





## Evaluation the Quality of Education, Research and Student Services at Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences: A Step Toward Quality Improvement

Ali Delirroyfard 	Faculty Member, Department of Emergency Medicine, School of Medicine, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.
Alireza Rafiei 	MD Student, School of Medicine, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.
Ali Vefagh Nematollahi 	Faculty Member, Department of Emergency Medicine, School of Medicine, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.
Mona Sharififard* 	Faculty Member, Department of Medical Entomology and Vector Control, School of Public Health, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.

### Abstract

Introduction	Given the increasing importance of service quality in higher education, this study aimed to evaluate the quality of educational, research, and student services as perceived by medical students and faculty members in Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences in 2022 and 2023.
Methods	This descriptive-analytical study was conducted on 241 medical students in internship course and 171 faculty members using the standard Servqual questionnaire for education and research quality and a standard questionnaire for student service. The data were analyzed using SPSS software.
Results	The average gap scores in all dimensions of educational service quality were negative in both 2023 and 2024. Students expressed the highest dissatisfaction with in the dimension of reliability (-4.137 and -4.127) and the lowest dissatisfaction in the dimension of empathy (-2.940 and -2.538). The average gap scores in the research services dimension were also negative, with the highest dissatisfaction in the dimensions of reliability (-8742.4 and -7827.4) and assurance (-4.776 and -4.6504), and the lowest dissatisfaction in the empathy dimension (-2.5709 and -2.7843). The satisfaction with student-cultural services quality was moderate. The average scores were $6.074 \pm 0.588$ and $6.183 \pm 0.605$ in 2023 and 2024 respectively, which showed a somewhat significant difference ( $P - value = 0.046$ ).
Conclusion	Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences is facing challenges in providing qualified educational, student and research services. The university should seriously pay attention to the opinions of students and faculty members and help improve the satisfaction of the university community by implementing targeted improvement programs in these fields.

**Keywords:** *Education, Research, Student Services, Quality, University*

\* Corresponding Author, [sharififardm@yahoo.com](mailto:sharififardm@yahoo.com)

## Extended Abstract

### Introduction

Universities, as scientific and cultural institutions, play a pivotal role in educating future generations and advancing human knowledge. Therefore, Iranian universities, more than ever, need to shift towards qualitative development rather than quantitative growth. Conducting studies to improve their quality has become imperative. The quality of higher education is a dynamic concept with multiple facets that are constantly evolving. This dynamism and variability in quality necessitate continuous improvement efforts by educational planners, as quality in higher education has now become a factor of competition and superiority among university systems on the global stage. Moreover, universities, as research institutions, are considered the primary entities in research and development in countries, as they possess the three pillars of research management, researchers, and research tools. Consequently, evaluating the quality of research services is an integral part of their functioning. Given the growing importance of service quality in higher education, this study aimed to assess the quality of educational and student-cultural services from the perspective of medical students at the internship level and the quality of research services from the perspective of faculty members at Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, in 2023 and 2024.

### Methods

This descriptive-analytical study was conducted with the participation of 241 medical students at the internship level and 171 faculty members at Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz. The quality of educational and research services was assessed using the standard SERVQUAL questionnaire, and the quality of student-cultural services was evaluated using a researcher-made questionnaire. The mean scores of different dimensions were calculated using SPSS software and compared statistically.

### Results

In this study, the gender distribution of the students was 49.4% male and 50.6% female, with a temporal distribution of 47.7% in 2023 and 52.3% in 2024. Among the faculty members participating in the study, 57.0% were female, 45.3% had permanent employment, and 33.1% had more than 15 years of

work experience. The quality of educational services did not meet the expectations of the students, and a negative gap existed between students' expectations and perceptions in all dimensions. The score gap averages in the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy were -3.5978, -4.1374, -2.8674, -2.7761, and -0.2478 in 2023, and -3.3631, -4.0127, -3.1310, -2.9504, and -2.5381 in 2023 and 2024, respectively. Students expressed the highest dissatisfaction with educational services in the dimensions of reliability and tangibles, and the least dissatisfaction with empathy. There was no significant difference between the quality of educational services in the two consecutive years, except for the dimension of assurance ( $P - value = 0.042$ ). Tangibles refer to physical facilities, the learning environment, and material resources used in the educational process. Reliability refers to the ability to provide services accurately and reliably. Studies have shown that dissatisfaction in these dimensions can be due to insufficient resources, poor equipment quality, or a mismatch between the services provided and student expectations. Empathy refers to the individual attention and care provided by service providers to participants. The fact that the least dissatisfaction was related to the empathy dimension may indicate that participants feel they receive adequate individual attention and understanding from officials and service providers, which may be due to the individual efforts of faculty and staff to establish effective communication with students. To address these issues, solutions such as improving physical and technological infrastructure, strengthening educational planning to increase reliability and accuracy in service delivery, and encouraging and training staff and faculty to enhance communication and empathy skills have been proposed. These measures can improve the educational experience of students and reduce levels of dissatisfaction.

The average gap between perceived and expected scores from the faculty members' perspective was also negative in all research dimensions. This gap in 2023 was -3.4967 for tangibles, -4.8742 for reliability, -3.8674 for responsiveness, -4.7761 for assurance, and -2.5709 for empathy, respectively. In 2024, these values were -3.5624, -4.7827, -3.7890, -4.6504, and -2.7843, respectively. Faculty members expressed the highest dissatisfaction with reliability, assurance, and responsiveness. There was a significant difference between the quality of

research services in the two consecutive years in the dimensions of tangibles and empathy ( $P - value = 0.014$  and  $P = 0.012$ , respectively). However, there was no significant difference in the mean scores for reliability, responsiveness, and assurance ( $P - value > 0.05$ ). A study that examined the impact of resource allocation on the quality of research services in higher education institutions showed a direct correlation between investment in infrastructure, equipment, and human resources and the level of satisfaction and perception of researchers and students regarding the quality of research services. The decrease in the average score for tangibles could be due to several factors, including a decrease in the research budget, changes in institutional priorities, or increased expectations of students and researchers without a corresponding change in the level of services provided. Strategic investments in research resources can lead to significant improvements in the perception of service quality. This international study emphasizes that increasing the budget and resources specifically for research, particularly in areas such as advanced research equipment, modern laboratory facilities, and research support facilities, directly impacts the increased satisfaction of students and researchers and ultimately improves the quality of research conducted. The negative quality gap in the dimension of research credibility and financial support indicates a direct impact of financial resources on the quality of research services. This may lead to a decrease in the quality and accessibility of research equipment, materials, and facilities.

The average score for the quality of student-cultural services was  $6.047 \pm 0.588$  in 2023 and  $6.183 \pm 0.605$  in 2024, with a statistically significant difference ( $P - value = 0.046$ ). Emphasizing the

development of practical and applied skills, enhancing social and cultural interactions, or changing existing procedures and policies can improve student performance and grades. Additionally, changes in the teaching and learning process itself can have an impact; for example, increased use of technology in education, improved teaching and learning methods, or a shift in focus to in-demand job market skills can lead to better student performance and, consequently, higher grades. Ultimately, paying attention to students' needs and expectations can facilitate improved performance and satisfaction, resulting in higher grades.

### Conclusion

Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, faces challenges in providing educational services to medical students. Overall, the quality of educational services, particularly in terms of reliability and tangibles, needs improvement from the students' perspective. Moreover, student satisfaction with student-cultural services is moderate and has not changed over the two years of the study, indicating a stability in students' needs in this area. The quality of research services, as perceived by faculty members, is also moderate, and there were no significant differences in most dimensions over the two years. It is recommended that the university pay serious attention to the opinions of students and faculty members and implement targeted improvement programs in the areas of education, research, and student-cultural affairs to enhance the satisfaction of the university community.

Keywords: *Education, Research, Student Services, Quality, University*

## ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی و دانشجویی-فرهنگی در دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز: گامی به سوی بهبود کیفیت

علی دلیر روی فرد<sup>ID</sup>  
علیرضا رفیعی<sup>ID</sup>  
علی وفاق نعمت‌اللهی<sup>ID</sup>  
منا شریفی فرد\*<sup>ID</sup>

عضو هیأت علمی، گروه طب اورژانس، دانشکده‌ی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران.  
دانشجو، دانشکده‌ی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران.  
عضو هیأت علمی، گروه طب اورژانس، دانشکده‌ی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران.  
عضو هیأت علمی، گروه حشره‌شناسی پزشکی و کنترل ناقلین، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران.

### چکیده

زمینه و هدف

این مطالعه باهدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و دانشجویی-فرهنگی از دیدگاه دانشجویان پزشکی مقطع کارورزی و کیفیت خدمات پژوهشی از دیدگاه اعضای هیأت علمی در دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز در سال ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ انجام شد.

روش

مطالعه توصیفی-تحلیلی حاضر با شرکت ۲۴۱ دانشجوی پزشکی مقطع کارورزی و ۱۷۱ نفر از اعضای هیأت علمی صورت گرفت. کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی با استفاده از پرسش‌نامه سروکوال و خدمات دانشجویی-فرهنگی با استفاده از پرسشنامه استاندارد ارزیابی گردید. نتایج با استفاده از نرم‌افزار SPSS محاسبه و از نظر آماری مقایسه گردید.

