

## مقاله اصلی

# شناسایی و تحلیل شبکه مضامین مؤثر بر کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی فارس

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۸/۱۴ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۲/۲۴

### خلاصه

**مقدمه:** کیفیت خدمات آموزشی یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های موفقیت و کارآمدی دانشگاه‌ها به ویژه در حوزه علوم پزشکی است، چرا که آموزش با کیفیت، توانمندسازی دانشجویان و توسعه حرفه‌ای اساتید را تسهیل می‌کند. هدف این مطالعه، شناسایی و تبیین شبکه مضامین کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی فارس در سال تحصیلی ۱۴۰۲-۱۴۰۱ بود.

**روش کار:** پژوهش حاضر با ماهیت کیفی و رویکرد تحلیل مضمون، در بستر یک مطالعه اکتشافی انجام شد. مشارکت‌کنندگان شامل اساتید هیأت علمی دارای سابقه آموزشی، دانشجویان سال‌های پایانی و مدیران و کارشناسان آموزش دارای تجربه بیش از هشت سال در حوزه کیفیت خدمات آموزشی بودند که به صورت هدفمند و ملاک‌محور انتخاب شدند. داده‌ها از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته گردآوری و تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت (۲۳ نفر). برای تحلیل داده‌ها از رویکرد تحلیل مضمون و تدوین شبکه مضامین استفاده شد.

**نتایج:** یافته‌ها منجر به شناسایی یک مضمون فراگیر، ۷ مضمون سازمان‌دهنده و ۴۳ مضمون پایه گردید. مضامین سازمان‌دهنده شامل مؤلفه‌های انسانی اساتید، انسانی دانشجویان، انسانی کارکنان دانشگاه، ساختاری، اجتماعی، آموزشی و پژوهشی بودند که هر یک ابعاد بنیادین کیفیت خدمات آموزشی را در محیط دانشگاهی تبیین می‌کنند.

**نتیجه‌گیری:** بر اساس شبکه مضامین استخراج‌شده، چارچوبی جامع برای بازنمایی عوامل اثرگذار بر کیفیت خدمات آموزشی ارائه شد که می‌تواند به عنوان منبای توسعه مدل‌های ارزیابی و برنامه‌ریزی راهبردی در دانشگاه‌های علوم پزشکی مورد استفاده قرار گیرد.

**کلمات کلیدی:** ارزیابی کیفیت، خدمات آموزشی، شبکه مضامین، دانشگاه علوم پزشکی، فارس.

مریم ملک محمودی<sup>۱</sup>

رضا زارعی\*<sup>۲</sup>

احمد رضا اوجی نژاد<sup>۲</sup>

نادر شهامت<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی دکترا، گروه مدیریت آموزشی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت، ایران.

<sup>۲</sup> استادیار، گروه مدیریت آموزشی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت، ایران.

\* نویسنده مسئول: دکتر رضا زارعی، استادیار، گروه

مدیریت آموزشی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی

مرودشت، ایران.

Email: dr.rezazarei1972@miau.ac.ir

## مقدمه

به عامل رقابت و برتری نظامهای دانشگاهی در عرصه جهانی آموزش عالی تبدیل شده است (۳).

بررسی‌ها نشان می‌دهد کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌های علوم پزشکی موجب پیشرفت و توسعه روزافزون خدمات سلامت و بهبود کیفیت درمان در سطح جامعه خواهد شد. در نتیجه می‌توان گفت شکاف فعلی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی حاکی از برآورده نشدن انتظارات گیرندگان خدمات است گام اساسی برای جبران این شکاف شناخت عوامل ریشه‌ای تأثیر گذار بر ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات و در پی آن اتخاذ استراتژی‌هایی برای کاهش شکاف و تأمین نظر دانشجویان می‌باشد بسیاری از دانشگاه‌های ما هنوز به این باور نرسیده‌اند که دانشجویان به عنوان مشتریان آن‌ها هستند و دانشگاه‌ها موظف هستند تنها آنچه را که دانشجویان می‌طلبند در اختیار آن‌ها قرار دهند نتایج پژوهش‌ها حاکی از آن بوده که کارکنان اداری دانشگاه‌ها دیدگاه مشتری محور بیشتری به دانشجویان نسبت به کارکنان آکادمیک داشته و نوع برخوردشان متفاوت می‌باشند، لذا در این پژوهش، محقق در نظر دارد چالش‌های پیش روی مدل کیفیت خدمات آموزشی را مرور نماید.

کیفیت خدمات آموزشی یکی از بنیادی‌ترین شاخص‌های کارآمدی مؤسسات آموزش عالی محسوب می‌شود و نقش مهمی در رضایت تحصیلی، پیشرفت آموزشی و اثربخشی نهادی دارد. در سال‌های اخیر، افزایش انتظارات دانشجویان و ضرورت پاسخ‌گویی دانشگاه‌ها به استانداردهای ملی و بین‌المللی باعث شده است که مفهوم کیفیت خدمات آموزشی با نگاه چندبعدی مورد بازنگری قرار گیرد (۴). نتایج پژوهش‌های بین‌المللی نشان می‌دهد که کیفیت خدمات آموزشی تنها وابسته به کیفیت تدریس نیست، بلکه عوامل انسانی، ساختاری، اداری، حمایتی، اجتماعی و پژوهشی نیز در شکل‌گیری تجربه آموزشی نقش تعیین‌کننده دارند (۵،۶).

در ایران نیز مطالعات اخیر بر ضرورت بازشناسی عوامل بومی مؤثر بر کیفیت خدمات آموزشی تأکید کرده‌اند. به‌عنوان مثال،

آموزش عالی عهده دار مسئولیت مهمی در زمینه رشد و توسعه اجتماعی، فرهنگی، تربیتی و اقتصادی می‌باشد. در کشور ما نیز آموزش عالی عهده دار تربیت نیروی انسانی متخصص مورد نیاز در بخش‌های مختلف می‌باشد. نظام آموزش عالی، یک نظام پویا، هوشمند و هدفمند است که با مشکلات جدیدی روبرو است، این سیستم دارای دو بعد کیفی و کمی است. توسعه پایدار این نظام، رشد موزون و متناسب و متعادل هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر می‌باشد. تعریف کیفیت در آموزش چالش مهمی است چون با حساس‌ترین موجود روی زمین یعنی انسان سروکار دارد (۱). نگاهی به تحولات جاری نظام آموزش عالی، نشان می‌دهد که آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و مشکلات مالی، به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت بپردازد. گسترش کمی نظام آموزش عالی بدون توجه به کیفیت، پیامدهایی همچون افت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، عدم کارآفرینی و ضعف در تولید دانش را همراه خواهد داشت.

به اعتقاد سازمان علمی، فرهنگی و آموزشی ملل متحد (یونسکو) کیفیت آموزش باید در هر جامعه‌ای مورد تأکید قرار گیرد چرا که علاوه بر پاداش اقتصادی، مزایای غیراقتصادی مثل ارتقای بهداشت و سلامت، کاهش بزهکاری و ناهنجاری اجتماعی را نیز به دنبال دارد. از نظر یونسکو کیفیت در آموزش عالی مفهومی چند بعدی است که به میزان زیادی به وضعیت محیطی نظام دانشگاهی، مأموریت یا شرایط و استانداردهای رشته دانشگاهی بستگی دارد (۲).

