر باشد به معنی عدم وجود شکاف کیفیت بوده که بیانگر در حد انتظار بودن خدمات آموزشی ارائه شده است. روایی و پایایی نسخه فارسی این پرسشنامه در مطالعات مختلف تأیید شده است. (۹-۱۲)

طرح تحقیقاتی توسط کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی گلستان (IR. GOUMS. REC. 1399. 125) تصویب گردید و پس از کسب مجوزهای لازم، پرسشنامه‌ها بصورت خوداظهاری توسط دانشجویان تکمیل گردید. به پاسخگویان اطمینان خاطر داده شد که اطلاعات آنها محرمانه باقی خواهد ماند و پرسشنامه‌ها بدون نام تکمیل شد. داده‌ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS نسخه ۲۳ مورد تجزیه و تحلیل 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 با تأیید فرض نرمال بودن متغیرها، آمار استنباطی نظیر آزمون تی مستقل و ضریب همبستگی پیرسن

کافی" و در بعد همدلی مربوط به بعد "رفتار توأم با احترام استاد با دانشجویان" بوده است.

شکاف کلی کیفیت خدمات  $1/44 \pm 0/79$  - بود. بیشترین شکاف در بعد پاسخگویی  $1/58 \pm 1/05$  - بوده است. همچنین، بیشترین شکاف در بعد ملموسات مربوط به بعد "وجود تجهیزات مدرن و کارآمد (مانند اینترنت، کتابخانه، ویدئو پروژکتور و...) در دانشکده"، در بعد اطمینان مربوط به بعد "انجام فعالیت‌ها توسط کارکنان آموزشی، در زمانی که خود وعده داده شده"، در بعد پاسخگویی مربوط به بعد "اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل آموزشی، در برنامه آموزشی"، در بعد تضمین مربوط به بعد "آماده‌سازی دانشجویان برای اشتغال در آینده توسط اساتید و مشاوران با ارائه آموزش‌های نظری و عملی در دانشکده" و در بعد همدلی مربوط به بعد "برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان" بوده است. جدول ۱ میانگین نمره انتظارات و ادراکات و شکاف کیفیت خدمات در دانشجویان دانشکده دندانپزشکی را نشان می‌دهد.

بررسی کجی و کشیدگی متغیرهای اصلی پژوهش نشان داد که کیفیت کل و ابعاد کیفیت خدمات نرمال هستند، بنابراین از آزمون‌های پارامتری (تی مستقل و ضریب همبستگی پیرسن) برای بررسی ارتباط متغیرها استفاده شده است. نمره کل شکاف کیفیت و ابعاد آن برحسب زیرگروه‌های جنس، سن و ترم تحصیلی در دانشجویان دانشکده دندانپزشکی در جدول ۲ ارائه شده است.

شکاف کیفیت کلی خدمات ( $P\text{-value}=0/007$ ) و ابعاد اطمینان ( $P\text{-value}<0/001$ )، تضمین ( $P\text{-value}=0/009$ ) و همدلی ( $P\text{-value}=0/001$ ) با متغیر جنس ارتباط معناداری داشتند، به طوری که این شکاف در زنان بالاتر از مردان بوده است. همچنین، شکاف کیفیت خدمات در بعد ملموسات با متغیر سن ارتباط معنادار و مستقیم داشت به

استفاده شد. در مطالعه حاضر سطح معنی‌داری کلیه آزمون‌ها  $0/05$  در نظر گرفته شد.

### یافته‌ها

میانگین سنی دانشجویان،  $23/09 \pm 3/31$  سال بود، به طوری که کمترین سن ۱۸ سال و بیشترین سن ۴۰ سال بوده است. اکثر دانشجویان زن ( $57/3$  درصد) و مابقی مرد ( $42/7$  درصد) بودند. میانه و دامنه میان چارکی ترم تحصیلی گذرانده شده به ترتیب  $3$  و  $4$  ترم بود.