یافته‌ها

میانگین شکاف نمرات در تمام ابعاد کیفیت خدمات آموزشی منفی بود. دانشجویان بیشترین و کمترین نارضایتی از خدمات آموزشی را در سال‌های ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ به ترتیب به ابعاد قابلیت اعتماد (۴/۱۳۷- و ۴/۰۱۲۷-) و همدلی (۲/۰۴۹- و ۲/۵۳۸-) داشتند. میانگین شکاف نمرات در حیطه خدمات پژوهشی نیز منفی بوده و بیشترین نارضایتی در ابعاد قابل اعتماد بودن (۴/۸۷۴- و ۴/۷۸۲-) و اطمینان خاطر (۴/۷۷۶- و ۴/۶۵۰۴-) و کمترین نارضایتی در بعد همدلی (۲/۵۷۱- و ۲/۷۸۴-) بوده است. رضایتمندی در حیطه دانشجویی-فرهنگی نیز متوسط بوده و میانگین نمرات در سال ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ به ترتیب  $۶/۰۴۷ \pm ۰/۵۸۸$  و  $۶/۱۸۳ \pm ۰/۶۰۵$  که تا حدودی دارای اختلاف معنادار بودند ( $P_{value} = ۰/۰۴۷$ ).

نتیجه‌گیری

با توجه به نارضایتی موجود، دانشگاه علوم پزشکی اهواز باید به‌طور جدی به نظرات دانشجویان و اعضای هیأت علمی توجه کرده و با اجرای برنامه‌های هدفمند در زمینه‌های آموزشی، پژوهشی و دانشجویی-فرهنگی به ارتقای رضایتمندی جامعه دانشگاهی کمک کند.

**کلیدواژه‌ها:** آموزش، پژوهش، خدمات، دانشجویی، کیفیت، دانشگاه

\* نویسنده مسئول، shariffardm@yahoo.com

در حال حاضر، موفقیت تمام سازمان‌ها و مؤسسات، اعم از تولیدی یا خدماتی، انتفاعی یا غیرانتفاعی و دولتی یا غیردولتی، تحت تأثیر عوامل متعددی قرار دارد که یکی از مهم‌ترین آن‌ها رضایتمندی مشتریان به‌منظور نیل به تعالی در کسب‌وکار است. امروزه، تأمین رضایت مشتری یکی از الزامات اساسی نظام‌های مدیریت کیفیت و تعالی است (۱). دانشگاه‌ها به‌عنوان نهادهای علمی و فرهنگی، نقشی محوری در تربیت نسل‌های آینده و توسعه دانش بشری ایفا می‌کنند (۲). همچنین دانشگاه‌ها به‌عنوان مؤسسات پژوهشی، نهادهای اصلی در تحقیق و توسعه کشورها به‌حساب می‌آیند، زیرا از سه رکن مدیریت تحقیقات، محقق و ابزار تحقیق برخوردارند و از طریق فعالیت‌هایی مانند تعیین موضوعات تحقیقاتی موردنیاز جامعه، تعیین اولویت‌های تحقیقاتی، پذیرش و اجرای تحقیقات موردنیاز جامعه و سازمان‌ها، تربیت دانشجویانی با مهارت‌های تحقیق، سازمان‌دهی و نظارت بر فعالیت‌های تحقیقاتی، طبقه‌بندی و قابل‌کاربرد ساختن نتایج تحقیقات و نظایر آن، نقش برجسته‌ای در پژوهش و توسعه علمی دارند (۱). بنابراین به‌منظور تأمین اعتبار خود و برآورده ساختن انتظارات اجتماعی، ضروری است که سه کارکرد اصلی که یونسکو نیز بر آن تأکید دارد، برآورده سازند. این کارکردها عبارت‌اند از: تولید دانش (پژوهش)، انتقال دانش (آموزش)، اشاعه و نشر دانش (خدمات). از نظر بسیاری از صاحب‌نظران، تولید دانش (پژوهش) اولین و مهم‌ترین کارکرد نظام آموزش عالی در جوامع است و مراکز تولید دانش، دانشگاه‌ها و مؤسسات پژوهشی هستند. بر این اساس، برخی معتقدند پژوهش (تولید دانش)، نسبت به سایر وظایف آموزش عالی، نقش زیربنایی دارد و دیگر رسالت‌های آموزش عالی بدون آن تداوم نخواهد داشت. بر اساس این نگرش، دو کارکرد دیگر دانشگاه یعنی آموزش و خدمات وقتی درست تحقق می‌یابند که در بطن خود، با تحقیق و پژوهش همراه باشند. بر این اساس، پژوهش‌هایی که در دانشگاه‌ها صورت می‌گیرد، همواره چشمه اصلی تولید علم، روح آموزش و نوآوری‌ها و مهارت‌های نو هستند (۳، ۴). دومین کارکرد اصلی آموزش عالی، انتقال دانش تولید شده به نسل‌های جوان به‌منظور تربیت دانش‌آموختگان فرهیخته و تربیت نیروی انسانی متخصص برای جامعه است. دانشگاه‌ها با تربیت دانش‌آموختگان فرهیخته عامل اصلی پیدایش و شکل‌گیری اندیشه‌ها و جهان‌بینی‌های نو و نهضت‌های فلسفی و اجتماعی و نیز مکانی مناسب برای تضارب افکار هستند. آموزش و تربیت نیروهای انسانی کیفی، یکی از رسالت‌های اصلی مستمر آموزش عالی است و باقی خواهد ماند، این وظیفه زمینه‌گسترده‌ای از فعالیت‌ها از

قبیل ارائه دادن آموزش‌های پیشرفته، مهارت‌آموزی، بازآموزی و تربیت دانشمندان، متخصصان، مدیران، مربیان، مهندسان و تکنسین‌ها و غیره را در بر می‌گیرد. بدیهی است این رویکرد، به رسالت آموزشی دانشگاه ابعاد تازه‌ای می‌بخشد، وقتی از این منظر به کارکرد آموزشی دانشگاه نگریسته شود، آموزش و تربیت نیروی انسانی فرهیخته و متخصص، علاوه بر آنکه به توسعه‌یافتگی جامعه کمک می‌کند بازده اجتماعی نیز دارد و در خدمت رفاه انسانی و کل جامعه قرار می‌گیرد (۳-۵). کارکرد اشاعه و نشر دانش (خدمات) به کاربرد، استفاده و بهره‌برداری از فعالیت‌های علمی در سطح اجتماعی و اقتصادی و غیره توجه می‌کند، بدین معنا که دانشگاه‌ها باید نتایج یافته‌های علمی را در اختیار جامعه (دستگاه‌های اجرایی، صنعتی، کشاورزی، بازرگانی، فرهنگی و حتی نظامی) قرار دهند. از این‌رو، تولیدکنندگان و کسانی که در بخش خدمات اقتصادی فعالیت دارند به تولیدات علمی پژوهشی دانشگاه‌ها نیازمندند. آن‌ها باید بتوانند در ارتباطی تنگاتنگ با دانشگاه‌ها و با دسترسی یافتن به آخرین دانش روز، پیوسته توانایی نوآوری و به تبع آن توانایی رقابت در بازار را در خود ایجاد و در طول زمان حفظ کنند (۳).

از طرفی چندین دهه است که مقوله کیفیت و ایجاد سازوکارهای الزامی برای ارزیابی آن، به‌عنوان یکی از مسائل اصلی نظام‌های آموزش عالی کشور مطرح شده است. گسترش و همگانی شدن فرصت‌های آموزش عالی، ذینفعان متنوع و پرشماری را پدید آورده است که برای آنان، ارزیابی کیفیت آموزش عالی و خدماتی که دانشگاه‌ها ارائه می‌دهند، اهمیت پیدا کرده است. مجموعه فعالیت‌های موردنیاز برای ارزیابی کیفیت در نظام‌های آموزش عالی، در قالب نظام تضمین کیفیت و ارزیابی آموزش عالی سامان پیدا می‌کنند. نظام تضمین کیفیت آموزش عالی به سیستم هدفمندی از خطمشی‌ها، ساختارها، معیارها، سازوکارها، فرایندها و بازخوردها اطلاق می‌شود که از طریق آن کیفیت آموزش عالی مورد ارزیابی و اعتبارسنجی قرار می‌گیرد و به‌وسیله آن، ذی‌نفعان مختلف نسبت به این کیفیت اطمینان می‌یابند. سازمان جهانی استاندارد، کیفیت را مجموعه ویژگی‌ها و خصوصیات یک فرآورده یا خدمتی که بیانگر توانایی آن در برآوردن خواسته‌های بیان شده یا اشاره شده باشد، می‌داند. کیفیت نظام آموزش عالی را به گونه‌های مختلف تعریف کرده‌اند. شبکه بین‌المللی تضمین کیفیت آموزش عالی، آموزش عالی را بر اساس ملاک‌هایی چون تطابق با استانداردهای از قبل تعیین شده و میل به هدف‌های تصریح شده تعریف می‌کند (۴، ۵). بنابراین سنجش کیفیت خدمات جزء جدایی‌ناپذیر کارکرد دانشگاه‌ها محسوب می‌گردد.