کیفیت آموزش عالی امری پویا و دارای ابعاد متعددی (خدمات اداری، خدمات کتابخانه‌ای، اعضای هیئت 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 برنامه ریزان آموزشی برای بهبود دائمی آن بکوشند چرا که امروزه کیفیت در آموزش عالی

سال آخر و مدیران و کارشناسان آموزش با حداقل ۸ سال تجربه مرتبط جمع آوری شد. مصاحبه‌ها تا دستیابی به اشباع نظری ادامه یافت و در نهایت ۲۳ نفر به عنوان مشارکت کننده انتخاب شدند. نمونه‌گیری در این مرحله به صورت هدفمند و با روش ملاک‌محور انجام شد تا افرادی که شناخت کافی و تجربه عملی در حوزه کیفیت خدمات آموزشی دارند، در مطالعه حضور یابند. داده‌های جمع‌آوری شده در فرآیندی شش مرحله‌ای شامل آشنایی با داده‌ها، کدگذاری اولیه، شناسایی تم‌ها، بازبینی و تصفیه تم‌ها، تعریف و نام‌گذاری تم‌ها و تهیه گزارش تحلیل، مورد بررسی قرار گرفت.

تحلیل داده‌ها بر اساس روش تحلیل مضمون و با هدف استخراج مضامین پایه، مضامین سازمان‌دهنده و مضامین فراگیر انجام شد. مضامین استخراج شده منعکس کننده مفاهیم کلیدی مرتبط با کیفیت خدمات آموزشی و پاسخ‌گوی سوال پژوهش در خصوص مولفه‌های اصلی ارتقای کیفیت این خدمات بودند. در ادامه توزیع فراوانی و درصد مشارکت کنندگان بررسی و آورده شده است.

توزیع فراوانی و درصد مشارکت کنندگان به تفکیک سطوح مختلف (اساتید، دانشجویان، مدیران و کارشناسان) در جدول ۱ آورده شده است.

**جدول ۱.** توزیع فراوانی و درصد مشارکت کنندگان به تفکیک سطوح

درصد مشارکت	فراوانی	توزیع سطوح
۴/۴٪	۱	مدیران مراکز آموزشی
۱۳٪	۳	کارکنان آموزشی
۵۲/۲٪	۱۲	اساتید
۳۰/۴٪	۷	دانشجویان
۱۰۰٪	۲۳	جمع

در بخش کیفی این مطالعه، داده‌ها با بهره‌گیری از مطالعات کتابخانه‌ای و مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته گردآوری شد. در مرحله نخست، منابع علمی شامل کتاب‌ها، مقالات پژوهشی و

فرویدی و همکاران (۱۴۰۳) (۷) بر این نکته اشاره می‌کنند که کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌های کشور تنها با سنجش شاخص‌های عمومی قابل تبیین نیست و باید ابعاد انسانی، سازمانی و فرایندی در بافت واقعی دانشگاه‌ها تحلیل شود. همچنین کریمی و سعادت (۱۴۰۲) (۸) در پژوهش کیفی خود نشان دادند که کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌های علوم پزشکی بیش از هر چیز تحت تأثیر تعاملات انسانی، نظام‌های پشتیبانی و عوامل سازمانی قرار دارد. مطالعات دیگری نیز تأکید کرده‌اند که فهم دقیق کیفیت خدمات آموزشی نیازمند پژوهش‌های عمیق کیفی و مبتنی بر تجربه ذی‌نفعان است (۹).

با توجه به این ضرورت‌ها و با عنایت به اینکه بسیاری از ابزارهای بین‌المللی مانند SERVQUAL یا HEdPERF برای زمینه فرهنگی و سازمانی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران تدوین نشده‌اند (۱۰)، شناسایی شبکه مضامین کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه اساتید، کارکنان و دانشجویان امری الزامی است. بنابراین پژوهش حاضر با رویکرد تحلیل مضمون و با هدف استخراج شبکه مضامین کیفیت خدمات آموزشی، تلاش می‌کند ابعاد واقعی، بومی و تجربه‌شده کیفیت را در دانشگاه‌های علوم پزشکی شناسایی و بازنمایی کند. خروجی این پژوهش می‌تواند به‌عنوان پایه‌ای برای تدوین پرسشنامه‌ها، طراحی مدل‌های بومی و برنامه‌ریزی بهبود کیفیت در نظام آموزش پزشکی مورد استفاده قرار گیرد. با وجود مطالعات گسترده در حوزه کیفیت خدمات آموزشی، اکثر آن‌ها بر ابزارهای بین‌المللی متمرکز بوده‌اند و به‌طور خاص به شرایط و ویژگی‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران پرداخته نشده است. این تحقیق سعی دارد با استفاده از رویکرد تحلیل مضمون، شبکه مضامین کیفیت را در این زمینه و در دانشگاه علوم پزشکی فارس شناسایی کند.

### روش پژوهش

این پژوهش از نوع پژوهش کیفی با رویکرد اکتشافی متوالی طراحی شده است. موقعیت پژوهش به عنوان یک «موقعیت نامعین» تعریف گردید و تمرکز بر استخراج مولفه‌ها و ابعاد نهفته کیفیت خدمات آموزشی بود. در فاز کیفی، داده‌ها از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با اساتید هیأت علمی، دانشجویان

در مطالعه حاضر به منظور دستیابی به مولفه‌های کیفیت خدمات آموزشی در حوزه خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی از شیوه تحلیل مضمون استفاده گردید. این روش دارای ماهیتی تفسیری و گام به گام بوده و فرایندی است که با پیاده‌سازی آن می‌توان داده‌های پراکنده متن را به داده‌های غنی و معنادار تبدیل کرد. با بهره‌گیری از روش براون و کلارک (۲۰۰۶) (۱۱) فرآیند این مرحله در شش گام انجام پذیرفت که عبارت بودند از: آشنایی اولیه با متن مصاحبه‌ها، کدگذاری ابتدایی بخش‌های برجسته و تعیین کننده متن مصاحبه، استخراج کدهای اولیه بصورت مضمون، گروه‌بندی مضامین و قرارگیری هر یک در گروه‌های همخوان و مشابه خود، اختصاص عناوین مشخص به مضامین، دسته‌بندی مضامین استخراجی از مصاحبه‌ها در قالب مضامین پایه و سازمان دهنده و فراگیر.

پس از انتخاب مشارکت کنندگان در مصاحبه، این فرآیند تا دستیابی محتوای مصاحبه‌ها و نظرات مطلعین کلیدی به اشباع نظری تداوم یافت؛ بر همین اساس حجم نمونه در مرحله کیفی به تعداد ۲۳ نفر رسید. مشخصات افراد مصاحبه شونده در جدول ذیل مشاهده می‌گردد.

پایگاه‌های اطلاعاتی با هدف شناسایی مفاهیم مرتبط با کیفیت خدمات آموزشی بررسی گردید. در مرحله دوم، ۲۳ نفر از اساتید، مدیران، کارشناسان آموزش و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی فارس به صورت هدفمند و ملاک‌محور انتخاب شدند؛ افرادی که تجربه و دانش کافی درباره کیفیت خدمات آموزشی داشتند. مصاحبه‌ها به صورت حضوری و با زمان متوسط ۶۰ دقیقه انجام شد و تا زمان دستیابی به اشباع نظری ادامه یافت.

داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها با رویکرد تحلیل مضمون و بر اساس مراحل شش‌گانه براون و کلارک (۲۰۰۶) (۱۱) تحلیل شد؛ شامل: آشنایی با داده‌ها، کدگذاری اولیه، جستجو و بازبینی مضامین، تعریف و نام‌گذاری آن‌ها و تدوین گزارش نهایی. فرآیند کدگذاری به صورت باز و محوری انجام شد و به استخراج مضامین پایه، سازمان‌دهنده و یک مضمون فراگیر منجر گردید که ساختار مفهومی کیفیت خدمات آموزشی را تبیین می‌کنند. برای اطمینان از اعتبار داده‌ها، از راهبردهایی هم-چون موضع‌مندی پژوهشگر و بازبینی نتایج توسط ۱۰ نفر از مشارکت کنندگان استفاده شد. در نهایت، شبکه مضامین در قالب جدولی نظام‌مند ارائه گردید تا چارچوبی شفاف از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه ترسیم شود.

