

## The Quality of Educational Services of Shahed Dental School, Tehran from the Perspective of Students

Seyed Ghasem Mirbaba (MD)<sup>1,2</sup> , Abbas Salehi Vaziri (MD)<sup>3</sup> , Ali Labafchi (MD)<sup>1,2</sup> , Atefe Ahmadvand (MD)<sup>3\*</sup> 

1. Student Research Committee, Faculty of Dentistry, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran.
2. Department of Oral, Maxillofacial Surgery, Faculty of Dentistry, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran.
3. Department of Orthodontics, Faculty of Dentistry, Shahid University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

### ARTICLE INFO

#### Article type

Research article

#### Article history

Received: 06.02.2024

Accepted: 06.04.2024

#### Keywords

Educational Services,  
Dental School,  
Students,  
SERQUAL,  
Quality.



[10.22038/hmed.2024.77973.1327](https://doi.org/10.22038/hmed.2024.77973.1327)

### ABSTRACT

**Introduction:** The aim of this study was to investigate the differences between students' expectations and perceptions of the five dimensions of quality of educational services in Shahed Dental School in the academic year 2020-2021 to identify the shortcomings of educational services provided.

**Materials & Methods:** In this cross-sectional study, 39 students of fifth and sixth year of Shahed Dental School in the academic year of 2020-2021 were surveyed. The standard SERVQUAL questionnaire included two sections of personal information and 27 questions about five dimensions of quality of educational services (physical dimensions, assurance, accountability, reliability, and empathy).

**Results:** The results showed that most participants were female (61.5%) with an average age of  $24.1 \pm 2.1$  years. In general, in all departments, a negative gap was observed in the quality of educational services. It was related to oral medicine, community oral health and endodontic departments and the least negative gap was related to reconstructive and pathology departments, respectively. In general, the negative gap from highest to lowest was related to assurance, empathy, reliability, accountability and physical.

**Conclusion:** Students' expectations of the quality of college educational services in various dimensions are not met, and in the meantime, the difference between expectations and perceptions of the assurance dimension is greater than in other dimensions, which requires planning and spending sufficient resources to increase quality, especially in this dimension.

Cite this paper as:

Mirbaba G, Salehi Vaziri A, Labafchi A, Ahmadvand A. The Quality of Educational Services of Shahed Dental School, Tehran from the Perspective of Students. *Horizon of Medical Education Development*. 2025;16(1):20-31

\* Corresponding author: Atefe Ahmadvand

Email: [ahmadvand.atefe@gmail.com](mailto:ahmadvand.atefe@gmail.com)

Address: Department of Orthodontics, Faculty of Dentistry, Shahid University of Medical Sciences, Tehran, Iran



## کیفیت خدمات آموزشی دانشکده دندانپزشکی شاهد تهران از دیدگاه دانشجویان

- سید قاسم میربابا (MD) <sup>۱،۲</sup> ID، عباس صالحی وزیر (MD) <sup>۲</sup> ID، علی لبافچی (MD) <sup>۱،۲</sup> ID، فاطمه احمدوند (MD) <sup>۳</sup> ID
۱. کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران.
  ۲. گروه جرای دهان، فک و صورت، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران.
  ۳. گروه ارتودنسی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شاهد، تهران، ایران.