نمره کلی کیفیت خدمات مورد انتظار،  $4/52 \pm 0/49$ ، و بیشترین نمره مربوط به بعد اطمینان  $4/65 \pm 0/50$  بوده است. همچنین، بالاترین میانگین نمره در بعد ملموسات مربوط به بعد "وجود تجهیزات مدرن و کارآمد (مانند اینترنت، کتابخانه، ویدئو پروژکتور و...) در دانشکده"، در بعد اطمینان مربوط به بعد "ارائه مطالب درسی به شیوه‌ای قابل درک برای دانشجویان"، در بعد پاسخگویی مربوط به بعد "آسان بودن دسترسی دانشجویان به مسئولان برای انتقال نظرات و پیشنهادهای درباره مسائل آموزش"، در بعد تضمین مربوط به بعد "برخوردراری اساتید از دانش تخصصی کافی" و در بعد همدلی مربوط به بعد "رفتار توأم با احترام استاد با دانشجویان" بوده است. نمره کلی کیفیت خدمات ادراک شده،  $3/09 \pm 0/71$  و بیشترین نمره مربوط به بعد اطمینان  $3/18 \pm 0/77$  بوده است. همچنین، بالاترین میانگین نمره در بعد ملموسات مربوط به بعد "ظاهر آراسته (از نظر لباس، تمیزی و...) و متناسب با شأن کارکنان و اساتید دانشکده"، در بعد اطمینان مربوط به بعد "ثبات و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجویان بدون اشتباه و کم و کاست"، در بعد پاسخگویی مربوط به بعد "ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر، در بعد تضمین مربوط به بعد "برخوردراری اساتید از دانش تخصصی

طوری که با افزایش سن این شکاف افزایش می یافت (P-value=۰/۰۴۷). شکاف کیفیت کلی خدمات (P-value=۰/۰۱۲) و ابعاد پاسخگویی (P-value=۰/۰۴۲)، تضمین (P-value=۰/۰۱۵) و همدلی (P-value=۰/۰۰۱) می یافت.

با متغیر ترم تحصیلی ارتباط معنادار و معکوس داشت به طوری که با افزایش ترم تحصیلی این شکاف کاهش می یافت.

جدول ۱: تعیین میانگین و انحراف معیار نمره انتظارات و ادراکات و شکاف کیفیت خدمات در دانشجویان دانشکده دندانپزشکی

ابعاد کیفیت خدمات		انتظارات		ادراکات		شکاف	
میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
۴/۴۰	۰/۵۹	۳/۱۲	۰/۶۹	-۱/۲۳	۰/۹۲	ملموسات	
۴/۷۳	۰/۶۳	۲/۹۳	۰/۸۳	-۱/۸۰	۱/۰۹	وجود تجهیزات مدرن و کارآمد (مانند اینترنت، کتابخانه، ویدئو پروژکتور و...) در دانشکده	
۴/۲۴	۰/۹۹	۲/۹۶	۰/۸۹	-۱/۲۸	۱/۳۳	به روز بودن مواد آموزشی لازم (مجلات، اوراق چاپی) و جذاب بودن از نظر بصری	
۴/۲۲	۰/۸۵	۳/۵۹	۰/۹۰	-۰/۶۳	۱/۲۸	ظاهر آراسته (از نظر لباس، تمیزی و...) و متناسب باشان کارکنان و اساتید دانشکده	
۴/۴۲	۰/۷۵	۳/۰۱	۰/۹۹	-۱/۴۱	۱/۳۲	جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی (ساختمان، کلاس، صندلی، محل استراحت)	
۴/۶۵	۰/۵۰	۳/۱۸	۰/۷۷	-۱/۴۸	۰/۸۵	اطمینان	
۴/۸۵	۰/۵۱	۳/۲۵	۰/۹۳	-۱/۶۰	۱/۰۰	ارائه مطالب درسی به شیوه ای قابل درک برای دانشجویان	
۴/۷۱	۰/۷۰	۳/۰۶	۰/۹۳	-۱/۶۵	۱/۱۰	آسان بودن دسترسی به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	
۴/۵۴	۰/۷۳	۳/۲۷	۱/۰۰	-۱/۲۷	۱/۲۲	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	
۴/۶۲	۰/۶۷	۳/۰۲	۱/۰۰	-۱/۶۰	۱/۱۸	آگاهی دانشجو از نتایج ارزشیابی های انجام شده در مورد وی (مثل نتایج امتحانات)	