## یافته‌ها

### جدول ۲. مشخصات مشارکت کنندگان در مصاحبه کیفی

ردیف	کد اختصاصی در مصاحبه	جنسیت	مدرک تحصیلی	سابقه فعالیت در محیط آموزشی
۱	عضو کادر آموزشی	مرد	کارشناسی	۶ سال
۲	عضو کادر آموزشی	زن	کارشناسی	۸ سال
۳	عضو کادر آموزشی	زن	کارشناسی	۸ سال
۴	عضو کادر آموزشی	مرد	کارشناسی	۷ سال
۵	عضو کادر آموزشی	زن	کارشناسی	۶ سال
۶	عضو کادر آموزشی	مرد	کارشناسی	۱۲ سال
۷	عضو کادر آموزشی	مرد	کارشناسی	۸ سال
۸	عضو کادر آموزشی	مرد	کارشناسی	۱۱ سال

ردیف	کد اختصاصی در مصاحبه	جنسیت	مدرک تحصیلی	سابقه فعالیت در محیط آموزشی
۹	عضو کادر آموزشی	زن	کارشناسی	۱۵ سال
۱۰	عضو کادر آموزشی	زن	کارشناسی	۹ سال
۱۱	عضو کادر آموزشی	زن	کارشناسی	۶ سال
۱۲	عضو کادر آموزشی	زن	کارشناسی	۱۳ سال
۱۳	عضو کادر آموزشی	مرد	کارشناسی	۹ سال
۱۴	عضو کادر آموزشی	مرد	کارشناسی	۸ سال
۱۵	عضو کادر آموزشی	زن	کارشناسی	۸ سال
۱۶	عضو کادر آموزشی	مرد	کارشناسی	۱۱ سال
۱۷	دانشجو	زن		دوم عالی
۱۸	دانشجو	زن		دوم عالی
۱۹	دانشجو	مرد		سوم عالی
۲۰	دانشجو	زن		سوم عالی
۲۱	دانشجو	زن		اول عالی
۲۲	دانشجو	مرد		دوم عالی
۲۳	دانشجو	مرد		اول عالی

پس از مرور اولیه متن مصاحبه، بخش‌های حائز اهمیت مشخص شد و کدگذاری اولیه و تعیین مضامین پایه انجام پذیرفت. پس از درج مضامین مشابه و همخوان در یک گروه و اختصاص عنوان مناسب به آن دسته، هم‌چنین همسوسازی مضامین بدست آمده با شواهد نظری و پژوهش‌های علمی انجام شده، مضامین سازمان‌دهنده شکل گرفتند.

در این مرحله، ۴۲ مضمون پایه در قالب ۷ مضمون سازمان‌دهنده طبقه‌بندی شد. این مضامین ابعاد اصلی کیفیت خدمات آموزشی را در سه سطح انسانی، ساختاری و فرایندی نشان می‌دهند. در مرحله بعد کلیه مضامین پایه و سازمان‌دهنده در قالب ۱ مضمون فراگیر قرار داده شدند که در جدول ذیل مشاهده می‌گردند.

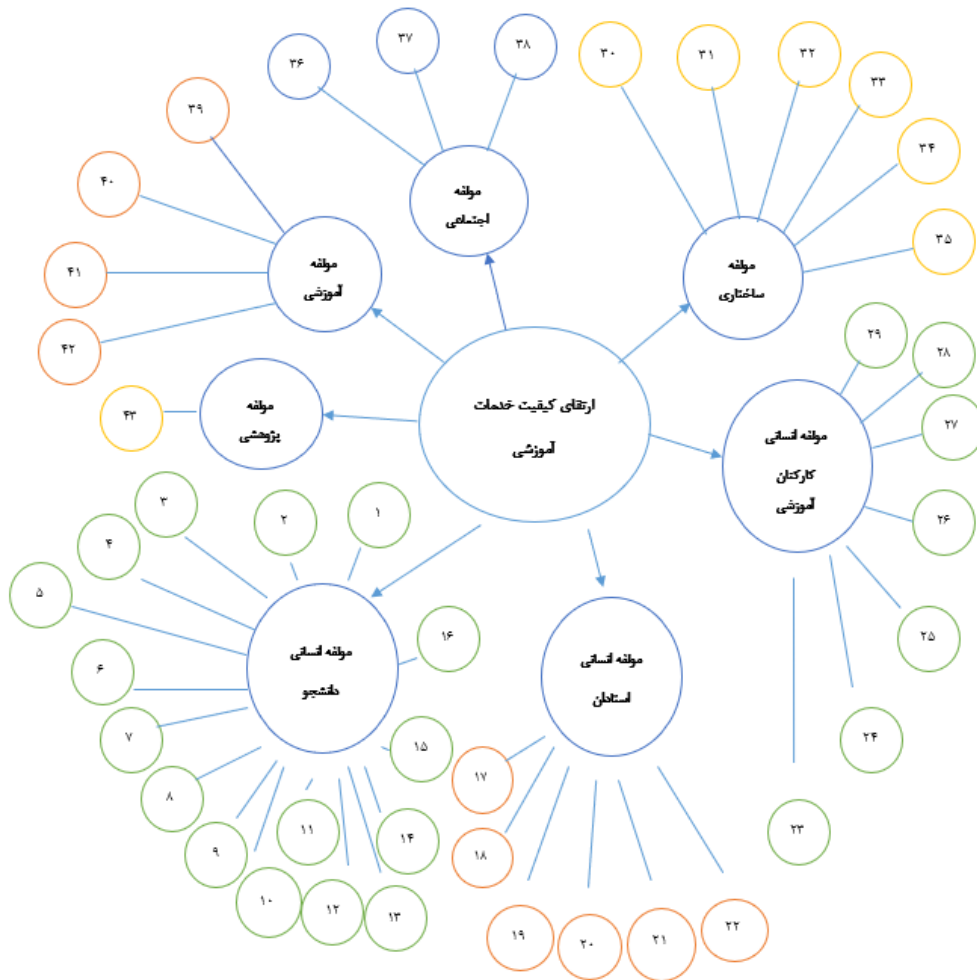
### جدول ۳. جدول مضامین پایه، سازمان‌دهنده و مضمون فراگیر

ردیف	مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضمون فراگیر
۱	بوجود آوردن انگیزه در دانشجویان		
۲	بوجود آوردن حس اعتماد در دانشجو		ارتقای کیفیت
۳	تقویت روابط غیر رسمی با دانشجویان	مولفه انسانی	خدمات
۴	شنونده فعال مشکلات دانشجو بودن	دانشجو	آموزشی
۵	رازدار بودن استاد		
۶	برخورداری استاد از سعه صدر		