مشخصات مقاله	چکیده
<b>نوع مقاله</b> مقاله پژوهشی	<b>مقدمه:</b> این پژوهش با هدف بررسی اختلاف میان انتظارات و ادراکات دانشجویان از ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات آموزشی دانشکده دندانپزشکی شاهد در سال تحصیلی ۱۳۹۹-۱۴۰۰ جهت شناخت کاستی های خدمات آموزشی ارائه شده انجام شد.
<b>پیشینه پژوهش</b> تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۱/۱۷ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۱/۱۶	<b>روش کار:</b> در این مطالعه مقطعی، ۳۹ نفر از دانشجویان سال پنجم و ششم دانشکده دندانپزشکی شاهد در سال تحصیلی ۹۹-۱۴۰۰ با روش سرشماری بررسی شدند. ابزار مورداستفاده پرسشنامه استاندارد سروکوال شامل دو بخش اطلاعات فردی و ۲۷ سؤال پیرامون پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی (ابعاد فیزیکی، تضمین، پاسخگویی، اطمینان و همدلی) بود. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی از طریق نرم افزار SPSS انجام گرفت.
<b>کلمات کلیدی</b> خدمات آموزشی، دانشکده دندانپزشکی، دانشجویان، سروکوال، کیفیت.	<b>نتایج:</b> نتایج نشان داد اکثر شرکت کنندگان خانم (۶۱/۵٪) و با میانگین سنی ۲/۱ ± ۲۴/۱ سال بودند. به صورت کلی در همه بخش ها، شکاف منفی کیفیت خدمات آموزشی مشاهده شد بیشترین شکاف منفی در کیفیت کلی خدمات آموزشی به ترتیب مربوط به بخش های تشخیص، جامع نگر و اندودانتیکس و کم ترین شکاف منفی به ترتیب مربوط به بخش های ترمیمی و پاتولوژی بود. به صورت کلی شکاف منفی از بیشترین به کمترین مربوط به تضمین، همدلی، اطمینان، پاسخگویی و فیزیکی بود.
<b>doi</b> <a href="https://doi.org/10.22038/hmed.2024.77973.1327">10.22038/hmed.2024.77973.1327</a>	<b>نتیجه گیری:</b> انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده در ابعاد مختلف برآورده نشده و در این میان اختلاف بین انتظارات و ادراکات بعد تضمین از بقیه ابعاد بیشتر بوده که نیازمند برنامه ریزی و صرف منابع کافی در جهت افزایش کیفیت مخصوصاً در این بعد است.



نحوه ارجاع به این مقاله

Mirbaba G, Salehi Vaziri A, Labafchi A, Ahmadvand A. The Quality of Educational Services of Shahed Dental School, Tehran from the Perspective of Students. *Horizon of Medical Education Development*. 2025;16(1):20-31

ایمیل: [ahmadvand.atefe@gmail.com](mailto:ahmadvand.atefe@gmail.com)

\*نویسنده مسئول: فاطمه احمدوند

آدرس: گروه ارتودنسی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شاهد، تهران، ایران.



## مقدمه

با توجه به اینکه جامعه، پویا و در حال دگرگونی است، ملزومات و خواسته‌های آن نیز در حال تغییر است. تغییر پیوسته مایحتاج بهداشتی، درمان و خواسته‌ها از سویی و رشد جمعیت از سوی دیگر از عوامل تسریع این تغییر و تحول هستند. از این رو به نظر می‌رسد آموزش و اهداف سیستم آموزشی نیز نیاز به دگرگونی در جهت وفق با این شرایط را دارند؛ لذا با توجه به پیشرفت سریع دانش پزشکی، تغییر و پیشرفت تکنولوژی‌های آموزشی باید سیستم آموزش کشور به گونه‌ای جهت‌دهی شود که افزایش کیفی و کمی داشته باشد (۱، ۲). خدمات آموزشی که توسط دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی ارائه می‌شوند به دلیل دامنه وسیع و نقش مهمی که در توسعه و پیشرفت جامعه دارند از جمله مهم‌ترین خدمات ارائه شده در جوامع اند، بنابراین ارتقای کیفیت این خدمات امری ضروری است (۳، ۴).

یکی از روش‌ها برای حفظ و ارتقای کیفیت آموزش، ارزشیابی مستمر آموزش و ارکان وابسته به آن است (۵). با توجه به اینکه در رشته دندانپزشکی، مهارت عملی و دانش نظری برای یک درمان مناسب و باکیفیت بسیار تعیین‌کننده است، کسب خدمات آموزشی باکیفیت مناسب و ارزیابی مناسب خدمات آموزشی ارائه شده، اهمیت زیادی پیدا می‌کنند (۶). تا بتوان به کمک آن به نقاط ضعف و قوت سیستم پی برد و در قدم بعدی، با بازخورد این یافته‌ها به متولیان ارائه خدمات آموزشی، به سمت تلاش برای بهبود کیفی و کمی آموزش حرکت کرد (۴). شناخت نیازهای آموزشی، فرصت بهره‌برداری مناسب از منابع در دسترس را ایجاد می‌کند و اثر مثبت بر برنامه‌های آموزشی دارد، لذا آگاهی از نیازها و خواسته‌های آموزشی دانشجویان در هر برنامه آموزشی جهت دستیابی به اهداف آموزشی لازم، ضروری و سودمند است (۷).