۱/۱۸	-۱/۰۴	۰/۸۹	۳/۴۳	۰/۸۳	۴/۴۷	ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجویان بدون اشتباه و کم و کاست
۱/۱۲	-۱/۴۸	۱/۰۲	۳/۲۹	۰/۶۰	۴/۷۷	ارائه مطالب درسی در هر جلسه به شکلی منظم و مرتبط با هم
۱/۳۳	-۱/۶۹	۱/۰۷	۲/۹۳	۰/۸۲	۴/۶۲	انجام فعالیت‌ها توسط کارکنان آموزشی، در زمانی که خود وعده داده شده
۱/۰۵	-۱/۵۸	۰/۸۷	۲/۸۸	۰/۶۰	۴/۴۶	پاسخگویی
۱/۲۳	-۱/۵۷	۱/۰۹	۳/۰۳	۰/۶۹	۴/۶۰	در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور به هنگام نیاز دانشجو
۱/۲۹	-۱/۹۶	۱/۱۴	۲/۷۰	۰/۶۹	۴/۶۶	آسان بودن دسترسی دانشجویان به مسئولان برای انتقال نظرات و پیشنهادهای درباره مسائل آموزش
۱/۳۹	-۱/۹۹	۱/۱۴	۲/۶۵	۰/۷۱	۴/۶۴	اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل آموزشی، در برنامه آموزشی
۱/۴۶	-۱/۱۲	۰/۹۸	۳/۰۷	۰/۹۱	۴/۱۸	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر
۱/۲۸	-۱/۲۶	۱/۰۱	۲/۹۵	۰/۸۴	۴/۲۱	ارائه ساعات مراجعه دانشجو به استاد در زمینه مسائل آموزشی
۰/۹۷	-۱/۳۳	۰/۸۱	۳/۱۵	۰/۵۶	۴/۴۹	تضمین
۱/۲۷	-۱/۰۱	۰/۹۶	۳/۲۹	۰/۸۴	۴/۳۰	تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط اساتید
۱/۲۰	-۱/۸۹	۱/۰۴	۲/۸۵	۰/۷۰	۴/۷۵	آماده‌سازی دانشجویان برای اشتغال در آینده توسط اساتید و مشاوران با ارائه آموزش‌های نظری و عملی در دانشکده
۱/۴۰	-۱/۱۷	۱/۰۴	۳/۰۲	۰/۹۰	۴/۱۹	تخصیص وقت کافی از سوی استاد برای پاسخ و

۱/۲۶	-۱/۴۲	۱/۰۰	۲/۹۹	۰/۸۱	۴/۴۱	توضیح مطالب برای دانشجو، خارج از ساعات کلاس
۱/۰۳	-۱/۱۷	۰/۹۱	۳/۶۱	۰/۶۱	۴/۷۹	وجود منابع مطالعاتی کافی برای آگاهی تخصصی دانشجو برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی
۰/۸۹	-۱/۴۷	۰/۷۷	۳/۰۶	۰/۵۹	۴/۵۴	همدلی
۱/۵۶	-۰/۷۲	۰/۹۱	۳/۱۸	۱/۱۴	۳/۹۰	دادن تکالیف متناسب (نه کم و نه زیاد) و مرتبط با درس
۱/۲۲	-۱/۶۴	۱/۰۱	۲/۹۲	۰/۸۰	۴/۵۶	انعطاف پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجو پیش آید
۱/۰۹	-۱/۶۹	۰/۹۶	۳/۰۵	۰/۶۱	۴/۷۴	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس ها
۱/۲۶	-۱/۴۲	۱/۰۰	۳/۱۳	۰/۷۹	۴/۵۴	وجود مکانی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده
۱/۳۵	-۲/۰۳	۱/۲۳	۲/۶۵	۰/۸۲	۴/۶۸	برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان
۱/۰۲	-۱/۳۵	۰/۹۸	۳/۴۶	۰/۵۶	۴/۸۱	رفتار توأم با احترام استاد با دانشجویان
۰/۷۹	-۱/۴۴	۰/۷۱	۳/۰۹	۰/۴۹	۴/۵۲	کیفیت کل