ردیف	مضامین پایه	مضامین سازماندهنده	مضمون فراگیر
۷	پل ارتباطی دانشجویان با مراجع ذیصلاح		
۸	درک صحیح مشکلات دانشجویان		
۹	اختصاص زمان مؤثر و کافی برای تعامل با دانشجویان		
۱۰	اسوه بودن استاد		
۱۱	دید موشکافانه استاد		
۱۲	پرانرژی بودن استاد		
۱۳	چهره باز استاد		
۱۴	آراستگی ظاهری استاد		
۱۵	اهمیت دادن استاد به امور معنوی		
۱۶	توجه استاد به امور اخلاقی		
۱۷	پیگیری دانشجو		
۱۸	خوش بینی دانشجو به استاد		
۱۹	بیان صادقانه مشکلات و شرایط	مؤلفه انسانی	
۲۰	پذیرش پیشنهادات استاد از جانب دانشجو	استادان	
۲۱	روحیه مطالبه گری دانشجو		
۲۲	مسئولیت پذیر بودن استاد		
۲۳	رعایت قوانین محیط آموزشی	مؤلفه انسانی	ارتقای کیفیت
۲۴	حفظ حریم و امنیت دانشجو	کارکنان آموزشی	خدمات آموزشی
۲۵	رابطه مؤثر با کارکنان آموزشی دانشجویان		
۲۶	روابط محترمانه با همکلاسی ها		
۲۷	مدیریت شرایط بحرانی محیط آموزشی		
۲۸	تجربه و سابقه استاد		
۲۹	کاهش اضطراب دانشجویان توسط استاد در محیط آموزشی		
۳۰	به کارگیری اساتید توانمند در دانشگاه	مؤلفه ساختاری	
۳۱	تناسب تعداد دانشجویان با میزان مسئولیت و مشغله استادان		
۳۲	برگزاری جلسات توجیهی برای اساتید و دانشجویان		
۳۳	هماهنگی مسئولین دانشگاه با مسئولین آموزش کشور		
۳۴	نظارت بر روند ارتقای کیفی خدمات دانشگاه توسط مسئولین		
۳۵	انجام برنامه ریزی های کلان و بلند مدت		
۳۶	ورود فارغ التحصیلان و افرادی موفق به جامعه	مؤلفه اجتماعی	
۳۷	توسعه توانمندی های تخصصی استادان		
۳۸	ایجاد و تقویت دیدگاه مثبت مؤسسات آموزشی		
۳۹	هم رشته بودن استاد و دانشجو از نظر تحصیلی	مؤلفه آموزشی	
۴۰	به روز بودن استاد در حیطه آموزشی دانشجو		
۴۱	تمرکز بر دانشجویان آسیب پذیر تحصیلی و بهبود وضعیت درسی آنان		
۴۲	معرفی زمینه های پژوهشی کاربردی و نوین مرتبط با رشته تحصیلی		
۴۳	به کارگیری استادان توانمند در دانشگاه	مؤلفه پژوهشی	

شد. این شبکه در قالب مضمون فراگیر کیفیت خدمات آموزشی، ۷ مضمون سازمان‌دهنده و ۴۳ مضمون پایه بود. شبکه مضامین استخراج شده در شکل ذیل مشاهده می‌گردد.

پس از طی این مراحل، نتایج برای دریافت بازخورد و بازبینی به مشارکت کنندگان در مصاحبه ارائه شد که مورد تأیید و پذیرش آنان قرار گرفت. بر اساس جدول نهایی تحلیل مضامین سه گانه، شبکه مضامین کیفیت خدمات در حوزه آموزش عالی ترسیم



شکل ۱. شبکه مضامین ارتقای کیفیت خدمات با رویکرد آموزش عالی

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی شناسایی و تحلیل شبکه مضامین مؤثر بر کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی فارس بود. در عرصه آموزش عالی به عنوان محیط تعلیمی و تربیتی، کیفیت روابط و سوق دهی آن به سوی کیفیت خدمات بیشتر دارای ارزش و جایگاه قابل تأملی است؛ چرا که در سایه استقرار نظام آموزشی با کیفیت ارائه خدمات بیشتر با رویکرد علمی و برنامه ریزی شده، می‌توان آموزش را وارد مرحله ای

دارای اهمیت ویژه که همان توسعه و بالندگی شخصی، حرفه ای و تخصصی دانشجویان می‌باشد رهنمون کرد. به منظور شکل‌دهی ارائه الگوی کیفیت خدمات آموزشی در قالب دانشگاه‌ها، پژوهش حاضر در دو بخش کیفی و کمی انجام پذیرفت. مطابق شبکه مضامین استخراجی از بخش کیفی، بر اساس دیدگاه مصاحبه شونده‌گان تعداد ۷ مؤلفه و ۴۲ شاخص در الگوی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی به دست آمد. مؤلفه‌ها عبارت بودند از: انسانی (دانشجو)، انسانی (استاد)،

انسانی (کارکنان آموزشی)، ساختاری، اجتماعی، آموزشی و پژوهشی. در ادامه به تفسیر مؤلفه‌های حاصل پرداخته می‌شود.

- مؤلفه انسانی (استاد)

شواهد پژوهشی متعدد نشان می‌دهد که «مؤلفه انسانی استاد» یکی از بنیادی‌ترین عناصر اثرگذار بر کیفیت خدمات آموزشی در محیط دانشگاهی است. نتایج مرور نظام‌مند انجام‌شده توسط Ananada (۲۰۲۵) (۱۲) نشان می‌دهد که ابعاد شخصیتی، رفتاری و ارتباطی استاد از جمله رفتارهای سازمانی، مهارت‌های اجتماعی-عاطفی و نحوه ارتباط به طور مستقیم بر انگیزش و پیامدهای یادگیری دانشجویان تأثیر دارد. افزون بر این، یافته‌های پژوهش Maazouzi (۲۰۱۹) (۱۳) نیز بیانگر آن است که ویژگی‌های فردی و تعاملات استاد، مانند شیوه توضیح مطالب، مدیریت تعامل کلاسی و ارتباط مؤثر با دانشجویان، نقشی اساسی در عملکرد تحصیلی و موفقیت آموزشی آنان ایفا می‌کند.

در زمینه آموزش علوم پزشکی، تحقیقات داخلی نیز اهمیت بسیار بالای مؤلفه انسانی استاد را تأیید کرده‌اند. برای نمونه، مطالعه عابدینی و همکاران (۱۳۹۱) (۱۴) نشان داد که عواملی همچون احترام استاد به دانشجو، تسلط علمی، عدالت در ارزیابی، مهارت ارتباطی و مسئولیت‌پذیری، نقش تعیین‌کننده‌ای در کیفیت خدمات استاد-دانشجو دارند و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی را شکل می‌دهند. همچنین یافته‌های معصومی و همکاران (۱۴۰۳) (۱۵) نشان می‌دهد که مهارت‌های ارتباطی استاد، ویژگی‌های فردی و نحوه تعامل او با دانشجویان با میزان رضایت آموزشی آنان رابطه‌ای معنادار دارد؛ امری که اهمیت مؤلفه انسانی استاد را در محیط دانشگاه‌های علوم پزشکی آشکارتر می‌سازد.

این پژوهش‌ها با یافته‌های مطالعه حاضر همسو است، زیرا مشارکت‌کنندگان نیز طی مصاحبه‌ها بر این نکته تأکید داشتند که ویژگی‌های انسانی استاد از جمله ایجاد انگیزه، ایجاد اعتماد، شنونده فعال بودن، سعه‌صدر، اخلاق حرفه‌ای، آراستگی، توجه به امور معنوی، الگو بودن، چهره‌گشاده، انرژی بالا و توانمندی در آسیب‌شناسی مشکلات از مهم‌ترین ابعاد تعیین‌کننده کیفیت خدمات آموزشی به شمار می‌آیند. بر این اساس می‌توان نتیجه

گرفت که مؤلفه انسانی استاد نه تنها بر کیفیت تعامل آموزشی اثرگذار است، بلکه می‌تواند زمینه‌ساز بهبود یادگیری، تقویت انگیزش، بهبود تجربه آموزشی و ارتقای عملکرد تحصیلی دانشجویان در دانشگاه‌های علوم پزشکی باشد.

- مؤلفه انسانی (دانشجو)

تحلیل مصاحبه‌ها نشان داد که «مؤلفه انسانی دانشجو» دومین مضمون مهم و اثرگذار در فرایند ارتقای کیفیت خدمات آموزشی است. دانشجو به‌عنوان یکی از ارکان اصلی نظام یاددهی - یادگیری، نقش تعیین‌کننده‌ای در ثمربخشی اقدامات آموزشی و اثرگذاری تلاش‌های استاد دارد. مضامین پایه مرتبط با این مؤلفه شامل «پیگیری و تلاش مستمر»، «نگرش مثبت نسبت به استاد»، «صداقت در بیان مشکلات»، «روحیه پرسشگری»، «پذیرش مسئولیت» و «پذیرش پیشنهادها» استاد بودند.