امروزه دیدگاه دانشجویان در مورد همه ابعاد خدمات آموزش‌های ارائه شده در مؤسسات آموزشی بررسی می‌شود و به عنوان عامل ضروری ارزیابی کیفیت در دانشگاه‌ها، محسوب می‌شود (۸). لذا کسب مزیت رقابتی بین مؤسسات آموزش عالی منوط به توجه به ارائه خدمات

آموزشی باکیفیت به دریافت‌کنندگان خدمات از جمله دانشجویان است (۹).

بررسی‌های انجام شده در این حوزه نشان داده‌اند که بیشترین الگویی که در سنجش کیفیت خدمات استفاده شده است، الگوی سروکوآل (SERVQUAL) است. این الگو و ابزار اندازه‌گیری کیفیت خدمات، اولین بار توسط پاراسورامن، زیتامل و بری طرح شد و به کارگیری آن در تحقیقات اندازه‌گیری کیفیت خدمات در مراکز آموزشی-درمانی رو به افزایش است؛ مخصوصاً که تحقیقات موید امکان به کارگیری از این الگو در سنجش کیفیت خدمات آموزشی‌اند (۱۰). مطابقت ابعاد این ابزار با جنبه‌های گوناگون و همچنین پایایی و اعتبار زیاد پرسشنامه در سنجش دریافت و توقع دانشجویان از مزایای این ابزار است. کیفیت خدمات به صورت شکاف بین خدمت دلخواه و خدمت عرضه شده به دانشجو توسط سیستم آموزشی تعریف می‌شود. این ابزار، ادراک و انتظار دانشجو را در پنج جنبه همدلی، اطمینان، تضمین، پاسخگویی و فیزیکی می‌سنجد (۱۰-۱۲).

در ایران مطالعات مختلفی در این زمینه صورت گرفته است. موسوی و گیلاوند با استفاده از همین ابزار کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان پرستاری دانشگاه دزفول در سال ۲۰۱۸ مورد بررسی قرار دادند (۱۳). مطالعه مروری موسوی و همکاران در سال ۲۰۱۷ جهت بررسی کیفیت خدمات آموزشی از دید دانشجویان در ایران انجام شد. در این مطالعه بیان شده که دیدگاه دانشجویان عامل مهمی در ارزیابی کیفیت دانشگاه‌ها است و همچنین الگوی SERVQUAL به عنوان برجسته‌ترین مدل اندازه‌گیری کیفیت خدمات معرفی شده است (۱۴). همچنین مطالعه کوچکی و همکاران با هدف ارزیابی کیفیت خدمات در دانشگاه علوم پزشکی کاشان در سال ۲۰۱۶ بر اساس مدل SERVQUAL انجام شده است (۱۵). همچنین مطالعه جعفری نژاد و همکاران که روی هشتادوشش نفر از دانشجویان دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی مشهد با استفاده از ابزار SERVQUAL در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ انجام شد (۱۶). با توجه به پیشینه ارائه شده، وجود شکاف منفی در کیفیت خدمات ارائه شده در اکثر

محتوایی (CVR= ۸۸٪ و CVI = ۹۲٪) است. همچنین پایایی این پرسشنامه با محاسبه آلفا کرونباخ برای پنج بعد فیزیکی، اطمینان، تضمین، پاسخگویی و همدلی به ترتیب ۰/۷۸، ۰/۷۹، ۰/۸۴، ۰/۷۸ و ۰/۸۳ به دست آمده و تأیید شده است (۹).