عادلانه همه دانشجویان به خدمات فرهنگی)، مشارکت دانشجویان (ایجاد فرصت برای مشارکت فعال دانشجویان در برنامه‌ریزی و اجرای فعالیت‌های فرهنگی)، ارزیابی و بهبود مستمر (ارزیابی منظم کیفیت خدمات فرهنگی و اعمال تغییرات لازم برای بهبود مستمر). با توجه به این موارد، دانشگاه‌ها می‌توانند با ارائه خدمات دانشجویی فرهنگی باکیفیت، به رشد و شکوفایی دانشجویان و ارتقای سطح فرهنگی جامعه کمک کنند (۱۲).

با توجه به اینکه کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی و دانشجویی-فرهنگی در دانشگاه‌ها، از جمله مهم‌ترین عوامل مؤثر بر کارآمدی و اثربخشی این نهادها به شمار می‌رود، سنجش و ارزیابی این مؤلفه‌ها از دیدگاه ذینفعان کلیدی، به‌ویژه دانشجویان و اعضای هیأت علمی به‌عنوان دریافت‌کنندگان مستقیم خدمات، نقشی اساسی در شناسایی نقاط قوت و ضعف، برنامه‌ریزی برای بهبود مستمر و ارتقای سطح کیفی دانشگاه‌ها دارد. در این راستا، پژوهش‌های متعددی باهدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی و دانشجویی-فرهنگی دانشگاه‌ها انجام شده است. این پژوهش‌ها از روش‌ها و ابزارهای مختلفی مانند پرسشنامه، مصاحبه و گروه‌های متمرکز برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده کرده‌اند. در مطالعاتی که بررسی کیفیت آموزش در دانشگاه‌های علوم پزشکی گیلان (۱۳۹۶) و آبادان (۱۳۹۸) صورت گرفته است دانشجویان کیفیت آموزشی را به‌عنوان مهم‌ترین عامل مؤثر بر رضایت خود از دانشگاه ارزیابی کردند (۲، ۹). عواملی مانند کیفیت تدریس، به‌روز بودن محتوای آموزشی، تناسب دروس با نیازهای بازار کار و مهارت‌های اساتید در این زمینه، از جمله مؤلفه‌های کلیدی کیفیت آموزشی به شمار می‌روند (۲، ۹، ۱۰). در مطالعات دیگری در دانشگاه‌های اصفهان و دانشگاه علم و فرهنگ به بررسی نقش پژوهش در ارتقای کیفیت آموزش پرداخته شده و دانشجویان بر نقش پژوهش در ارتقای کیفیت آموزش و به‌روز بودن محتوای آموزشی تأکید کردند. همچنین، مشارکت دانشجویان در فعالیت‌های پژوهشی را عاملی مؤثر در ارتقای مهارت‌های علمی و خلاقیت آن‌ها می‌دانند (۲، ۱۱). در خصوص اهمیت خدمات دانشجویی-فرهنگی، دانشجویان طیف گسترده‌ای از خدمات دانشجویی-فرهنگی را برای داشتن یک تجربه دانشگاهی پربار و رضایت‌بخش ضروری می‌دانند. این خدمات شامل خدمات رفاهی، ورزشی، مشاوره‌ای، فرهنگی و هنری است (۱۰، ۱۳، ۱۴). با توجه به یافته‌های این پژوهش‌ها، می‌توان گفت که ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی و دانشجویی-فرهنگی از دیدگاه ذینفعان، ضرورتی انکارناپذیر برای ارتقای سطح کیفی دانشگاه‌ها و نیل به اهداف عالی آن‌ها است. بنابراین هدف

کیفیت خدمات پژوهشی در دانشگاه‌ها به معنای میزان اثربخشی و کارآمدی فرایندها و امکاناتی است که دانشگاه برای حمایت و تسهیل فعالیت‌های پژوهشی اعضای هیأت علمی و دانشجویان ارائه می‌دهد. این مفهوم شامل ابعاد مختلفی از جمله امکانات و زیرساخت‌های پژوهشی (دسترسی به آزمایشگاه‌ها، کتابخانه‌ها، پایگاه‌های داده، نرم‌افزارهای تخصصی و سایر منابع موردنیاز برای انجام پژوهش)، حمایت‌های مالی و اداری (ارائه گرنت‌های پژوهشی، تسهیل فرایندهای اداری مربوط به پژوهش، و ارائه خدمات مشاوره‌ای)، کیفیت اساتید و پژوهشگران (وجود اساتید و پژوهشگران متخصص و مجرب که قادر به راهنمایی و نظارت بر فعالیت‌های پژوهشی دانشجویان هستند)، فرصت‌های انتشار و ارائه نتایج پژوهش (فراهم کردن فرصت‌هایی برای انتشار مقالات در مجلات معتبر و ارائه نتایج پژوهش در کنفرانس‌های علمی)، و اخلاق پژوهشی (رعایت اصول اخلاق پژوهشی در تمام مراحل انجام پژوهش) هست (۱، ۳، ۶، ۷).

کیفیت در آموزش به آن دسته از ویژگی‌ها و عناصر آموزش گفته می‌شود که با بیشینه استفاده نظام‌مند از استعدادها و توانایی‌های آن عناصر می‌توان نیازها و انتظارات فراگیران و مشتریان را برآورده و رضایت آن‌ها را جلب کرد (۸). کیفیت در آموزش عالی امری پویا و دارای ابعاد متعددی (خدمات اداری، خدمات کتابخانه‌ای، اعضای هیأت علمی، برنامه‌های آموزشی، پاسخگویی، تسهیلات رایانه‌ای، تأمین رفاه دانشجویان و اساتید، شیوه‌های جدید تدریس، بهبود فضای فیزیکی و...) است که دائماً تغییر می‌کند. همین پویایی و تغییرپذیری کیفیت باعث می‌شود که برنامه‌ریزان آموزشی برای بهبود دائمی آن بکوشند چراکه امروزه کیفیت در آموزش عالی به عامل رقابت و برتری نظام‌های دانشگاهی در عرصه جهانی آموزش عالی تبدیل شده است (۲، ۹-۱۱). کیفیت خدمات-دانشجویی فرهنگی را می‌توان به مجموعه فعالیت‌ها و خدمات فرهنگی که باهدف ارتقای سطح فرهنگی، اجتماعی و هنری دانشجویان، تقویت هویت فرهنگی و ایجاد فضایی پویا و بانشاط در دانشگاه ارائه می‌شود تعریف کرد. این خدمات بایستی به‌گونه‌ای طراحی و اجرا شود که نیازها و انتظارات دانشجویان را برآورده سازد و به بهبود مستمر کیفیت زندگی دانشجویی کمک کند. عناصر کلیدی کیفیت خدمات دانشجویی-فرهنگی شامل تنوع و گستردگی خدمات (ارائه طیف وسیعی از فعالیت‌های فرهنگی، هنری، اجتماعی و مذهبی که نیازها و علایق مختلف دانشجویان را پوشش دهد)، کیفیت محتوا و اجرا (ارائه برنامه‌های فرهنگی با محتوای غنی و باکیفیت و اجرای حرفه‌ای و جذاب)، دسترسی آسان و عادلانه (فراهم کردن امکان دسترسی آسان و

کیفیت خدمات پژوهشی، با توجه به تعداد کل اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، سطح معناداری ۹۵ درصد و انحراف معیار نمره کیفیت خدمات پژوهشی گزارش شده در مطالعات پیشین  $S = 1/27$ ، حداقل ۱۱۹ نفر (با احتساب ریزش ۱۰ درصد، ۱۳۳ نفر) محاسبه شد (۱۵). تعداد اعضای هیأت علمی در هر دانشکده جهت شرکت در پژوهش به نسبت تعداد کل اعضای هیأت علمی آن دانشکده تعیین شد. سپس با مراجعه به دفتر کار یا دفتر گروه اعضای هیأت علمی بالینی در بیمارستان‌ها و ارائه توضیحات در خصوص هدف پژوهش و نحوه تکمیل پرسشنامه، پرسشنامه‌ها در اختیار آن‌ها قرار گرفت.

کیفیت خدمات آموزشی با پرسشنامه سرکوال با ۲۲ سؤال در بخش انتظارات و ۲۲ سؤال در بخش ادراکات و هر سؤال با ۷ مقیاس لیکرت و آلفا کرونباخ ۰/۹۳ در پنج بعد سنجیده شد:

- عوامل محسوس یا فیزیکی (ظاهر تسهیلات فیزیکی، تجهیزات، وسایل ارتباطی و ظاهر اشخاص)
  - اطمینان‌دهی (دانش و حسن نیت کارکنان و توانایی آن‌ها در به‌دست آوردن اعتماد افراد)
  - پاسخگویی (تمایل سازمان برای کمک به مشتریان و فراهم آوردن خدماتی عالی)
  - قابلیت اعتماد یا تضمین (توانایی سازمان برای تحقق وعده‌ها به‌طرزی صحیح و به‌موقع)
  - همدلی (داشتن توجه فردی به مشتریان سازمان)
- برای هر بعد کیفیت خدمات آموزشی، انتظارات و ادراکات مشتریان با ۲۲ سؤال سنجیده شد. سپس اهمیت هر کدام از پنج بُعد بالا بر اساس نمره مشتریان مشخص شد. شکاف نمرات بر اساس اختلاف نمره دو دسته سؤالات مربوط به انتظارات و ادراکات مشتریان محاسبه شد. نمره منفی نشان می‌دهد که خدمات واقعی (نمره ادراکی) کمتر از حد مورد انتظار است (نمره انتظارات). شکاف نمره شاخصی مطمئن برای هر پنج بُعد کیفیت خدمات است.