شواهد پژوهشی موجود نیز نقش فعال و انسان‌محور دانشجویان را در ارتقای کیفیت آموزش تأیید می‌کند. برای نمونه، Marchenko (۲۰۲۰) (۱۶) نشان داده است که مشارکت فعال، انگیزش درونی و مسئولیت‌پذیری دانشجو از مهم‌ترین عوامل اثرگذار بر موفقیت فرآیند یادگیری هستند. به همین ترتیب، یافته‌های Goldhaber et al (۲۰۲۰) (۱۷) بیان می‌کند که ویژگی‌های فردی دانشجویان از جمله پشتکار، نگرش مثبت و پذیرش بازخور پیش‌بینی‌کننده مستقیم کیفیت یادگیری و عملکرد تحصیلی‌اند. در مطالعه Cochran et al (۲۰۱۹) (۱۸) نیز مشخص شد که دانشجویانی که نگرش مسئولانه و پرسشگرانه دارند، ارتباط مؤثرتری با استاد برقرار کرده و از کیفیت بالاتری در تجربه آموزشی برخوردار می‌شوند.

در تحقیقات داخلی نیز این مؤلفه مورد توجه قرار گرفته است. برای نمونه، پژوهش حسینی و همکاران (۱۳۹۹) (۱۹) نشان می‌دهد که «پذیرش مسئولیت یادگیری» و «پیوستگی در پیگیری امور آموزشی» از سوی دانشجویان نقش چشمگیری در ارتقای کیفیت خدمات آموزشی دارد. همچنین مطالعه نجفی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۸) (۲۰) بیان می‌کند که نگرش مثبت دانشجو و روحیه پرسشگری، یکی از عوامل کلیدی در بهبود کیفیت تعامل آموزشی و افزایش اثربخشی تدریس محسوب می‌شود. ضرابی و

پژوهش‌های بین‌المللی نیز تأکید می‌کنند که کارکنان آموزشی بخش مهمی از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه هستند. به عنوان مثال، Day et al. (۲۰۱۶)(۲۲) نشان داده‌اند که رفتار حرفه‌ای کارکنان آموزشی و نحوه تعامل آنان با دانشجویان اثر مستقیمی بر سلامت روان و موفقیت تحصیلی دانشجویان دارد. همچنین در مطالعه Price et al. (۲۰۲۰)(۲۳) مشخص شد که نقش کارکنان آموزشی در ایجاد محیط حمایتی، مدیریت تعارض و حفظ کیفیت ارتباطات آموزشی یکی از مهم‌ترین عوامل اثرگذار بر کیفیت یادگیری است. در پژوهشی دیگر، Ginsberg and Wlodkowski (۲۰۱۹)(۲۴) بیان کرده‌اند که تعامل انسانی کارکنان آموزشی، احترام متقابل و رعایت حریم شخصی از مؤلفه‌های کلیدی در ایجاد محیط آموزشی سالم و مؤثر است.

در مطالعات داخلی نیز نقش کارکنان آموزشی در کیفیت خدمات آموزشی مورد توجه قرار گرفته است. حسنی و همکاران (۱۳۹۹)(۲۵) نشان داده‌اند که ارتباط مؤثر کارکنان آموزشی با دانشجویان، مدیریت بحران و حفظ تعامل سازنده نقش مهمی در بهبود تجربه یادگیری دانشجویان دارد. همچنین پژوهش افشاری و همکاران (۱۳۹۸)(۲۶) بیان می‌کند که رعایت اصول حرفه‌ای، حریم شخصی و تجربه کارکنان آموزشی، از عوامل کلیدی در ارتقای کیفیت خدمات دانشگاهی است.

شاخص‌های استخراج‌شده در این مطالعه مانند تأکید استاد بر قوانین محیط آموزشی، ارتباط مؤثر با کارکنان آموزشی، مدیریت بحران، تجربه حرفه‌ای و مدیریت اضطراب دانشجویان همگی نشان می‌دهند که این مولفه یکی از پایه‌های اساسی کیفیت خدمات آموزشی است و تعامل صحیح کارکنان آموزشی می‌تواند زمینه‌ساز رشد حرفه‌ای، علمی و شخصیتی دانشجویان شود.

- مولفه ساختاری

اجرای موفق فرآیندهای کلان کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها نیازمند وجود زیرساخت‌ها، سیاست‌گذاری‌ها و سازوکارهای ساختاری کارآمد است. تجربه دانشگاه‌های پیشرو نشان می‌دهد که بدون وجود ساختارهای سازمانی مناسب از

همکاران (۱۳۹۶)(۲۱) نیز تأکید کرده‌اند که صداقت در بیان مشکلات و درخواست کمک از استاد، از رفتارهای مؤثر دانشجویان در بهبود فرآیند یادگیری و درک بهتر خدمات آموزشی است.

این شواهد با یافته‌های مطالعه حاضر همخوان است. شاخص‌های این مولفه نشان می‌دهند که نقش دانشجو در کیفیت خدمات آموزشی نقشی بنیادین و اثرگذار است؛ به گونه‌ای که کلیه برنامه‌ریزی‌های خرد و کلان دانشگاه برای ارتقای کیفیت آموزشی، در نهایت تحت تأثیر ویژگی‌های فردی، رفتاری و انگیزشی دانشجویان قرار می‌گیرد. بر این اساس، دانشجوی فعال، مسئولیت‌پذیر، پرسشگر و برخوردار از نگرش مثبت می‌تواند به‌طور معناداری فرآیند بهبود کیفیت خدمات آموزشی را تسهیل و تقویت کند.

- مولفه انسانی (کارکنان آموزشی)

تحلیل مصاحبه‌های کیفی نشان داد که «مولفه انسانی کارکنان آموزشی» سومین مضمون مهم اثرگذار بر ارتقای کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه است. کارکنان آموزشی به‌عنوان بخشی از نظام یاددهی - یادگیری، نقش مهمی در شکل‌دهی تجربه آموزشی دانشجویان دارند؛ به‌ویژه در شرایط کنونی که بخشی از آموزش‌ها در محیط‌های ترکیبی، مجازی یا خانگی انجام می‌شود، تعامل حرفه‌ای و انسانی کارکنان آموزشی می‌تواند تأثیر مستقیمی بر آرامش روانی، تمرکز و رشد فردی دانشجویان داشته باشد.

یافته‌ها نشان داد که نحوه تعامل کارکنان آموزشی با دانشجویان از جمله حفظ حریم شخصی، رعایت قوانین محیط آموزشی، ایجاد ارتباط مؤثر، مدیریت بحران‌ها و برخورداری از تجربه کافی می‌تواند در شکل‌گیری دیدگاه تخصصی و اخلاق حرفه‌ای دانشجویان نقش تعیین‌کننده‌ای داشته باشد. این امر به‌ویژه در محیط‌هایی که تعاملات آموزشی با زندگی خانوادگی دانشجویان تداخل می‌یابد، از اهمیت بیشتری برخوردار می‌شود؛ زیرا رفتار حرفه‌ای کارکنان آموزشی می‌تواند الگوی رفتاری و نگرشی مهمی برای دانشجویان در محیط‌های اجتماعی و خانوادگی آینده آنان باشد.

برنامه‌ریزی بلندمدت و نظام نظارتی ضروری است. دانشمندی و همکاران (۱۳۹۶) (۳۱) نیز نتیجه گرفته‌اند که شناسایی استادان توانمند و کاهش بار کاری آنان می‌تواند در بهبود کیفیت آموزش و رضایت‌مندی دانشجویان نقش مهمی داشته باشد.

در مجموع، یافته‌های این مطالعه و پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که مولفه ساختاری یکی از ارکان بنیادین کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌هاست. وجود ساختارهای مدیریتی مناسب، بهینه‌سازی منابع انسانی، هماهنگی میان سطوح مختلف مدیریتی و پیش‌مستمر کیفیت می‌تواند مسیر ارتقای آموزش عالی را هموار کرده و زمینه‌ای برای بهره‌مندی از توانمندی استادان و افزایش کیفیت تجربه آموزشی دانشجویان فراهم سازد.