جدول ۲: نمره کل شکاف کیفیت و ابعاد آن برحسب زیرگروه‌های، جنس، سن و ترم تحصیلی در دانشجویان دانشکده دندانپزشکی

ابعاد	جنس		سن	ترم تحصیلی				
	مرد	زن						
	میانگین	انحراف معیار	P-value	ضریب همبستگی	P-value	ضریب همبستگی	P-value	ضریب همبستگی
ملموسات	۱/۰۳	۰/۷۶	۰/۹۵۲	۰/۲۰	۰/۰۴۷	۰/۱۲	۰/۲۳۴	
اطمینان	۰/۸۶	۰/۷۰	< ۰/۰۰۱	۰/۰۵	۰/۶۱۳	۰/۱۶	۰/۱۰۷	
پاسخگویی	۱/۱۱	۰/۹۴	۰/۲۰۰	۰/۱۴	۰/۱۷۵	۰/۲۰	۰/۰۴۲	
تضمین	۱/۰۵	۰/۷۹	۰/۰۰۹	۰/۱۸	۰/۰۶۴	۰/۲۴	۰/۰۱۵	
همدلی	۰/۸۷	۰/۸۱	۰/۰۰۱	۰/۱۵	۰/۱۴۵	۰/۳۲	۰/۰۰۱	
شکاف کیفیت کل	۰/۸۳	۰/۶۸	۰/۰۰۷	۰/۱۶	۰/۱۱۱	۰/۲۵	۰/۰۱۲	



**بحث**

هدف از مطالعه حاضر بررسی ادراکات و انتظارات دانشجویان دانشکده دندانپزشکی 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 بحرینی و همکاران<sup>(۱۳)</sup> ذاکر جعفری و همکاران<sup>(۱۴)</sup> خادم رضاییان و همکاران<sup>(۱)</sup> جعفری نیا و همکاران<sup>(۱۵)</sup> نیز حاکی از وجود شکاف منفی در کیفیت خدمات آموزشی بوده است. با وجود تفاوت در دوره ها و سطح آموزشی، امکانات و تجهیزات، کارکنان و مشخصه های فرهنگی در دانشگاه های مختلف کشور، این یافته ها نشان می دهد که به نظرات، درخواست ها و مشکلات دانشجویان کم توجهی گردیده است و سیستم آموزشی در زمینه اجرایی نمودن تعهدات و بر آورده نمودن انتظارات دانشجویان به خوبی عمل نکرده است. دلایل وجود شکاف کیفیت خدمات در اکثر مطالعات، پیشرفت های رو به رشد جهان و در پس آن افزایش فزاینده انتظارات دانشجویان در کلیه نقاط دنیا می باشد.<sup>(۱۶)</sup> همچنین، این نتایج مشابه می تواند نشان دهنده نارضایتی دانشجویان از کیفیت ارائه خدمات آموزشی نیز باشد؛ چرا که کاهش کیفیت خدمات آموزشی با میزان رضایت مندی دانشجویان نسبت مستقیم دارد. این استدلال مبتنی بر نتایج تحقیقات مشابهی است که در محیط های آموزشی و غیر آموزشی صورت پذیرفته است. در حقیقت همان طور که در بیرون از محیط های آموزشی و دانشگاهی، مطالعات دلالت بر این نکته دارند که کیفیت خدمات ارائه شده تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت مندی دریافت کنندگان خدمات آن مؤسسات داشته اند.<sup>(۱۳)</sup> در

محیط های آموزشی نیز مطالعات نشان داده اند که رابطه مثبت و معناداری بین کیفیت خدمات آموزشی و رضایت مندی دانشجویان و حتی مدرسان وجود دارد.<sup>(۱۷)</sup> هرچه شکاف بین ادراکات و انتظارات افراد از کیفیت خدمات بیشتر باشد نشان دهنده این است که کمتر به کیفیت خدمات توجه شده است و برنامه ریزی های بیشتری باید برابعد مورد نظر متمرکز شود.<sup>(۱۸)</sup>