این پرسشنامه، شامل اطلاعات دموگرافیک (جنس، سال ورودی، ترم تحصیلی) و بیست و هفت پرسش در پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی مشتمل بر ابعاد فیزیکی، تضمین، پاسخگویی، اطمینان و همدلی بوده است. بعد فیزیکی شامل امکانات و تجهیزات فیزیکی و وسایل است، بعد تضمین شامل توانایی ارائه خدمات تعهد شده همراه با دقت نظر کافی است، بعد پاسخ‌گویی شامل تمایل کمک به دانشجو و ارائه خدمات وعده داده شده است، بعد همدلی شامل توجه به دانشجو در سیستم ارائه‌دهنده خدمات آموزشی است به نحوی که دانشجو بپذیرد توسط سیستم آموزشی درک می‌شود و برای آن مهم است و بعد اطمینان شامل توانایی ارائه خدمت وعده داده شده به دانشجو به صورت صحیح، مطمئن و مداوم است (۱۷). بعد فیزیکی، توسط چهار سؤال، بعد تضمین با پنج پرسش، بعد پاسخگویی با پنج پرسش، بعد اطمینان با هفت پرسش و بالاخره بعد همدلی با شش پرسش مورد ارزیابی قرار گرفتند. در این پرسشنامه از دانشجویان خواسته شد تا نظرات خود را در مورد وضعیت موجود کیفیت خدمات آموزشی با انتخاب یکی از گزینه‌های (عالی، خوب، متوسط، ضعیف و خیلی ضعیف) و انتظار خود را با انتخاب یکی از پنج گزینه‌های (خیلی مهم، مهم، نسبتاً مهم، کم اهمیت و خیلی کم اهمیت) برای هر جمله مشخص کنند. نمره هر پرسش بین یک تا پنج متغیر بود. بعد نمره سؤال‌ها را با هم جمع کرده و مجموع آن‌ها بر تعداد سؤال‌ها آن بعد تقسیم شد. به این ترتیب نمره ادراک و انتظار هر کدام از ابعاد بین یک تا پنج بود. شکاف کیفیت خدمات آموزشی با تفاضل نمرات سطح ادراک و سطح مورد انتظار به دست می‌آید. نمره حاصل در صورت مثبت بودن بیانگر آن است که خدمات آموزشی ارائه شده فراتر از حد انتظار پاسخ‌گوینان است و نمره منفی نشان‌دهنده آن است که خدمات آموزشی ارائه شده، انتظارات دانشجویان را برآورده نمی‌کند و شکاف کیفیت وجود دارد و در

قریب به اتفاق مطالعات البته با شدت و ضعف‌های مختلف دیده شده است (۱۰-۱۶).

با توجه به اینکه تا کنون چنین مطالعه‌ای در دانشکده دندانپزشکی شاهد تهران انجام نشده، لذا در این مطالعه تصمیم داریم که برای بررسی کیفیت و نیازسنجی خدمات آموزشی در بخش‌های جراحی، پروتز، ترمیمی، اندودانتیکس، ارتودنسی، پرپودونتولوژی، رادیولوژی، تشخیص، پاتولوژی، جامع‌نگر و کودکان دانشکده دندانپزشکی، و استفاده از داده‌های حاصل از آن سعی داریم گام‌هایی مؤثر برای شناخت نارسایی‌ها و نقایص موجود برداریم تا بتوان در جهت تصحیح و ارتقای منظم و پیوسته سیستم‌های آموزشی حرکت کنیم و با تصحیح مشکلات، دندانپزشکانی توانمند در درمان بیماران را آموزش دهیم.

## روش کار

این پژوهش، به صورت مقطعی بود و از مهر ۱۳۹۹ الی مهر ۱۴۰۰ در دانشکده دندانپزشکی شاهد تهران انجام شد. این طرح مصوب کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی شاهد با کد IR.SHAHED.REC.1400.039 می‌باشد.

در این مطالعه با روش سرشماری، ۳۹ نفر از دانشجویان سال‌های پنجم و ششم دانشکده دندانپزشکی شاهد مورد بررسی قرار گرفته‌اند. در این پژوهش، پرسشنامه توسط دانشجویان ترم ۹-۱۲ دانشکده دندانپزشکی شاهد و دانشجویان انتقالی که از ترم ۹ به بعد به دانشکده دندانپزشکی شاهد منتقل شدند پر شد و مهمان بودن در دانشکده دندانپزشکی شاهد و یا مهمان بودن دانشجوی دانشکده دندانپزشکی شاهد در بخش‌های مورد مطالعه در دانشکده‌های دیگر از معیارهای خروج از مطالعه بودند.