#### - مولفه اجتماعی

مولفه پنجم استخراج شده از مصاحبه‌های کیفی، «مولفه اجتماعی» بود. وسعت فرآیند کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها و بازتاب‌های اجرای آن تا اندازه‌ای است که می‌تواند در سطح جامعه نیز نمود پیدا کند. پژوهشگران متعددی در حوزه کیفیت خدمات آموزشی سازمانی دانشگاه‌ها بر اهمیت بعد اجتماعی تأکید کرده‌اند و یافته‌های آن‌ها با نتایج مطالعه حاضر همخوانی دارد (۱۶، ۳۱، ۳۲، ۳۳، ۳۴، ۳۵، ۳۶).

شاخص‌های مولفه اجتماعی شامل «ورود فارغ‌التحصیلان آموزش عالی به مقاطع بالاتر تحصیلی»، «توسعه توانمندی تخصصی دانشجویان» و «ایجاد و تقویت دیدگاه مثبت مؤسسات آموزشی نسبت به ضرورت کیفیت خدمات آموزشی در دوران تحصیل» هستند. به بیان دیگر، اگر دانشجویان با همراهی استادان کارآموده و برنامه‌ریزی مدون در زمینه‌های شخصی، تحصیلی و تخصصی تحصیل کنند، خروجی این سیستم با مجموعه‌ای که صرفاً به نمره عالی توجه دارد، تفاوت چشمگیری خواهد داشت. عدم توجه به نیازها، اهداف و تنگناهای دانشجویان در دوران تحصیل ممکن است بعداً به ناکارآمدی در خدمات اجتماعی، عدم توانمندی تخصصی و کاهش فرصت خدمت‌رسانی به جامعه منجر شود. بر این اساس، تمام آنچه در طول دوران تحصیل به دانشجویان آموخته می‌شود در عرصه تخصصی و اجتماعی ظاهر می‌شود. توسعه توانمندی اجتماعی و تخصصی دانشجویان، همراه

جمله نظام پایش کیفیت، سیاست‌های کلان هماهنگ، برنامه‌ریزی بلندمدت و تناسب منابع انسانی با نیازهای آموزشی—نمی‌توان انتظار ارتقای پایدار کیفیت خدمات را داشت. بر همین اساس، مشارکت‌کنندگان در پژوهش حاضر «مولفه ساختاری» را به‌عنوان چهارمین مضمون اصلی شناسایی کردند.

مطابق یافته‌های حاصل از تحلیل مضمون، شاخص‌های این مولفه شامل «شناخت استادان توانمند»، «تناسب تعداد دانشجویان با مسئولیت‌های استاد»، «برگزاری جلسات توجیهی»، «هماهنگی میان مسئولان آموزش کشور و دانشگاه‌ها»، «پایش مستمر کیفیت خدمات آموزشی» و «برنامه‌ریزی کلان و بلندمدت» بود. این شاخص‌ها از یک‌سو بر اهمیت ساختارهای مدیریتی کارآمد تأکید دارند و از سوی دیگر بیانگر ضرورت ارتباط و هماهنگی نظام‌مند میان سطوح مختلف سازمانی هستند.

شواهد پژوهشی متعدد نیز بر اهمیت این مولفه تأکید کرده‌اند. به‌عنوان نمونه، Brabazon et al. (۲۰۲۰) (۲۷) نشان می‌دهند که کیفیت خدمات آموزشی تنها زمانی بهبود می‌یابد که نظام‌های ساختاری دانشگاه از جمله سیاست‌گذاری‌ها، تقسیم کار، برنامه‌ریزی آموزشی و نظارت عملکرد به‌درستی طراحی شده باشند. همچنین Seitel et al. (۲۰۱۹) (۲۸) گزارش کرده‌اند که هماهنگی میان سطوح مدیریتی و وجود خط‌مشی‌های روشن، یکی از عوامل کلیدی اثربخشی برنامه‌های ارتقای کیفیت در آموزش عالی است. Kilpatrick (۲۰۱۹) (۲۹) نیز به نقش تناسب حجم کار استادان و تعداد دانشجویان در تقویت کیفیت آموزش اشاره می‌کند.

در پژوهش Burtonoska et al. (۲۰۱۹) (۳۰) نیز تأکید شده است که زیرساخت‌های سازمانی مناسب، کلید اجرای نظام‌های ارزیابی و کنترل کیفیت آموزشی هستند و به دانشگاه‌ها اجازه می‌دهند عملکرد اعضای هیئت علمی و کارکنان را به شکلی مؤثر پایش و هدایت کنند.

مطالعات داخلی نیز یافته‌هایی همسو ارائه کرده‌اند. حسینی و همکاران (۱۳۹۹) (۱۹) بیان کرده‌اند که برای ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها، توجه به ساختارهای مدیریتی،

پژوهش‌های موفق تنها زمانی منشأ تحول خواهند شد که طبق اصول علمی و با گام‌های درست انجام شوند. بر همین اساس، نهادهای سازنده روش پژوهش استاندارد و آشنایی دانشجویان با مراحل پژوهش، از ابعاد مهمی است که باید مورد توجه استادان و مسئولان آموزشی قرار گیرد (۴۰، ۴۱، ۴۲، ۴۳، ۴۴).

مطابق نظر مشارکت‌کنندگان در مصاحبه‌های کیفی مطالعه حاضر، این مولفه می‌تواند در قالب فرآیند کیفیت خدمات آموزشی، دانشجو را به سطح بالندگی پژوهشی نزدیک کرده یا به آن برساند. شاخص اصلی این مولفه، «معرفی زمینه‌های پژوهشی کاربردی نوین مرتبط با رشته تحصیلی دانشجو» است. آموزش عالی، همانند سایر مقاطع، همواره در مسیر توسعه و دستیابی به یافته‌های نوین و کاربردی است؛ مسیر موفق تنها با هدایت افراد کارآموده و طی گام‌های برنامه‌ریزی شده ممکن می‌شود (۴۰، ۴۱).

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی پژوهشی فرصت مغتنمی فراهم می‌کند تا استادان و دانشجویان فرهنگ پژوهش و تحقیق را بیش از پیش نهادینه کنند. ثمرات این توجه، به مرور در جهش‌های تحقیقاتی دانشجویان نمایان می‌شود و سنگ بنایی برای بالندگی پژوهشی آنان خواهد بود (۴۲، ۴۳).

محدودیت‌های متعدد یکی از ویژگی‌های همیشگی پژوهش‌ها و مطالعات علمی هستند. تبیین محدودیت‌ها توسط محقق سبب آگاهی بخشی به سایر پژوهشگرانی است که قصد انجام مطالعه در زمینه‌های مشابه را دارند. محدودیت‌های عمده این پژوهش عبارت بودند از:

- پژوهش حاضر به صورت موردی در یکی از دانشگاه‌های علوم پزشکی انجام پذیرفت، به همین علت امکان محدودیت تعمیم آن به سایر دانشگاه‌های علوم پزشکی وجود دارد.
- پژوهش حاضر در تعداد محدودی از مؤسسات آموزشی مقطع عالی انجام شد.

در ادامه به بررسی پیشنهادات کاربردی پژوهش می‌پردازیم.

- بر اساس تحلیل‌های انجام شده در بعد انسانی استاد، شاخص برداشت صحیح از مشکلات دانشجو توسط استاد در مقایسه با دیگر شاخص‌ها حائز اهمیت ویژه بود. بر همین مبنا پیشنهاد می‌-

با حمایت و هدایت استاد، زمینه را برای ارائه خدمات اجتماعی با کیفیت به جامعه فراهم می‌کند. بالندگی تخصصی دانشجو شامل عملکرد صحیح در حوزه اخلاق حرفه‌ای، فعالیت‌های اجتماعی و واکنش مناسب به مشکلات است که گام به گام با همراهی و هدایت استاد به دست می‌آید (۱۶، ۳۱، ۳۲).