کیفیت خدمات پژوهشی با استفاده از پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات پژوهشی سرکوال با ۲۲ سؤال و هر سؤال با ۵ مقیاس لیکرت و آلفای کرونباخ ۰/۹۳۳ بررسی شد. با استفاده از مدل سروکوال، فراهم‌کنندگان خدمت می‌توانند یک شاخصی از سطح کیفیت خدماتشان را فراهم آورند و حوزه‌هایی که نیاز به بهبود دارد را شناسایی نمایند.

در خصوص کیفیت خدمات دانشجویی-فرهنگی پرسشنامه رضایتمندی خدمات دانشجویی-فرهنگی با ۱۲ سؤال در سه بعد: خدمات رفاهی (شامل وام و کمک هزینه دانشجویی، امور نقلیه، تسهیلات ورزشی، تغذیه، خوابگاه، فوق‌برنامه)، خدمات آموزشی (محیط آموزشی،

از این مطالعه ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و دانشجویی-فرهنگی از دیدگاه دانشجویان پزشکی مقطع کارورزی و کیفیت خدمات پژوهشی از دیدگاه اعضای هیأت علمی در دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز در سال ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ بود. از جمله نوآوری‌های این مطالعه می‌توان به تمرکز بر ذی‌نفعان (دانشجویان پزشکی مقطع کارورزی و اعضای هیأت علمی که نقش کلیدی در ارائه و دریافت خدمات دارند)، جامعیت ارزیابی هم‌زمان سه حوزه کلیدی (آموزشی، پژوهشی و دانشجویی-فرهنگی) و نیز تمرکز بر دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز که باعث می‌شود نتایج به‌دست آمده اختصاصی و کاربردی باشد، اشاره کرد. همچنین نقاط قوت این مطالعه استفاده از ابزار معتبر ارزیابی، ارائه بازخورد کاربردی به مسئولان دانشگاه در شناسایی نقاط ضعف و قوت و برنامه‌ریزی جهت بهبود کیفیت خدمات، شناسایی نیازهای خاص با تمرکز بر دانشجویان و اعضای هیأت علمی است.

## روش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی-مقطعی است. به‌منظور بررسی کیفیت خدمات آموزشی و فرهنگی - دانشجویی، دیدگاه دانشجویان پزشکی مقطع کارورزی که در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اهواز در حال گذراندن دوره کارورزی بودند، و برای ارزیابی کیفیت خدمات پژوهشی، دیدگاه اعضای هیأت علمی دانشگاه بررسی گردید. معیارهای ورود به مطالعه برای دانشجویان، دانشجویان پزشکی مقطع کارورزی دانشگاه علوم پزشکی اهواز، پاسخ‌دهی به تمام سؤالات پرسشنامه و برای اعضای هیأت علمی: عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، پاسخ‌دهی به تمام سؤالات پرسشنامه بود. معیارهای خروج: دانشجویان سایر مقاطع تحصیلی دانشگاه علوم پزشکی اهواز، عدم پاسخ‌دهی به سؤالات پرسشنامه به‌طور کامل بود.

در بخش کیفیت خدمات آموزشی و دانشجویی-فرهنگی، نمونه‌گیری انجام نشده و حجم نمونه به‌صورت تمام‌شماری بوده است. پژوهشگر با مراجعه به محل‌های گذراندن دوره کارورزی دانشجویان رشته پزشکی، از دانشجویان واجد شرایط بر اساس معیارهای ورود تقاضا کرد تا در مطالعه حضور داشته باشند. پژوهشگر ضمن ارائه توضیحات در خصوص هدف از انجام پژوهش و نحوه تکمیل پرسشنامه به دانشجویان از آن‌ها درخواست کرد تا با دقت کامل به سؤالات پاسخ دهند. تعداد تقریبی دانشجویان پزشکی مقطع کارورزی در سال ۱۴۰۱، تقریباً ۲۵۰ نفر بود. در سال ۱۴۰۲ نیز همین تعداد، جهت انجام پژوهش در دسترس بودند. حجم نمونه اعضای هیأت علمی در بخش ارزیابی

درصد آقا بودند. ۴۵/۳، ۳۴/۹، ۱۵/۱ و ۴/۷ درصد به ترتیب دارای استخدام رسمی، پیمانی، متعهد به خدمت و قراردادی بودند. ۳۳/۱ درصد دارای سابقه استخدامی بیش از ۱۵ سال، ۲۳/۳، ۲۵/۶ و ۱۸ درصد به ترتیب دارای سابقه ۱۵-۱۰، ۱۰-۵ و زیر ۵ سال بودند. از بین اعضای هیأت علمی شرکت کننده به ترتیب ۲۱/۵، ۱۱/۶، ۱۳/۴، ۹/۹، ۱۶/۹، ۱۶/۳ و ۱۰/۵ از دانشکده‌های پزشکی، دندانپزشکی، داروسازی، پیراپزشکی، بهداشت، پرستاری و توانبخشی بودند.

#### - ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی

در تحلیل نتایج مربوط به کیفیت خدمات آموزشی با پرسشنامه سرکوال، در صورتی که میانگین نمره شکاف مربوط به نمرات انتظارات و ادراکات دانشجویان از خدمات ارائه شده در یک بعد مثبت باشد، نشان دهنده رضایت دانشجویان از آن بعد است و کسب میانگین منفی، نشان دهنده عدم رضایت دانشجویان از آن بعد است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد دانشجویان در سال ۱۴۰۱ در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ناراضی بودند. در تمام ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بین انتظارات دانشجویان و ادراکات (وضع موجود) اختلافات معناداری وجود داشت ( $P < 0.001$ ). دانشجویان بیشترین نارضایتی را به بعد قابل اعتمادی که شامل توانایی دانشگاه در تحقق وعده‌های خود است (۴/۱۳۷۴- در سال ۱۴۰۱ و ۴/۰۱۲۷- در سال ۱۴۰۲) و نیز بعد عوامل محسوس که ظاهر تسهیلات فیزیکی، تجهیزات، وسایل ارتباطی و ظاهر کارکنان است (۳/۵۹۷۸- در سال ۱۴۰۱ و ۳/۳۶۳۱- در سال ۱۴۰۲) را داشتند. کمترین نارضایتی از کیفیت خدمات آموزشی در بعد همدلی بود که در واقع بیانگر توجه فردی مجموعه کارکنان دانشگاه به دانشجویان بوده است (۲/۰۴۷۸- در سال ۱۴۰۱ و ۲/۵۳۸۱- در سال ۱۴۰۲) (جدول ۱).

کیفیت آموزشی دروس، دسترسی به منابع الکترونیکی و کتب مرجع، رفتار کارشناسان آموزشی و خدمات معاونت پژوهشی (دسترسی به منابع الکترونیکی و کتب مرجع) هر سؤال با ۵ مقیاس لیکرت و آلفای کرونباخ ۰/۹۴ در اختیار دانشجویان قرار گرفت و میانگین نمرات کسب شده در دو سال متوالی محاسبه شد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها: متغیرهای کمی به صورت میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر گزارش شده و متغیرهای کیفی نیز به صورت تعداد (درصد) گزارش شد. نرمال بودن متغیرهای کمی با استفاده از آزمون شاپیرو-ویلک بررسی شد. برای بررسی ارتباط بین متغیرهای کیفی از آزمون کای اسکوتر (یا آزمون دقیق فیشر) و برای مقایسه متغیرهای کمی بین دو گروه مستقل از هم از آزمون تی مستقل یا معادل ناپارامتری آن (آزمون من ویتنی) استفاده شد. برای تعیین ارتباط متغیرهای کمی از ضریب همبستگی پیرسون (یا معادل ناپارامتری آن: ضریب همبستگی اسپیرمن) استفاده شد. سطح معناداری آزمون‌های فوق کوچکتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ صورت گرفت در صورت نیاز، نمودارها در نرم‌افزار Excel 2016 رسم شد.