پرسشنامه سروکوآل برای سنجش کیفیت خدمات بالینی بخش‌های دانشکده دندانپزشکی شاهد شامل: جراحی، پروتز، ترمیمی، اندودانتیکس، ارتودنسی، پرپودونتولوژی، رادیولوژی، تشخیص، جامع‌نگر، پاتولوژی و اطفال در این مطالعه مورد استفاده قرار گرفته است. روایی و پایایی این پرسشنامه (Servqual) در مطالعات پیشین در داخل کشور به اثبات رسیده است. روایی این پرسشنامه به صورت

می‌باشد. همچنین میزان شکاف منفی ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه شاهد به ترتیب از بیشترین شکاف منفی به کمترین شکاف منفی شامل ۱- تضمین (۱/۵۳-)، ۲- همدلی (۱/۴۳-)، ۳- اطمینان (۱/۴۰-)، ۴- پاسخگویی (۱/۳۹-)، ۵- فیزیکی (۱/۲۴-)، و میانگین وضعیت کلی ابعاد در بخش‌های مورد مطالعه (۰/۱ ± ۴۱/۱-) است (جدول ۲).

جدول ۱. اطلاعات دموگرافیک و بررسی رابطه بین جنسیت و ورودی با شکاف کلی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

P-value	شکاف کلی	درصد	تعداد		
۰/۸۲	-۱/۳۶	۶۱/۵	۲۴	زن	جنسیت
	- ۱/۵۱	۳۸/۵	۱۵	مرد	
۰/۸۰	- ۱/۳۸	۴۸/۷	۱۹	۹۴	سال
	- ۱/۴۶	۵۱/۳	۲۰	۹۵	تحصیلی
	۲۲/۲ ± ۱/۸			زن	سن
	۲۶ ± ۲/۴			مرد	
	۲۴/۱ ± ۲/۱			مجموع	

صورتیکه نمره حاصل صفر باشد به معنی عدم وجود شکاف کیفیت است که بیانگر درحد انتظار بودن خدمات آموزشی ارائه شده است (۹، ۱۷).

جهت جمع‌آوری داده‌ها بعد از هماهنگی‌های لازم با مسئولین ذیربط پرسشنامه بین دانشجویان واجد شرایط توزیع شد و پس از تکمیل، جمع‌آوری شد. داده‌ها و اطلاعات حاصل از تحقیق با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۱ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون شاپیروویک بررسی و سپس ویژگی‌های توصیفی متغیرها از قبیل شاخص‌های مرکزی و پراکندگی (میانگین و انحراف معیار پارامترها) محاسبه و برای مقایسه تفاوت یا رابطه‌ها از آزمون‌های آماری استنباطی مرتبط استفاده شد. گروه‌ها با استفاده از آزمون آماری Wilcoxon مورد مقایسه و تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

## یافته‌ها

در این مطالعه، از کل ۳۹ نفر دانشجوی واجد شرایط حضور در مطالعه همگی در مطالعه شرکت کردند که از این تعداد ۲۴ نفر (۶۱/۵ درصد) آن‌ها زن و ۱۵ نفر دیگر (۳۸/۵ درصد) مرد با میانگین سنی  $24/1 \pm 2/1$  سال می‌باشد. همچنین ۱۹ نفر (۴۸/۷ درصد) آن‌ها از ورودی سال تحصیلی ۹۴ و ۲۰ نفر دیگر، ۵۳/۳ درصد، از ورودی سال تحصیلی ۹۵ می‌باشند. رابطه معنی داری بین جنسیت و ورودی با میانگین شکاف نمرات وجود نداشت (به ترتیب  $P=0/82$ ،  $P=0/80$ ) (جدول ۱).

بر اساس نتایج پرسشنامه، در بخش‌های آموزشی دانشکده دندانپزشکی دانشگاه شاهد، در کلیه بخش‌ها در تمامی ابعاد شکاف منفی بین وضعیت موجود و مطلوب وجود دارد. میزان شکاف منفی کلی در بخش‌های مختلف دانشکده دندانپزشکی شاهد به ترتیب از بیشترین شکاف منفی در بخش تشخیص (۱/۷۷-) و کمترین شکاف منفی در بخش ترمیم (۰/۸۴-)