- مولفه آموزشی

ششمین مولفه استخراج شده از مصاحبه‌های کیفی، «مولفه آموزشی» بود. یکی از دغدغه‌های اصلی دانشجویان، مسائل آموزشی و پیشرفت تحصیلی است، بنابراین در فرآیند کیفیت خدمات آموزشی، پرداختن شایسته به امور آموزشی اهمیت ویژه‌ای دارد. تنوع محتوای دروس و گستردگی رشته‌ها در آموزش عالی باعث شده تا این بعد به یکی از چالش‌های اساسی دانشجویان تبدیل شود. حمایت و همراهی استاد در این زمینه همانند سایر ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، برای دانشجو راهگشا و اثربخش است (۱۸، ۲۱، ۳۱، ۳۷، ۳۸، ۳۹).

شاخص‌های مولفه آموزشی شامل «هم‌رشته بودن استاد و دانشجو»، «آشنایی استاد با چینش و آرایش دروس دانشجو»، «به‌روز بودن استاد در حوزه تخصصی دانشجو» و «تمرکز بر دانشجویان آسیب‌پذیر تحصیلی و بهبود وضعیت درسی آنان» هستند. به عنوان نمونه، در جلسات رفع اشکال، اگر استاد با رشته دانشجو هم‌رشته باشد، فرآیند آموزشی مؤثرتر و کوتاه‌تر خواهد بود؛ در غیر این صورت، رسیدگی به مشکلات آموزشی دانشجو نیازمند صرف زمان بیشتر و فرآیند طولانی‌تر است (۱۸، ۳۷).

این شاخص‌ها نشان می‌دهند که مولفه آموزشی، هم در ارتقای یادگیری دانشجویان و هم در بهبود تجربه آموزشی آنان نقش محوری دارد. حمایت تحصیلی استاد و هماهنگی او با نیازهای دانشجویان، از جمله عوامل کلیدی در موفقیت آموزشی و توسعه توانمندی تخصصی دانشجویان به شمار می‌آید.

- مولفه پژوهشی

پژوهش و تحقیق در تمامی مقاطع نظام آموزشی دارای اهمیت ویژه‌ای است. ایجاد تنوع در شاخه‌های علوم، دستیابی به دیدگاه‌های نوین و بسیاری از رخدادهای جهت‌دهنده در علوم مختلف، مرسوم انجام پژوهش‌های گسترده و سیستماتیک است.

- با توجه به زمان بر بودن فرآیند ارتقای کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ها و ضرورت اختصاص وقت مفید برای دانشجویان توسط استاد مربوطه، پیشنهاد می‌گردد در بعد ساختاری و مدیریتی تخصیص تعداد دانشجو و استاد، مناسب با میزان مسولیت و مشغله استادان باشد تا این فرایند تعاملی-حمایتی با کیفیت مناسب انجام پذیرد.

- با توجه به اینکه دوره عالی از مهم ترین بستر توسعه حرفه ای و تخصصی دانشجو محسوب می شود، پیشنهاد می‌گردد از طریق مبادرت به انجام آینده پژوهی زوایای ویژه بالندگی حرفه ای دانشجویان اعم از فرصت ها، تهدیدها و نقاط ضعف و قوت مورد دقت و پیش بینی قرار گیرد.

- از مهم ترین علل مراجعه دانشجو به استاد، امور آموزشی و تحصیلی است. بر همین اساس پیشنهاد می‌گردد همخوانی رشته تحصیلی میان دانشجو و استاد به عنوان یکی از ملاک‌های اصلی در گروه بندی دانشجویان قرار گیرد.

گردد افرادی به عنوان استاد انتخاب شوند که سابقه برقراری ارتباطات موثر با دانشجویان را داشته، هم چنین گستره و تنوع چالش‌های آنان برای استاد واضح و قابل درک باشد.

- با توجه به اهمیت میزان پذیرش دانشجو نسبت به پیشنهادات و راهکارهای استاد پیشنهاد می‌گردد در ابتدای ورود دانشجویان به عرصه اثربخشی آموزشی، ضمن برگزاری کارگاه‌های توجیهی، نتایج مثبت همراهی و پذیرش دانشجو نسبت به پیشنهادات استاد به صورت واضح ارائه گردد.

- بیشترین بروز تخصصی و عملکردی دانشجویان مقطع عالی در محیط اجتماعی است. بر همین اساس پیشنهاد می‌گردد جنبه های متعدد این عرصه اعم از قوانین محیط اجتماعی، حفظ حریم دیگر شاگردان، مهارت برقراری ارتباط تسکین دهنده با والدین آن ها، روابط صمیمانه با کادر آموزشی و توانمندی در مدیریت شرایط بحرانی محیط آموزشی در قالب تولید فیلم‌های کوتاه، پمفلت، کتاب های جیبی و کار گروه های عملی مورد تأیید قرار گرفته و در دسترس دانشجویان گذاشته شود.

## References

1. Mokhopadhyay M. *Quality management in education*. Paris: UNESCO-International Institute for Educational Planning (IIEP); 2001.
2. Onditi EO, Wechuli TW. Service quality and student satisfaction in higher education institutions: A review of literature. *Int J Sci Res Publ*. 2017; 7:328-335.
3. Tabarsa G, Hatami S, Abdali R. Explaining the relationship between organizational intelligence and knowledge creation: A case study of employees of an industrial company. *Pajouheshnameh Modiriyat-e Tahavol (Res J Manag)*. 2012;4(7):110-132. Available from: <https://sid.ir/paper/153989/fa>
4. Toscano-Hernández AM, Álvarez-González B, Sanzo-Pérez MJ. Service quality in higher education: Dimensions, measurement, and strategic implications. *High Educ Q*. 2024;78(2):345-363.
5. Gürbüz B, Acuner AM. The role of service quality in enhancing technological innovation, satisfaction, and loyalty among university students in Northern Cyprus. *Sustainability*. 2025;17(15):6832.
6. Harahap MS, Milfayetti S, Mariani M. Systematic literature review of academic service quality in higher education. In: *Proceedings of the 6th International Conference on Innovation in Education, Science, and Culture (ICIESC 2024)*. EAI; 2025.
7. Farhodi S, Vahdat R, Sameri M. Identifying key indicators of educational service quality at Islamic Azad University. *Manag Educ Dev Digit Age*. 2024;1(4):78-88.
8. Karimi A, Saadati M. Qualitative analysis of factors affecting the quality of educational services in medical universities. *Q J Med Educ Stud*. 2023;15(2):45-62.
9. Ahmadi F, Rostgar L. Examining dimensions of educational service quality in Iran's higher education system: A qualitative study. *Res Plan High Educ*. 2022;28(3):120-145.
10. Tinmaz H, P. RP. Service quality in higher education: A literature review. *J Educ Gift Young Sci*. 2024;12(3):119-135.
11. Clarke V, Braun V. Teaching thematic analysis: Overcoming challenges and developing strategies for effective learning. *Psychologist*. 2013;26(2):120-123.
12. Ananada A. The influence of teacher personality on student motivation and learning outcomes: A systematic review from an economics of education perspective. *Perfect Educ Fairy*. 2025;3(1):1-4. doi:10.56442/pef.v3i1.1063