#### یافته‌ها

تجزیه و تحلیل اطلاعات دموگرافیک دانشجویان و اعضای هیأت علمی شرکت کننده در پژوهش نشان داد که از بین دانشجویان، ۴۹/۴ درصد مرد و ۵۰/۶ درصد زن بودند ۴۷/۷ درصد در سال ۱۴۰۱ و ۵۲/۳ درصد در سال ۱۴۰۲ تحصیل کرده‌اند. از تعداد کل دانشجویان شرکت کننده، بیشترین ورودی مربوط به سال ۱۳۹۶ بودند. همچنین ۶۸ درصد از دانشجویان شرکت کننده بومی و ۳۲ درصد غیربومی بودند. اعضای هیأت علمی شرکت کننده در پژوهش، ۵۷ درصد خانم و ۴۳

جدول ۱. ارزیابی اختلاف بین نمره انتظار و نمره ادراک در کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز در سال ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲

**Table 1.** Assessment of the discrepancy between expected and perceived scores in the quality of educational services at Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz in 2023 and 2024

سال	میانگین نمره شکاف عوامل محسوس	میانگین نمره شکاف قابل اعتماد بودن	میانگین نمره شکاف پاسخگویی	میانگین نمره شکاف اطمینان خاطر	میانگین نمره شکاف همدلی
۱۴۰۱	میانگین	-۴/۱۳۷۴	-۲/۸۶۷۴	-۲/۷۷۶۱	-۲/۰۴۷۸
	انحراف معیار	۱/۳۹۴۵	-۲/۲۷۵۳	-۱/۵۳۸۴	۲/۱۰۵۶
	کمترین	-۶/۰۰	-۶/۰۰	-۶/۰۰	-۶/۰۰
۱۴۰۲	بیشترین	۲/۰۰	-۵/۲۵	-۱/۲۵	-۵/۲۰
	میانگین	-۴/۰۱۲۷	-۳/۱۳۱۰	-۲/۹۵۰۴	-۲/۵۳۸۱
	انحراف معیار	۱/۴۰۴۸	۲/۰۸۳۴	۱/۴۱۷	۲/۰۷۵۴
	کمترین	-۶/۰۰	-۶/۰۰	-۶/۰۰	-۶/۰۰
	بیشترین	۰/۵	۳/۷۵	۳/۰۰	۴/۸۰

نمرات در ابعاد قابل اعتماد بودن، پاسخگویی، همدلی و عوامل محسوس وجود نداشته است (سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ است). اما در بعد اطمینان خاطر، تفاوت معنادار بوده به طوری که در سال ۱۴۰۲ میانگین نمره کاهش یافته است ( $P_{value} = ۰/۰۴۲$ ) (جدول ۲).

مقایسه آماری میانگین شکاف نمرات در ابعاد مختلف نیز نشان داد که در هر دو سال ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ بین میانگین‌ها اختلاف معناداری وجود دارد ( $P < ۰/۰۰۱$ ).  
مقایسه میانگین نمرات ادراکات (عملکرد دانشگاه) در ابعاد مختلف آموزشی در دو سال متوالی نشان داد که اختلاف معناداری در میانگین

**جدول ۲.** مقایسه عملکرد (نمره ادراک) خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز از دیدگاه دانشجویان پزشکی مقطع کارورزی در دو سال ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲  
**Table 2.** Comparison of performance (perceived scores) of educational services at Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, from the perspective of medical internship students in 2023 and 2024.

سال	عوامل محسوس	قابل اعتماد بودن	پاسخگویی	اطمینان خاطر	همدلی
۱۴۰۱	میانگین	۲/۳۷۷۴	۲/۷۴۱۳	۳/۶۵۲۲	۳/۰۱۰۴
	انحراف معیار	۱/۱۹۲	۱/۲۸۴۵	۱/۲۶۱۶	۱/۲۴۵۰
	کمترین	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰
	بیشترین	۷/۰۰	۶/۵۰	۷/۰۰	۷/۰۰
۱۴۰۲	میانگین	۲/۵۳۸۶	۲/۷۶۱۹	۳/۳۸۶۹	۳/۰۳۶۵
	انحراف معیار	۱/۲۴۷۲	۱/۳۳۷۵	۱/۲۰۳۱	۱/۲۶۰۴
	کمترین	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰
	بیشترین	۷/۰۰	۷/۰۰	۷/۰۰	۷/۰۰
سطح معناداری	۰/۲۵۱	۰/۲۷۰	۰/۰۹۸	۰/۰۴۲	۰/۹۶۵

بنابراین می‌توان گفت که دانشگاه علوم پزشکی در دو سال متوالی بهبود چشم‌گیری در ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی نداشته است بلکه در بعد اطمینان خاطر که دانش و حسن نیت کارکنان و توانایی آن‌ها در به دست آوردن اعتماد دانشجویان بوده است در سال ۱۴۰۲ نسبت به سال قبل کاهش یافته بود.

#### - ارزیابی کیفیت خدمات پژوهشی

نتایج این ارزیابی نشان داد که در تمام ابعاد کیفیت خدمات پژوهشی بین انتظارات اعضای هیأت علمی و ادراکات (وضع موجود) اختلاف معناداری وجود داشت ( $P < ۰/۰۰۱$ ). میانگین شکاف نمرات در ابعاد مختلف کیفیت خدمات پژوهشی در سال‌های ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ در جدول ۳ نمایش داده شده است.

**جدول ۳.** ارزیابی اختلاف بین نمره انتظار و نمره ادراک در کیفیت خدمات پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز از دیدگاه اعضای هیأت علمی در سال ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲  
**Table 3.** Assessment of the discrepancy between expected and perceived scores in the quality of research services at Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, as viewed by faculty members in 2023 and 2024

سال	عوامل محسوس	قابل اعتماد بودن	پاسخگویی	اطمینان خاطر	میانگین نمره شکاف
۱۴۰۱	میانگین	-۴/۸۷۴۲	-۳/۸۶۷۴	-۴/۷۷۶۱	-۲/۵۷۰۹
	انحراف معیار	۱/۸۹۷۵	۲/۳۷۵۶	-۱/۵۳۸۴	۲/۱۰۵۶
	کمترین	-۶/۰۰	-۶/۰۰	-۶/۰۰	-۶/۰۰
	بیشترین	۲/۰۰	-۱/۵	-۱/۲۵	-۲/۵
۱۴۰۲	میانگین	-۴/۷۸۲۷	-۳/۷۸۹۰	-۴/۶۵۰۴	-۲/۷۸۴۳
	انحراف معیار	۱/۴۰۴۸	۲/۰۸۳۴	۱/۴۱۷	۲/۰۷۵۴
	کمترین	-۶/۰۰	-۶/۰۰	-۶/۰۰	-۶/۰۰
	بیشترین	۱/۰۰	۰/۵	۳/۰۰	۲/۵۶

\* میانگین نمره شکاف = نمره ادراک - نمره انتظارات

(توانایی دانشگاه در تحقق وعده‌های خود)، اطمینان خاطر (دانش و حسن نیت کارکنان و توانایی آن‌ها در به دست آوردن اعتماد افراد) و

اعضای هیأت علمی دانشگاه در همه ابعاد کیفیت خدمات پژوهشی ناراضی بودند ولی بیشترین نارضایتی را در ابعاد قابل اعتماد بودن

(۲/۹۱۱). همچنین، انحراف معیار این عوامل نیز در سال ۱۴۰۱ کمتر از سال ۱۴۰۲ است (۰/۷۰۵۸ در مقابل ۰/۷۷۸۳). تفاوت معناداری بین بعد عوامل محسوس که در واقع بیانگر وضعیت ظاهری تسهیلات فیزیکی، تجهیزات، وسایل ارتباطی و ظاهر اشخاص است، در دو سال فوق وجود داشت ( $Pvalue = ۰/۰۱۴$ ) و در سال ۱۴۰۲ عملکرد دانشگاه ضعیف تر بوده است. همچنین بین کیفیت خدمات پژوهشی دانشگاه در بعد همدلی نیز اختلاف معناداری مشاهده شد (۲/۸۹ در سال ۱۴۰۱ نسبت به ۲/۱۹ در سال ۱۴۰۲) ( $Pvalue = ۰/۰۱۴$ ). در حالی که میانگین نمرات در ابعاد قابل اعتماد بودن، پاسخگویی، و اطمینان خاطر در سال ۱۴۰۲ نسبت به ۱۴۰۱ اندکی افزایش یافته اما اختلاف بین آن‌ها معنادار نبوده است ( $Pvalue > ۰/۰۵$ ) (جدول ۴).

پاسخگویی (تمایل سازمان برای کمک به مشتریان و فراهم آوردن خدماتی عالی) داشته‌اند بطوری که میانگین شکاف نمره در سه بعد فوق در سال ۱۴۰۱ به ترتیب ۴/۸۷۴۲، ۴/۷۷۶۱ و ۳/۸۶۷۴ و در سال ۱۴۰۲ به ترتیب ۴/۷۸۲۷، ۴/۶۵۰۴ و ۳/۷۸۹۰ محاسبه شد (جدول ۳).

میانگین شکاف در بعد همدلی در سال ۱۴۰۲ نسبت به ۱۴۰۱ افزایش یافته است که بیانگر افزایش نارضایتی اعضای هیأت علمی در این بعد از کیفیت خدمات پژوهشی در سال ۱۴۰۲ بوده است. میانگین نمره ادراکات کیفیت خدمات پژوهشی برای پنج بعد عوامل محسوس، قابل اعتماد بودن، پاسخگویی، اطمینان خاطر و همدلی در هریک از سال‌های ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ نیز محاسبه شد. میانگین نمره عوامل محسوس در سال ۱۴۰۱ بیشتر از سال ۱۴۰۲ است (۳/۱۸۶ در مقابل

جدول ۴. مقایسه عملکرد (نمره ادراک) خدمات پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز از دیدگاه اعضای هیأت علمی در دو سال ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲

Table 4. Comparison of performance (perceived scores) of educational services at Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, from the perspective of faculty members in 2023 and 2024.