جدول ۲. میانگین پاسخگویی به سوالات در هر بخش به تفکیک

سطح معنی داری Wilcoxon signed-rank test	شکاف	وضع موجود		ابعاد خدمات
		میانگین $\pm$ انحراف معیار	وضع مطلوب میانگین $\pm$ انحراف معیار	
بخش ارتودنسی				
.001	-1/172	2/82 $\pm$ 0/57	4/45 $\pm$ 0/41	تضمین
.001	-1/42	2/89 $\pm$ 0/66	4/31 $\pm$ 0/41	پاسخگویی
.001	-1/48	3/04 $\pm$ 0/7	4/53 $\pm$ 0/46	اطمینان
.001	-1/43	3/04 $\pm$ 0/69	4/47 $\pm$ 0/38	همدلی
.001	-1/68	3/08 $\pm$ 0/5	4/77 $\pm$ 0/53	فیزیکی
.001	-1/49	2/98 $\pm$ 0/56	4/47 $\pm$ 0/31	نمره کل تمام ابعاد
بخش ترمیمی				
.001	-0/186	4/69 $\pm$ 0/30	3/82 $\pm$ 0/60	تضمین
.001	-0/181	3/57 $\pm$ 0/70	4/39 $\pm$ 0/40	پاسخگویی
.001	-0/176	4/59 $\pm$ 0/53	4/59 $\pm$ 0/33	اطمینان
.001	-0/93	3/63 $\pm$ 0/70	4/56 $\pm$ 0/34	همدلی
.001	-0/185	3/71 $\pm$ 0/56	4/57 $\pm$ 0/34	فیزیکی
.001	-0/184	3/72 $\pm$ 0/54	4/56 $\pm$ 0/22	نمره کل تمام ابعاد
بخش درمان ریشه				
.001	-1/84	2/76 $\pm$ 0/72	4/60 $\pm$ 0/46	تضمین
.001	-1/64	2/75 $\pm$ 0/80	4/40 $\pm$ 0/46	پاسخگویی
.001	-1/61	2/96 $\pm$ 0/71	4/57 $\pm$ 0/34	اطمینان
.001	-1/87	2/69 $\pm$ 0/79	4/56 $\pm$ 0/32	همدلی
.001	-1/61	2/97 $\pm$ 0/77	4/58 $\pm$ 0/35	فیزیکی
.001	-1/71	2/83 $\pm$ 0/67	4/54 $\pm$ 0/27	نمره کل تمام ابعاد
بخش کودکان				
.001	-1/37	3/25 $\pm$ 0/54	4/62 $\pm$ 0/37	تضمین
.001	-1/22	3/22 $\pm$ 0/60	4/44 $\pm$ 0/44	پاسخگویی
.001	-1/23	3/37 $\pm$ 0/60	4/60 $\pm$ 0/33	اطمینان
.001	-1/29	3/26 $\pm$ 0/67	4/55 $\pm$ 0/32	همدلی
.001	-1/20	3/40 $\pm$ 0/64	4/60 $\pm$ 0/33	فیزیکی
.001	-1/26	3/30 $\pm$ 0/54	4/56 $\pm$ 0/25	نمره کل تمام ابعاد
بخش پروتز				
.001	-1/82	2/84 $\pm$ 0/59	4/67 $\pm$ 0/30	تضمین
.001	-1/54	2/87 $\pm$ 0/65	4/42 $\pm$ 0/39	پاسخگویی
.001	-1/69	2/89 $\pm$ 0/73	4/590 $\pm$ 0/33	اطمینان
.001	-1/58	2/94 $\pm$ 0/70	4/60 $\pm$ 0/31	همدلی
.001	-1/67	2/93 $\pm$ 0/85	4/60 $\pm$ 0/31	فیزیکی
.001	-1/66	2/90 $\pm$ 0/57	4/56 $\pm$ 0/23	نمره کل تمام ابعاد
بخش جراحی فک و صورت				
.001	-1/69	2/93 $\pm$ 0/75	4/61 $\pm$ 0/39	تضمین
.001	-1/39	2/94 $\pm$ 0/90	4/33 $\pm$ 0/66	پاسخگویی
.001	-1/56	2/95 $\pm$ 0/80	4/51 $\pm$ 0/53	اطمینان
.001	-1/49	3/01 $\pm$ 0/87	4/50 $\pm$ 0/39	همدلی