13. Maazouzi K. The impact of teacher's personality and behavior on students' achievement. *Glob J Hum Soc Sci.* 2019. Available from: <https://socialscienceresearch.org/index.php/GJHSS/article/download/3026/2915/29524>
14. Abedini MR, Abbasi A, Mortazavi F, Bijari B. Factors affecting student-teacher communication from the perspective of students at Birjand University of Medical Sciences. *Iran J Med Educ.* 2012;12(1):1-12. Available from: [https://ijme.mui.ac.ir/browse.php?a\\_code=A-10-1559-1&slc\\_lang=fa](https://ijme.mui.ac.ir/browse.php?a_code=A-10-1559-1&slc_lang=fa)
15. Masoumi A, Mousavi ZS, Ghamari-Zareh Z. Examining teacher-student communication skills and their relationship with contextual characteristics from medical students' perspective. *Res Med Educ.* 2024;17(5):101-110. Available from: <https://edcbmj.ir/article-1-3206-fa.pdf>
16. Marchenko O. Student self-regulation, responsibility, and academic success: A conceptual analysis. *Int J Educ Res.* 2020;100:101536. doi:10.1016/j.ijer.2019.101536
17. Goldhaber D, Gratz T, Theobald R. What predicts student achievement? Student characteristics, engagement, and learning behaviors. *Econ Educ Rev.* 2020;77:101983. doi:10.1016/j.econedurev.2020.101983
18. Cochran J, Campbell SM, Baker H, Leeds E. Student motivation and responsibility in higher education: The role of engagement and inquiry. *J Learn High Educ.* 2019;15(1):25-34.
19. Hosseini M, Khodadadi M, Naseri F. The role of student responsibility and educational follow-up in improving the quality of educational services. *Q J Res Plan High Educ.* 2020;26(4):81-98.
20. Najafinejad H, Ghorbani Z, Ramazani E. The relationship between student attitude and inquiry spirit with the quality of educational experience. *Q J Educ Educ Eval.* 2019;12(2):45-60.
21. Zarabi L, Ahmadi R, Yousefi N. The role of honesty and reporting educational problems by students in learning quality. *J Univ Educ Res.* 2017;9(3):115-130.
22. Day C, Gu Q, Gong Y. *Teacher professionalism and student outcomes: Human interactions in educational environments.* London: Routledge; 2016.
23. Price DV, Sedlak W, Martinez M. Student support staff and educational quality: The role of academic personnel in promoting student success. *J Stud Aff Res Pract.* 2020;57(3):345-360. doi:10.1080/19496591.2019.1653832
24. Ginsberg MB, Wlodkowski RJ. *Creating highly motivated classrooms: A cooperative learning approach.* San Francisco: Jossey-Bass; 2019.
25. Hasani A, Jalali M, Taheri N. The relationship between educational staff and student learning quality: The role of crisis management and human interaction. *Res Curric Plan.* 2020;26(2):99-116.
26. Afshari R, Karami S, Maleki E. The role of educational staff in improving university service quality: Examining professional communication and educational management. *Iran J High Educ.* 2019;12(4):65-84.
27. Brabazon T, O'Hara L, Gordon J. *The university of the future: Educational structures, quality assurance, and academic leadership.* Cham: Springer; 2020.
28. Seitel A, Wagner K, Dorn R. Structural frameworks and quality enhancement in universities: A governance perspective. *Stud High Educ.* 2019;44(12):2354-2368.
29. Kilpatrick S. Academic workload, student numbers, and teaching quality: A structural analysis. *J High Educ Policy Manag.* 2019;41(5):503-517.
30. Burtonoska M, Koval T, Meško D. Structural determinants of educational service quality in higher education institutions. *Qual High Educ.* 2019;25(3):245-260. doi:10.1080/13538322.2019.1653864
31. Daneshmandi M, Salimi R, Ansari L. The role of educational structure and faculty workload in improving the quality of university educational services. *Iran High Educ Res.* 2017;9(2):77-94.
32. Denner J, Salzman M, Wang L. Social dimensions of higher education quality: Impacts on communities and graduates. *J Educ Res Pract.* 2020;10(2):112-130.
33. Georich T, Hall P, Turner S. University education and social development: The role of graduates in societal advancement. *Int J Educ Dev.* 2019;68:1-11. doi:10.1016/j.ijedudev.2019.01.002
34. Denny R. The social impact of higher education: Developing graduates for society. *High Educ Policy.* 2019;32(4):489-506.
35. Ko E, Smith J, Lee K. Higher education and community engagement: Social responsibilities of universities. *J High Educ Outreach Engagem.* 2018;22(3):5-24.
36. Gisbert M. Social competence and higher education: Preparing graduates for societal responsibilities. *High Educ Rev.* 2017;49(1):23-41.
37. Lin Y. Academic alignment between faculty and students: Impacts on learning outcomes. *Int Journal Teach Learn High Educ.* 2020;32(1):45-55.
38. Gazavi M, Rahimi F, Hosseini S. Academic support and student success in higher education: A systematic review. *J Educ Res.* 2020;113(2):105-118.
39. Elliott R, Thompson K, James L. Enhancing student learning through faculty support and mentoring. *Stud High Educ.* 2020;45(7):1390-1405. doi:10.1080/03075079.2019.1614502

40. Davis R, Thompson J, Lee K. Integrating research into higher education: Strategies for student engagement and innovation. *J Educ Res.* 2020;113(3):210–225.
41. Gruber M, Schindler S, Wagner H. Fostering research competencies in higher education: A systematic review. *Stud High Educ.* 2020;45(9):1832–1848. doi:10.1080/03075079.2019.1673834
42. Hammer S, Johnson P, Carter L. Developing research culture among undergraduate students: Lessons from innovative programs. *Int J Res Educ.* 2019;11(2):55–72.
43. Mencazo T, Rivera F, Silva P. Applied research in higher education: Bridging theory and practice. *High Educ Res Dev.* 2019;38(7):1421–1435.
44. Sorensen D, Holmes R, Adams J. Embedding research skills in higher education curricula: An international perspective. *Stud Educ Eval.* 2017;54:12–22.

## Original Article

# Identification and Analysis of the Thematic Network Influencing the Quality of Educational Services at Fars University of Medical Sciences

Received: 05/11/2025 - Accepted: 14/05/2026

Maryam Malek Mahmoudi<sup>1</sup>  
 Reza Zarei<sup>2\*</sup>  
 Ahmad Reza Ojinezhad<sup>2</sup>  
 Nader Shahamat<sup>2</sup>

<sup>1</sup> *PhD. Student, Department of Educational Management, Marv.C., Islamic Azad University, Marvdasht, Iran.*

<sup>2</sup> *Assistant Professor, Department of Educational Management, Marv.C., Islamic Azad University, Marvdasht, Iran.*

Corresponding Author: Reza Zarei, Assistant Professor, Department of Educational Management, Marv.C., Islamic Azad University, Marvdasht, Iran.

Email:  
 dr.rezazarei1972@miau.ac.ir

### Abstract

**Introduction:** The quality of educational services is one of the most critical components of success and effectiveness in universities, particularly in the field of medical sciences, as high-quality education facilitates student empowerment and the professional development of faculty members. The aim of this study was to identify and explain the thematic network of educational service quality at Fars University of Medical Sciences during the 2022–2023 academic year.

**Methods:** This study employed a qualitative methodology with a thematic analysis approach within an exploratory research framework. Participants included experienced faculty members, senior-year students, and educational managers and experts with more than eight years of experience in the field of educational service quality. Participants were selected through purposive, criterion-based sampling. Data was collected through semi-structured interviews and continued until theoretical saturation was achieved (n=23). Data analysis was conducted using thematic analysis, and a thematic network was developed.

**Results:** The findings led to the identification of one global theme, seven organizing themes, and forty-three basic themes. The organizing themes comprised faculty human factors, student human factors, university staff human factors, structural factors, social factors, educational factors, and research factors, each of which explains fundamental dimensions of educational service quality within the academic environment.

**Conclusion:** Based on the extracted thematic network, a comprehensive framework was developed to represent the factors influencing the quality of educational services. This framework can serve as a foundation for the development of evaluation models and strategic planning in medical sciences universities.

**Keywords:** Quality assessment; Educational services; Thematic network; University of Medical Sciences; Fars.