سال	عوامل محسوس	قابل اعتماد بودن	پاسخگویی	اطمینان خاطر	همدلی
۱۴۰۱	میانگین	۲/۷۴۶۳	۲/۷۴۳۹	۳/۲۴۳۹	۲/۸۹۲۷
	انحراف معیار	۰/۷۰۵۸۱	۰/۷۰۸۱۷	۰/۷۳۸۲۶	۰/۶۵۴۸
	کمترین	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰
	بیشترین	۷/۰۰	۷/۰۰	۶/۵۰	۶/۵
۱۴۰۲	میانگین	۲/۹۱۱۱	۲/۹۴۲۲	۲/۹۳۶۱	۲/۱۹۰۳
	انحراف معیار	۰/۷۷۸۳۱	۰/۷۲۰۹۵	۰/۸۱۰۴	۰/۷۳۲۲
	کمترین	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰
	بیشترین	۶/۵	۷/۰۰	۶/۵۰	۷/۰۰
سطح معناداری	۰/۰۱۴	۰/۰۶۱	۰/۰۶۲	۰/۵۸۰	۰/۰۱۱۸

نمرات کسب شده در سه بعد خدمات رفاهی، آموزشی و پژوهشی اختلاف معناداری وجود داشت ( $P < ۰/۰۰۱$ ) و بیشترین نارضایتی به بعد خدمات رفاهی و پس از آن خدمات آموزشی تعلق داشت.

### بحث

دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اهواز در مقطع کارورزی در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی در سال‌های ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ نارضاضی بودند. دانشجویان بیشترین نارضایتی را در ابعاد قابل اعتمادی و عوامل محسوس داشتند. عوامل محسوس شامل تجهیزات فیزیکی، محیط آموزشی، و منابع مادی مورد استفاده در فرایند آموزشی هستند. قابلیت اعتماد به توانایی ارائه خدمت به شکلی دقیق و مطمئن اشاره دارد. مطالعات نشان می‌دهند که نارضایتی در این ابعاد می‌تواند به دلیل

- ارزیابی کیفیت خدمات معاونت فرهنگی-دانشجویی - تجزیه و تحلیل نمرات کسب شده در حیطه دانشجویی-فرهنگی نشان داد که در سال ۱۴۰۱، میانگین نمره کیفیت این خدمات ۶/۰۴۷ و انحراف معیار ۰/۵۸۸ بوده است، همچنین در سال ۱۴۰۲، میانگین نمره ۶/۱۸۳ و انحراف معیار ۰/۶۰۵ است. با توجه به سطح معناداری که برابر با ۰/۰۴۶ است، تغییر در میانگین نمرات بین دو سال معنادار بوده و بیانگر ارتقا سطح کیفیت خدمات دانشجویی-فرهنگی در سال ۱۴۰۲ بوده است. محاسبه میانگین نمره کل در حیطه خدمات دانشجویی-فرهنگی نیز نشان داد که کیفیت خدمات در این حیطه با کسب نمره (۸۴/۲۴/۶/۸۹) نسبتاً متوسط است و به این معناست که نمره اکثر دانشجویان در خصوص کیفیت خدمات دانشجویی فرهنگی در نزدیکی میانگین قرار دارند و رضایت آن‌ها در حد متوسط بوده است. بین میانگین

بیان کردند که با مطالعه حاضر تطابق دارد (۲). نارضایتی کمتر دانشجویان علوم پزشکی اهواز در بعد همدلی می‌تواند بیانگر این باشد که دانشجویان احساس می‌کنند در سطح فردی توجه و درک نسبتاً مناسبی از سوی مسئولین و ارائه‌دهندگان خدمت در دانشگاه دریافت می‌کنند که می‌تواند به دلیل تلاش‌های فردی اعضای هیأت علمی و کارکنان در برقراری ارتباط مؤثر با دانشجویان باشد.

بررسی عملکرد کلی معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز از دیدگاه اعضای هیأت علمی نیز نشان داد میانگین نمرات انتظارات و ادراکات اعضای هیأت علمی از کیفیت خدمات پژوهشی در تمام ابعاد پژوهشی دارای اختلاف معناداری بوده است و دارای شکاف منفی بوده است. بیشترین نارضایتی اعضای هیأت علمی در ابعاد قابل اعتماد بودن، اطمینان دهی و پاسخگویی بوده است. میانگین نمرات ادراک در بعد عوامل محسوس در سال ۱۴۰۱ به‌طور معناداری بیشتر از سال ۱۴۰۲ بود (۳/۱۸۶ در مقابل ۲/۹۱۱۱). عوامل محسوس، که شامل امکانات فیزیکی، تجهیزات، و ظاهر کارکنان می‌شود، نقش مهمی در درک کیفیت خدمات از سوی اعضای هیأت علمی دارند. کاهش معنادار در میانگین نمرات این عوامل از ۳/۱۸۶ در سال ۱۴۰۱ به ۲/۹۱۱۱ در سال ۱۴۰۲ می‌تواند به دلایل مختلف از جمله کاهش بودجه یا منابع، تغییر در اولویت‌های پژوهشی دانشگاه، تأثیر همه‌گیری کووید-۱۹، افزایش انتظارات اعضای هیأت علمی باشد.

در مطالعه‌ای که به بررسی تأثیر تخصیص منابع مالی بر کیفیت خدمات پژوهشی در مؤسسات آموزش عالی پرداخته، ارتباط مستقیمی بین سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌ها، تجهیزات و منابع انسانی با سطح رضایت و ادراک پژوهشگران و دانشجویان از کیفیت خدمات پژوهشی را بیان می‌کند (۲۴). سرمایه‌گذاری‌های استراتژیک در منابع پژوهشی می‌تواند به بهبود قابل توجه در کیفیت خدمات منجر شود. این مطالعه بین‌المللی تأکید می‌کند که افزایش بودجه و منابع مخصوص پژوهش، به‌ویژه در زمینه‌های عوامل محسوس مانند تجهیزات پیشرفته پژوهشی، فضاهای آزمایشگاهی مدرن، و امکانات پشتیبانی پژوهش، مستقیماً بر افزایش رضایتمندی دانشجویان و پژوهشگران و در نهایت بر بهبود کیفیت پژوهش‌های انجام شده تأثیر می‌گذارد (۲۴).

در مطالعه‌ای که به ارزیابی کیفیت خدمات پژوهشی دانشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی پرداخته شد، نتایج نشان داد که در هر پنج بعد کیفیت خدمات پژوهشی، شکاف منفی کیفیت وجود دارد. بیشترین شکاف منفی کیفیت در بعد اعتبار (۳/۰۴-) و گویه‌حمایت مالی از دانشجویان مشاهده

ناکافی بودن منابع، کیفیت پایین تجهیزات، یا عدم تطابق خدمات ارائه شده با انتظارات دانشجویان باشد (۱۵-۱۸). کیفیت پایین تجهیزات و امکانات می‌تواند بر رضایت و عملکرد آکادمیک دانشجویان تأثیر منفی بگذارد (۱۹). همچنین عدم تطابق بین انتظارات دانشجویان و واقعیت‌های موجود منجر به نارضایتی آن‌ها می‌شود (۲۰). در مطالعه‌ای که به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم و فناوری مازندران تمرکز داشت، نشان داد که شکاف‌های منفی بین ادراکات و انتظارات می‌تواند به کمبودهای موجود در امکانات و تجهیزات آموزشی و پژوهشی مربوط باشد (۲۱) که نتایج این مطالعه را تأیید می‌کند. در ارزیابی کیفیت آموزش از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تهران نیز، انتظارات دانشجویان از وضعیت موجود بالاتر بود، که نشان‌دهنده یک الگوی مشترک در نارضایتی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها می‌باشد. این موضوع نشان‌دهنده فاصله بین انتظارات دانشجویان و آنچه واقعاً ارائه می‌شود، است (۲۲). بررسی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان شکاف‌های منفی بین وضعیت موجود و ایده‌آل را نشان داد، که با یافته‌های مطالعه حاضر همخوانی دارد و بیانگر یک چالش مشترک در بخش‌های مختلف آموزش عالی است (۱).

برخلاف دو بعد عوامل محسوس و اطمینان‌دهی، کمترین نارضایتی دانشجویان علوم پزشکی اهواز در بعد همدلی مشاهده شد. همدلی و درک نیازهای فردی دانشجویان می‌تواند به افزایش رضایتمندی دانشجویان از خدمات ارائه‌شده کمک کند (۲۳). همدلی به توجه و مراقبت فردی ارائه‌دهندگان خدمت به شرکت‌کنندگان و منعکس‌کننده حساسیت و آگاهی نسبت به تقاضاها، پرسش‌ها و شکایات مطرح‌شده از سوی دانشجویان است. کمترین شکاف منفی در کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی اهواز به بعد همدلی اختصاص یافت (۲/۰۵- در سال ۱۴۰۱ و ۲/۵۳- در سال ۱۴۰۲) هرچند بین میزان ادراکات و انتظارات دانشجویان در این بعد نیز فاصله وجود داشته است. این مطالعه با مطالعه توفیقی و همکاران که بیشترین شکاف منفی در کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده پیراپزشکی تهران را به بعد همدلی (۱-۱/۵۷-) گزارش داده، مطابقت ندارد (۱۰). همچنین در مطالعه‌ای که به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده علوم پزشکی آبادان صورت گرفته بود بیشترین شکاف منفی بین ادراکات و انتظارات دانشجویان در بعد همدلی (۱-۱/۲۸-) گزارش شده است (۹) که با مطالعه حاضر تطابق ندارد. دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی گیلان نیز کمترین نارضایتی را نسبت به کیفیت خدمات آموزشی به بعد همدلی

دانشجویان دارد (۷). تطابق یا عدم تطابق در نتایج به دست آمده از این مطالعه با سایر مطالعات می‌تواند به دلیل تفاوت در سطح آموزش، امکانات، تجهیزات، کارکنان و هیأت علمی دانشگاه‌ها، دیدگاه‌های فرهنگی اجتماعی مختلف دانشجویان و نیز شرایط محیطی محل تحصیل و کار دانشجویان و اعضای هیأت علمی باشد.