۰/۰۰۱	-۱/۶۷	۲/۹۳ ± ۰/۸۵	۴/۶۰ ± ۰/۳۱	فیزیکی
۰/۰۰۱	-۱/۵۳	۲/۹۶ ± ۰/۷۶	۴/۵۰ ± ۰/۴۲	نمره کل تمام ابعاد
بخش جراحی لته				
۰/۰۰۱	-۱/۴۲	۳/۲۲ ± ۰/۶۷	۴/۶۴ ± ۰/۳۰	تضمین
۰/۰۰۱	-۱/۳۴	۳/۰۵ ± ۰/۷۰	۴/۴۰ ± ۰/۳۷	پاسخگویی
۰/۰۰۱	-۱/۳۸	۳/۲۴ ± ۰/۷۶	۴/۶۳ ± ۰/۳۳	اطمینان
۰/۰۰۱	-۱/۲۹	۳/۲۱ ± ۰/۷۴	۴/۵۰ ± ۰/۳۱	همدلی
۰/۰۰۱	-۱/۳۷	۳/۲۳ ± ۰/۸۸	۴/۶۰ ± ۰/۳۳	فیزیکی
۰/۰۰۱	-۱/۳۶	۳/۱۹ ± ۰/۶۵	۴/۵۶ ± ۰/۲۱	نمره کل تمام ابعاد
بخش بیماری های دهان فک و صورت				
۰/۰۰۱	-۱/۸۳	۲/۷۵ ± ۰/۸۸	۴/۵۹ ± ۰/۳۲	تضمین
۰/۰۰۱	-۱/۷۴	۲/۶۸ ± ۰/۹۰	۴/۱۰ ± ۰/۷۱	پاسخگویی
۰/۰۰۱	-۱/۴۶	۲/۷۹ ± ۰/۸۷	۴/۲۶ ± ۰/۸۱	اطمینان
۰/۰۰۱	-۱/۸۰	۲/۷۳ ± ۰/۹۳	۴/۵۳ ± ۰/۳۳	همدلی
۰/۰۰۱	-۱/۶۹	۲/۸۳ ± ۰/۸۳	۴/۵۳ ± ۰/۳۷	فیزیکی
۰/۰۰۱	-۱/۷۷	۲/۷۶ ± ۰/۷۵	۴/۵۳ ± ۰/۲۳	نمره کل تمام ابعاد
بخش رادیولوژی				
۰/۰۰۱	-۱/۶۲	۲/۹۷ ± ۰/۸۱	۴/۵۹ ± ۰/۳۰	تضمین
۰/۰۰۱	-۱/۴۰	۳/۰۳ ± ۰/۸۷	۴/۴۳ ± ۰/۴۰	پاسخگویی
۰/۰۰۱	-۱/۴۰	۳/۱۲ ± ۰/۸۳	۴/۵۲ ± ۰/۴۷	اطمینان
۰/۰۰۱	-۱/۲۹	۳/۲۴ ± ۰/۹۱	۴/۵۳ ± ۰/۴۸	همدلی
۰/۰۰۱	-۱/۳۶	۳/۲۱ ± ۰/۷۹	۴/۵۸ ± ۰/۳۸	فیزیکی
۰/۰۰۱	-۱/۴۱	۳/۱۱ ± ۰/۷۲	۴/۵۳ ± ۰/۳۲	نمره کل تمام ابعاد
بخش جامعه نگر				
۰/۰۰۱	-۱/۸۶	۲/۶۳ ± ۰/۸۹	۴/۴۹ ± ۰/۵۲	تضمین
۰/۰۰۱	-۱/۸۳	۲/۵۶ ± ۰/۸۸	۴/۴۰ ± ۰/۴۳	پاسخگویی
۰/۰۰۱	-۱/۷۱	۲/۷۷ ± ۱/۰۴	۴/۴۹ ± ۰/۳۷	اطمینان
۰/۰۰۱	-۱/۸۰	۲/۶۴ ± ۰/۹۵	۴/۴۵ ± ۰/۴۳	همدلی
۰/۰۰۱	-۱/۵۰	۲/۹۶ ± ۱/۱۲	۴/۴۶ ± ۰/۴۵	فیزیکی
۰/۰۰۱	-۱/۷۵	۲/۷۰ ± ۰/۸۶	۴/۴۶ ± ۰/۳۰	نمره کل تمام ابعاد
بخش پاتولوژی				
۰/۰۰۱	-۰/۹۰	۳/۶۱ ± ۰/۶۲	۴/۵۱ ± ۰/۴۳	تضمین
۰/۰۰۱	-۰/۹۶	۳/۴۴ ± ۰/۶۸	۴/۴۱ ± ۰/۴۲	پاسخگویی
۰/۰۰۱	-۰/۸۳	۳/۷۲ ± ۰/۶۶	±۴/۵۶ ± ۰/۳۴	اطمینان
۰/۰۰۱	-۰/۹۸	۳/۵۱ ± ۰/۷۱	۴/۵۰ ± ۰/۴۰	همدلی
۰/۰۰۱	-۰/۷۹	۳/۸۱ ± ۰/۶۷	۴/۶۰ ± ۰/۳۵	فیزیکی
۰/۰۰۱	-۰/۸۶	۳/۶۶ ± ۰/۶۰	۴/۵۲ ± ۰/۲۸	نمره کل تمام ابعاد