بیشترین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده دندانپزشکی در بعد پاسخگویی بود. در این مطالعه، بیشترین میانگین شکاف خدمات در بعد پاسخگویی بود که با نتایج مطالعات به دست آمده در دانشگاه های علوم پزشکی شاهرود<sup>(۱۹)</sup> هرمزگان<sup>(۱۰)</sup> و مراکز آموزشی دانشگاه های پیام نور استان آذربایجان شرقی و غربی<sup>(۲۰)</sup> مطابقت داشت ولی با نتایج مطالعه عنایتی و همکاران<sup>(۲۱)</sup> همخوانی نداشت. پاسخگویی به معنای تمایل به کمک و ارائه خدمات فوری مشتریان است. دسترسی آسان دانشجویان به مدیریت دانشکده جهت رفع مشکلات و اعمال نظر در برنامه های آموزشی حاکی از پاسخگو بودن مدیران است. وجود بیشترین شکاف در بعد پاسخگویی نشان دهنده این موضوع است که مدیران و مسئولین آموزش، دانشجویان محور نبوده و روابط ضعیفی با دانشجویان دارند و در برنامه های آموزشی، جهت پیشبرد تحصیلات و سلامتی دانشجویان را در حد انتظار دخیل نمی کنند. عدم دسترسی به مدیریت و عدم مشارکت دانشجویان در برنامه های آموزشی و بی توجهی به نظرات آنان موجبات نارضایتی را فراهم آورده است.<sup>(۲۲)</sup> میتوان گفت که به دلیل زمان انتظار طولانی دانشجویان برای یافتن پاسخ برخی سئوالات یا انتقال نظرات و دیدگاه های خود به مسئولان آموزشی و نیز حجم زیاد کار اعضای هیئت علمی و در نتیجه نشان ندادن حساسیت در قبال درخواستها و انتقادات دانشجویان

دانشجویان توجه بیشتری داشته و به طور کلی دانشجوی محوری را ملاک کار خود قرار دهند.<sup>(۷)</sup>

قطعاً رابطه مثبت و معناداری بین کیفیت خدمات آموزشی و رضایتمندی دانشجویان و حتی مدرسان وجود دارد. در این بین آنچه از بعد آموزشی حائز اهمیت است توجه به این نکته است که عدم رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، می‌تواند بر عملکرد تحصیلی آنها تأثیر منفی بگذارد. بسیار مهم است که مدیران و ارائه دهندگان 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.<sup>(۲۷)</sup>

جنس دانشجویان با شکاف کیفیت در کل و در ابعاد اطمینان، تضمین و همدلی ارتباط معناداری داشت به طوریکه در زنان بیشتر از مردان بوده است. در مطالعه نخعی و همکاران<sup>(۲۸)</sup> نیز در ابعاد تضمین، همدلی و اطمینان با توجه به جنس اختلاف معناداری وجود داشت که مشابه مطالعه حاضر است. سن دانشجویان با شکاف کیفیت در کل، ارتباط معناداری نداشت که همراستا با مطالعه ذاکر جعفری و همکاران<sup>(۱۴)</sup> بوده است.

این مطالعه محدودیت‌هایی نیز داشت. مدل سروکوال که در این مطالعه بکار گرفته شد، فقط به سنجش عوامل پنجگانه پرداخته است و کیفیت سایر خدمات دانشکده دندانپزشکی مانند کیفیت خدمات آموزشی و وجود لابراتوارهای مجهز، فانتوم‌ها، بخش یونیت، تجهیزات دندانپزشکی و وجود کیس آموزشی به تعداد کافی را مدنظر قرار نمی‌دهد. با توجه به اینکه سطح خدمات در هر دانشگاهی ممکن است به علت تنوع رشته، قدمت دانشگاه، تعداد دانشجو، امکانات آموزشی و فضای فیزیکی متفاوت باشد و قابل تعمیم به یکدیگر نباشد، به

در این بعد، شکاف بیشتری به وجود آمده است.<sup>(۷)</sup> نداشتن تجربه و مهارت ارتباطی و علاقه خدمت رسانی در مواردی به عنوان دلایل احتمالی برای چنین شکاف‌هایی مطرح شده‌اند. همچنین کمبود انگیزه‌های کاری کارکنان که پیامد کاستی‌های نظام دانشگاهی می‌تواند باشد، یکی از علل بالقوه در بروز وضعیت نامطلوب است.<sup>(۲۱)</sup> با اولویت بندی 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 دریافت کنندگان خدمت می‌شود.<sup>(۱۹)</sup>