بررسی اهمیت کیفیت خدمات آموزشی و چالش‌های سازگاری فرهنگی در رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی در ایران نشان داد که سازگاری فرهنگی به‌عنوان یک مؤلفه حیاتی در فرایند آموزشی دانشجویان بین‌المللی عمل می‌کند (۱۵). در مطالعه‌ای که بر اهمیت دسترسی به خدمات پشتیبانی سلامت روان و ضرورت کاهش موانع ساختاری تأکید می‌کند، دانشجویان خواستار بهبود دسترسی به خدمات پشتیبانی سلامت روان با کیفیت بودند، که نشان‌دهنده یک نیاز عمومی برای تقویت بخش‌های پشتیبانی روانی و فرهنگی است (۱۷). همچنین نارضایتی دانشجویان نسبت به شهریه تحصیلی به‌عنوان یکی از شاخص‌های رضایتمندی از خدمات دانشجویی فرهنگی می‌تواند به دلیل ارتباط ناکافی بین دانشجویان و مدیریت دانشگاه و عدم شفافیت در خدمات فرهنگی ارائه‌شده باشد. این موضوع اهمیت ارتباطات مؤثر و مدیریت شفاف را در معاونت‌های فرهنگی نشان می‌دهد (۱۸).

بررسی‌های کیفیت خدمات دانشجویی فرهنگی در دانشگاه‌های دولتی شهر تهران نشان می‌دهد سه بعد روابط اجتماعی-فرهنگی و اوقات فراغت، محل و شرایط زندگی و فضای عمومی دانشگاه از مؤلفه‌های اصلی افزایش کیفیت زندگی دانشجویی است. در مقابل، چهار بعد امکانات دسترسی، خدمات ورزشی، رفاهی و تفریحی، سلامت جسمی و امکانات درمانی-پزشکی و بهداشت و کیفیت غذای رستوران‌های دانشجویی از مؤلفه‌های اصلی کاهش کیفیت زندگی است. به‌علاوه، سه بعد آموزش و خدمات آموزشی، اعضای هیأت علمی و رشد فردی و چشم‌انداز و آینده شغلی، در سطح متوسط گزارش شده است (۲۶). وجود رویکردی جامع و پویا در ارزیابی و بهبود خدمات ارائه‌شده به دانشجویان، که شامل درک و پاسخ به انتظارات متغیر آن‌ها، ارتقاء کیفیت آموزشی، فراهم آوردن حمایت‌های روانی و اجتماعی و افزایش سطح سازگاری فرهنگی آن‌ها است، جهت افزایش رضایتمندی آن‌ها ضروری است.

### نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج حاصل که بیانگر شکاف منفی و نارضایتی از خدمات ارائه‌شده به دانشجویان و اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی

شد. بر اساس نتایج پژوهش عدم تخصیص اعتبارات، بی‌برنامگی، عدم حمایت مالی از طرح‌ها و شرکت در سمینارها و نبود زیرساخت‌های لازم پژوهشی، از جمله موانع و کاستی‌های پژوهشی است. شکاف منفی در بعد اعتبار پژوهش و حمایت مالی نشان‌دهنده تأثیر مستقیم منابع مالی بر کیفیت خدمات پژوهشی است. این امر ممکن است به کاهش در کیفیت و دسترسی به تجهیزات پژوهشی، مواد، و امکانات منجر شود (۷) نتایج این مطالعه با مطالعه حاضر از نظر وجود شکاف منفی بین انتظارات و ادراکات ذی‌نفعان در تمام ابعاد کیفیت خدمات پژوهشی همخوانی دارد. در مطالعه‌ای دیگر که باهدف تعیین شکاف بین واقعیت و انتظارات خدمات آموزشی و پژوهشی دانشجویان علوم تربیتی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران صورت گرفته است، در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی بین واقعیت‌ها و انتظارات تفاوت معنی‌داری نشان داده شد. لذا با توجه به اهمیت دانشجو به‌عنوان کانون اصلی دانشگاه‌ها و نیز تأثیر کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی بر آن‌ها، لزوم ارتقای کیفی خدمات آموزشی و پژوهشی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران به‌طور قابل‌ملاحظه‌ای احساس می‌شود (۲۵). نتایج این مطالعه نیز با مطالعه حاضر از نظر وجود شکاف منفی در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی در دانشگاه مطابقت دارد.

کاهش در میانگین نمرات بعد عوامل محسوس در کیفیت خدمات پژوهشی می‌تواند بیانگر نیاز به بهبود و تقویت زیرساخت‌های پژوهشی باشد. میانگین نمرات عوامل محسوس که در سال ۱۴۰۱ بالاتر بوده است، می‌تواند نشان‌دهنده توجه بیشتر به ارائه خدمات پژوهشی با کیفیت در آن سال باشد. با این‌حال، کاهش در سال ۱۴۰۲ اهمیت افزایش پاسخگویی و اطمینان در ارائه خدمات را نشان می‌دهد.

میانگین نمرات کیفیت خدمات دانشجویی-فرهنگی دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور از دیدگاه دانشجویان پزشکی مقطع کارورزی دو سال دارای اختلاف معنادار بود (سال ۱۴۰۲ بهتر از ۱۴۰۱ شده است). میانگین نمره کل (۲۴/۸۴±۶/۸۹) آن‌ها نیز بیانگر رضایت متوسط دانشجویان از خدمات دانشجویی-فرهنگی است. این مطالعه با نتایج مطالعه پیری و همکاران که بیانگر سطح پایین رضایتمندی دانشجویان دانشگاه ملایر از خدمات دانشجویی-فرهنگی دانشگاه بوده، مطابقت دارد (۱۳). اما نتایج یک تحقیق در دانشگاه فنی شهر کوالالامپور مالزی نشان داد که تقریباً اکثر دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه‌شده در این دانشگاه راضی بودند. همچنین، یافته‌های این مطالعه نشان داد که عوامل تسهیلات رفاهی، خدمات مشاوره‌ای، برنامه درسی، کمک‌های مالی و هزینه‌های شهریه تأثیر مثبت و معناداری بر رضایتمندی

مشورتی و استفاده از فناوری‌های نوین می‌تواند به افزایش مشارکت دانشجویی و بهبود تجربه دانشجویی کمک کند. این رویکرد نه تنها به افزایش رضایتمندی دانشجویان کمک می‌کند بلکه به تقویت جامعه دانشجویی و ایجاد محیطی پویا و حمایت‌گر در دانشگاه‌ها منجر می‌شود. همچنین، ایجاد یک برنامه جامع ارزیابی مداوم کیفیت در دانشگاه می‌تواند بهبود مستمر کیفیت خدمات را تضمین کند. با ارزیابی دوره‌ای و پیگیری نتایج، می‌توان مشکلات را شناسایی و مداخلات لازم را اعمال کرد. در نهایت، توجه به نظرات و نیازهای دانشجویان و اعضای هیات علمی به عنوان منابع اصلی اطلاعات در مورد کیفیت خدمات بسیار حائز اهمیت است و مسئولان دانشگاه را در تصمیم‌گیری‌ها راهنمایی می‌کنند. از محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به محدودیت در نمونه‌گیری در بخش دانشجویی (فقط دانشجویان پزشکی مقطع کارورزی)، تعمیم‌پذیری نتایج (این پژوهش فقط برای دانشگاه علوم پزشکی جندی شاور اهواز قابل تعمیم است و برای سایر دانشگاه‌ها کاربرد ندارد)، و احتمال سوگیری پاسخ‌ها است.

### تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل از پایان‌نامه پزشکی عمومی است که با حمایت مالی مرکز توسعه مطالعات و آموزش علوم پزشکی دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز با شماره طرح EDC-0141 و کد اخلاق IR.AJUMS.REC.1401.524 تأیید شد.

اهواز است، ضروری است مسئولان دانشگاه برنامه‌های عملیاتی را برای بهبود کیفیت خدمات خود تدوین کنند. به منظور ارتقا سطح کیفیت خدمات آموزشی بهبود تعامل بین اساتید و دانشجویان در محیط‌های بالینی، بهبود دسترسی به منابع آموزشی و تجهیزات پزشکی، برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای ارتقا مهارت‌های بالینی دانشجویان، بهبود امکانات رفاهی و تسهیلات برای دانشجویان در محیط‌های بالینی، ایجاد سیستم‌های نظارتی دقیق‌تر جهت نظارت بر نحوه ارائه خدمات آموزشی ضروری است.