بعد از پاسخگویی، بعد اطمینان بیشترین شکاف کیفیت را داشت. نتایج مطالعه کیخا و ایلی نیز نشان داد که بیشترین شکاف کیفیت خدمات مربوط به بعد اطمینان بود.<sup>(۲۳)</sup> نتایج مطالعه عنایتی و همکاران<sup>(۲۱)</sup> نیز نشان داد که بیشترین شکاف کیفیت خدمات پس از بعد همدلی، مربوط به بعد اطمینان بود. در مقابل، صباحی و همکاران<sup>(۲۴)</sup> و آربونی و همکاران<sup>(۲۵)</sup> و خادلو و همکاران<sup>(۲۶)</sup> کمترین میانگین شکاف را در بعد اطمینان گزارش کردند. بعد قابلیت اطمینان بیشتر با حمایت کارکنان از دانشجویان، مستندسازی فعالیت‌های دانشجویان توسط اساتید و نیز روند اداری امور آموزشی مرتبط بوده و بدین معناست که خدمات به صورت قابل اعتماد و مطمئن ارائه می‌شوند.<sup>(۶)</sup>

در بعد اطمینان دانشجویان محیط دانشکده را مکان آرام بخشی برای تحصیل نمی‌دانند. جهت کاهش این شکاف توصیه می‌شود مسئولین با گذاشتن دوره‌های آموزشی مهارت کاری و ارتباطی، سرعت کارکنان را افزایش داده و علاوه بر آن به کارکنان توصیه شود که به ارتباطات خود با دانشجویان دقت بیشتری داشته و به نظرات و پیشنهادات

به صورت دوره‌ای انجام گیرد تا میزان اثربخشی در کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه مزبور مشخص گردد.

### نتیجه‌گیری

از دید دانشجویان دندانپزشکی گرگان، در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی این دانشکده و عبارات مربوطه، شکاف کیفیت وجود داشت که نشان می‌دهد انتظارات دانشجویان در تمامی ابعاد برآورده نشده است. جهت رفع این شکاف برنامه‌ریزی دقیق و مدیریت اثربخش خدمات آموزشی باید به کار گرفته شود. همچنین برگزاری کارگاه‌های آموزشی جهت کارکنان و راه اندازی نظام پیشنهادات توصیه می‌گردد.

### تشکر و قدردانی

نویسندگان بر خود فرض می‌دانند که از معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی گلستان که اعتبارات مالی این طرح پژوهشی (کد مصوب: ۱۱۱۴۱۲) را تأمین نموده است و نیز دانشجویان شرکت کننده در مطالعه که با تکمیل پرسشنامه‌ها انجام این مطالعه را میسر نمودند، تشکر و سپاسگزاری نمایند.

دست اندرکاران، مدیران و برنامه ریزان دانشگاه توصیه می‌شود با انجام چنین پژوهش‌هایی ضمن شناخت نقاط قوت و ضعف، اولین قدم را برای تدوین برنامه ارتقای کیفیت بردارند.

به منظور بهبود وضعیت موجود 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 به ویژه کارگاه‌هایی برای اعضای هیئت علمی برای به کارگیری بیش از پیش روش‌های نوین آموزشی برگزار شود. همچنین راه اندازی نظام پیشنهادات مؤثرتر و اطلاع رسانی به موقع و کافی در زمینه فعالیت‌های انجام یافته از سوی معاونت آموزشی برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی به کاهش شکاف بین وضع موجود و مطلوب کمک شایانی می‌کند.<sup>(۱)</sup>

در پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌گردد که بر اساس نتایج حاصله مداخلات موثری طراحی گردد و این مطالعه

### منابع

1. Khadem Rezaian 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. (Persian)
2. Sharifinejad N, Esmailnia Shirvani K, Haghighat Doosti Sayar V. Designing a Model for Measuring the Quality of Educational Services in Education in the Seventh District of Tehran, Journal of Islamic Life Style Centered on Health 2020;4(3): 151-158. (Persian)
3. Ahmadi S, Ahmadi MS, Ramazani A. Assessing the Education Quality of Faculty Members from Students' Viewpoint at Zanjan Farhangian University. Educational Development of Jundishapur 2021; 11 (4): 706- 715. (Persian)
4. Jahantab Z, Yousefi M, MohammadHoseinzadeh M, Khadem-Rezaian M. Evaluating the quality of educational services from the perspective of learners at Mashhad University of Medical Sciences in 2018. The Journal of Medical Education and Development 2021 Mar 10; 15(4): 234-43. (Persian)
5. Esmaeili N, Gholafshani A, Kavan M. Effective Factors on Improving Educational Quality Management Approach in Medical Science Education. Clin Exc. 2019; 9 (2): 1-10. (Persian)
6. 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. JMED 2019; 14 (3): 181-170. (Persian)
7. 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. JNE 2020; 9 (1): 55-64. (Persian)

8. Salmani F, Eghbali B, Ganjifard M, Mohammadi Y, Kafian Atary S, Tavakoli T. Barriers to quality of clinical education from the viewpoints of medical students of Birjand University of Medical Sciences in the academic year 2018-2019. *J Birjand Univ Med Sci* 2020; 27(1): 100-9. (Persian)
9. Ilias A, Hasan HF, Rahman RA, Yaso MR. Student satisfaction and service quality: Any differences in demographic factors. *International Business Research*. 2008 Oct; 1(4): 131-43.
10. Aghamolaei T, Zare S, Abedini S. The quality gap of educational services from the point of view of students in Hormozgan University of Medical Sciences. *Strides in development of medical education*. 2007 Jan 1; 3(2): 78-85.
11. 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. *Journal of Strides*
12. *Development Medical Education*. 2012; 5(1): 17-25. (Persian)
13. Kebriaei A, Roudbari M, Rakhshani N, Mirlotfi P. Assessing quality of educational services at Zahedan University of Medical Sciences. *Tabib Shargh*. 2005; 7(2): 139-46. (Persian)
14. Bahreini M, Momeni Danaei S, Shahamat S, Khatoni A, Ghodsi S, Hashemi M. The Quality of Educational Services: Gap between Optimal and Actual Status according to Dentistry Students. *Iranian Journal of Medical Education* 2012; 11 (7): 685-695. (Persian)
15. Zakerjafari H R, 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. *Research in medical education* 2015; 7 (3): 64-70. (Persian)
16. Jafarinia S. Measuring service quality in educational institutions based on SERVQUAL model. *Journal of Human Resources management* 2017; 6(23). 21-40. (Persian)
17. 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. (Persian)
18. Jensen JB, Artz N. Using quality management tools to enhance feedback from student evaluations. *Decision Sciences Journal of Innovative Education* 2005; 3(1): 47-72.
19. 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. (Persian)
20. 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. (Persian)
21. Zavvar T, Behrangi MR, Asgarian M, Naderi E. Evaluating Service Quality in Educational Centers of University of Payam Noor in East and West. *Quarterly J Res Planning High Educ* 2008; 13(4): 67-90. (Persian)
22. 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. *Quarterly J Res Plann High Educ* 2011; 17(3): 135-151. (Persian)
23. Memar M, Torkfar A, Jamshidian L, Mirhosseini S M A. Expectations and perceptions of students about the quality of educational services during the corona to promote health using the Servqual model. *RJMS* 2020; 27 (10): 83-92.
24. Keykha A, Abili K. Assessing the quality of educational services of Sistan and Baluchistan University based on SERVQUAL model. *Journal of Educational Studies* 2020 Oct 10; 15: 28-41. (Persian)
25. Sabahi-Bidgoli M, Mousavi GA, Kebriaei A, Seyyedi SH, Shahri S, Atharizadeh M. The Quality of Hospital Services in Kashan Educational Hospitals during 2008-9: The Patients' Viewpoint. *Feyz* 2011; 15 (2): 146-52. (Persian)
26. 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. (Persian)
27. Khademloo M, Zare A, Fakhar M, Survey of service quality gap from the viewpoint of paramedicine students in Mazandaran University of Medical Sciences, 2010. *J Educ Ethics Nurs* 2013; 2: 48-55. (Persian)
28. 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.
29. Nakhaey O R, Hosseini SM, 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. (Persian)