جهت مقابله با کاهش کیفیت خدمات پژوهشی، دانشگاه باید منابع و بودجه‌های اختصاص داده شده به پژوهش را بازبینی و در صورت امکان افزایش دهند. در تقویت زیرساخت‌های پژوهشی و به‌روزرسانی تجهیزات و امکانات، ارائه دوره‌ها و کارگاه‌هایی برای افزایش مهارت‌های پژوهشی پژوهشگران، بهبود سیستم‌های پاسخگویی، حمایت مالی و انگیزشی از پژوهشگران، اطمینان از دسترسی به منابع را بهبود ببخشد. در خصوص افزایش کیفیت خدمات دانشجویی-فرهنگی، معاونت دانشجویی-فرهنگی باید به صورت فعال بازخوردهای دانشجویان را جمع‌آوری و تحلیل کند تا درک بهتری از نیازها و انتظارات آن‌ها به دست آورد و بر اساس آن، استراتژی‌های ارتقاء خدمات را تدوین و اجرا کند. علاوه بر این، تقویت ارتباط بین دانشجویان و معاونت فرهنگی-دانشجویی از طریق افزایش شفافیت، برگزاری جلسات

### References

1. Yazdani B, Hajian M. Evaluation of educational service quality in Isfahan's Universities based on SERVQUAL model. Quarterly Journal of Standard and Quality Management. 2018;8(27):39-54. [In Persian] [https://www.jstandardization.ir/article\\_73308.html](https://www.jstandardization.ir/article_73308.html)
2. Yaghoobi Y, Mohammad-davoudi A, Zamani-Moghadam A, Jamali A. The quality of Educational services from Students' viewpoints in Guilan University of Medical Sciences. Research in Medical Education. 2017;9(4):76-67. [In Persian] DOI: 10.29252/rme.9.4.76
3. Kolahdoozi A. Quality Orientation In Universities With An Approach To Excellence In Research and Academic Education 2015. [In Persian] [Available from: <http://kolahdooziahmad.blogfa.com/post/4>]
4. Mahdi M. Requirements for Establishing a Quality Assurance System in Higher Education and Research System. Majlis and Rahbord. 2024;31(118):123-57. [In Persian] <http://ihej.ir/article-1-554-fa.html>
5. Rashidi Z. Analyzing the status of educational quality in Iranian universities and providing solutions for its improvement. Institute for Higher Education Research and Planning: Institute for Research & Planning in Higher Education; 2018. [In Persian] [https://irphe.ac.ir/files/site1/files/Book/8\\_Books/5.pdf](https://irphe.ac.ir/files/site1/files/Book/8_Books/5.pdf)
6. Jafari Sani H, Jafarian Rad S, Shah'savan Z. Challenges and Problems of Ensuring the Quality of Higher Education with Emphasis on Universities and Public Higher Education Centers in Iran. The Twelfth National Conference on Quality Assessment in University Systems 2018. p. 280-91. [In Persian] <https://khev.um.ac.ir/>
7. Hematinezhad M, Shabani S, Taslimi Z. An Assessment of Research Services Quality in Higher Education Centers with KANO- QFD Approach (Case Study: Physical Education and Sport Science Faculty, Guilan University). Sport Management Journal. 2017;9(3):489-514. [In Persian] DOI: 10.22059/jsm.2017.64741
8. Tabarsa G, Hasanvand mofrad M, Arefnezhad M. Analysis and Ranking Factors Affecting the Improving Educational Quality with a Case Study in the University of Isfahan. Interdisciplinary Studies in the Humanities. 2012;4(4):53-74. [In Persian] DOI: 10.7508/isih.2012.16.003

9. Maraghi E, hayati f, hayati f. Quality of Educational Services from Students' Viewpoint at Abadan Faculty of Medical Sciences. *Educational Development of Judishapur*. 2019;10(3):176-86. [In Persian]  
DOI: 10.22118/edc.2019.93678
10. Tofighi Sh., Sadeghifar J., Hamouzadeh P., Afshari S., Foruzanfar F., Taghavi Shahri S. M. Quality of educational services from the viewpoints of students SERVQUAL model. *Bimonthly of Education Strategies in Medical Sciences*. 2011;4(1):21-6. [In Persian]  
<http://edcbmj.ir/article-1-118-en.html>
11. Heydari Z, Mohamadi R. Evaluating the Quality of Educational Services in University of Science and Culture based on SERVQUAL Model from Students' Viewpoints. *Educational Measurement and Evaluation Studies*. 2015;5(11):119-42. [In Persian]  
[https://jresearch.sanjesh.org/article\\_19306\\_912dcb7d52746d40917ed1c6fdb9de5.pdf](https://jresearch.sanjesh.org/article_19306_912dcb7d52746d40917ed1c6fdb9de5.pdf)
12. Malmir M, Salehi K, Moghadamzadeh A, Dehghani M. The Meaning and Concept of Quality Culture Based on the View of Stakeholders at the University of Tehran. *Organizational Culture Management*. 2025;23(3):315-30. [In Persian]  
DOI: 10.22059/jomc.2023.364285.1008585
13. Piri M, Haratian A, Kianpour S. Students' satisfaction with the quality of educational, research, student and administrative services of the university. *Sociology of Education*. 2017;2(2):214-30. [In Persian]  
<https://www.iase-jrn.ir/index.php/se/article/view/43>
14. Farahmandian S, Minavand H, Afshardost M. Perceived service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Business and Management*. 2013;12(4):65-74. [In Persian]  
[https://www.academia.edu/download/54946644/Perceived\\_service\\_quality\\_and\\_student\\_satisfaction\\_in\\_higher.pdf](https://www.academia.edu/download/54946644/Perceived_service_quality_and_student_satisfaction_in_higher.pdf)
15. Temizkan V. The Effects of Educational Service Quality and Socio-Cultural Adaptation Difficulties on International Students' Higher Education Satisfaction. *SAGE Open*. 2022;12(1).  
DOI: 10.1177/21582440221078316
16. Khorasani A, Panahi M, Ghanbari R. Evaluation of university services quality: perspectives of international students in Iran. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*. 2023;27(4):55-82. [In Persian]  
DOI: 10.52547/irphe.27.4.55
17. Priestley M, Broglia E, Hughes G, Spanner L. Student Perspectives on improving mental health support Services at university. *Counselling and Psychotherapy Research*. 2022;22(1).  
<https://doi.org/10.1002/capr.12391>
18. Krdzalic A, Brgulja A, Durakovic B. Implementation of Lean Practices in a Higher Education Institution's Student Affairs Office: A Case Study from a Bosnian University. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*. 2020;10(2):567-77.  
DOI: 10.18517/ijaseit.10.2.10822
19. Baafi RKA. School physical environment and student academic performance. *Advances in Physical Education*. 2020;10(2):121-37.  
<https://doi.org/10.4236/ape.2020.102012>
20. Fleith DdS, Almeida LS, Marinho-Araujo CM, Gomes CMA, Bisinoto C, Rabelo ML. Validity evidence of a scale on academic expectations for higher education. *Paidéia (Ribeirão Preto)*. 2020;30:e3010.  
<https://doi.org/10.1590/1982-4327e3010>
21. Aghamirzaee Mahali T, Babazadeh M, Rahimpour kami B, Salehi Omran A. Assessment and Ranking of Educational (Administrative) Services Quality From Students Opinion (A case Study on Mazandaran University of Science and Technology). *Bimonthly of Education Strategies in Medical Sciences*. 2017;10(4):288-301. [In Persian]  
<http://edcbmj.ir/article-1-1205-en.html>
22. Shams L, Mahmoudi S, Maleki MR, Ameli E, Mousavi SM. Educational service quality of Tehran University of Medical Sciences: the students' perspective. *Razi Journal of Medical Sciences*. 2014;21(124):27-36. [In Persian]  
<http://rjms.iums.ac.ir/article-1-3368-en.html>
23. Wang Q, Wang L, Shi M, Li X, Liu R, Liu J, et al. Empathy, burnout, life satisfaction, correlations and associated socio-demographic factors among Chinese undergraduate medical students: an exploratory cross-sectional study. *BMC Medical Education*. 2019;19(1):341. [In Persian]  
<https://doi.org/10.1186/s12909-019-1788-3>
24. Camilleri MA. Evaluating service quality and performance of higher education institutions: a systematic review and a post-COVID-19 outlook. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 2021;13(2):268-81.  
<https://doi.org/10.1108/IJQSS-03-2020-0034>
25. Alami F, Ansarifar M, Akbari S. From Expectation to Reality: An Analysis of the Quality Gap between Educational and Research Services from the Viewpoints of University Students in Tehran. *Journal of Management and Planning In Educational System*. 2019;12(2):295-318. [In Persian]  
DOI: 10.29252/mpes.12.2.295
26. Mahdi R. Quality of academic life of students (case study, public universities of Tehran). *Quarterly Journal of Higher Education Association of Iran*. 2014;7(3):1-25. [In Persian]  
<http://ihej.ir/article-1-554-fa.html>