## بحث

پژوهشگران متعددی پیرامون بررسی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها مطالعات متعددی را انجام دادند و برای نیل به این هدف از مدل‌ها، متدها و روش‌های مختلفی استفاده کردند.

یافته‌های این مطالعه نشان دادند میزان دستیابی به خدمات آموزشی باکیفیت، در همه بخش‌های دانشکده کمتر از میزان توقع دانشجویان بود و انتظارات دانشجویان در بخش‌های آموزشی دانشکده دندانپزشکی شاهد برآورده نشده است. داده‌ها نشان می‌دهند شکاف منفی کلی در کیفیت خدمات آموزشی به ترتیب از بیشترین به کمترین مربوط به بخش‌های تشخیص، جامع‌نگر، اندودانتیکس، پروتز، جراحی، ارتودنسی، رادیولوژی، پرپودونتولوژی، کودکان، پاتولوژی و ترمیمی است. باتوجه به نتایج آنالیزشکاف در بخش‌های ترمیمی و پاتولوژی، عملکرد این بخش‌ها در موارد دانش کافی اساتید و وجود منابع مناسب برای مطالعه بیشتر و ارایه منظم و مرتبط سرفصل‌های درسی کمترین شکاف منفی را داشتند که نشانگر عملکرد مناسب بخش‌های فوق در ارایه با کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد مرتبط با گزاره‌های مذکور است. همچنین نتایج آنالیز شکاف در بخش‌های تشخیص و جامع‌نگر و اندودانتیکس نشان داد بیشترین شکاف منفی (کمترین رضایتمندی) مربوط به رفتار توأم با احترام با دانشجویان، انعطاف‌پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاص ایجاد شده برای دانشجو و ارایه راه حل مناسب برای حل مشکل، گذاشتن وقت کافی از سوی اساتید برای حل مشکلات آموزشی دانشجویان و در دسترس بودن اساتید راهنما هنگام نیاز دانشجو، فقدان منابع مطالعاتی کافی و عدم توجه به نظرات دانشجویان در برنامه ریزی‌های آموزشی بود که لازم است مدیران آموزشی نسبت به رفع موارد مذکور از طریق بکارگیری اساتید جوان، متعهد و علاقه‌مند به آموزش، برگزاری کارگاه‌های مهارت‌های ارتباطی برای کارکنان آموزشی و استفاده از نظرات، انتقادات و پیشنهادات دانشجویان اقدامات لازم را انجام دهند (۱۸).

در مطالعه اسلامی پور و همکاران پیرامون رضایتمندی دانشجویان دندانپزشکی اصفهان از بخش‌های بالینی نتیجه

گرفتند بیشترین میزان رضایتمندی دانشجویان در کلیه موارد، از بخش‌های پرپودونتولوژی و ارتودنسی بود که علت آن رفتار مناسب ارایه‌کنندگان خدمات آموزشی اعم از اساتید و پرستاران و همچنین وجود اساتید جوان و علاقه‌مند در ارایه خدمات آموزشی با کیفیت و کافی و مناسب بودن امکانات بخش بود. در این مطالعه کمترین میزان رضایتمندی، از بخش‌های اندودانتیکس و پروتز بود که علت آن را به عدم اختصاص وقت کافی و حضور به موقع اساتید در بخش و رفتار نامناسب اساتید در بالین بیمار با دانشجو و رفتار نامناسب پرستاران و کارمندان بخش بیان کردند (۱۹). نتایج فوق در مورد بخش اندودانتیکس از نظر برآورده نشدن انتظارات و عدم رضایتمندی دانشجویان از این بخش نسبت به بقیه‌ی بخش‌ها، همسو با نتایج مطالعه‌ی حاضر است اما در مورد بیشترین رضایتمندی در سایر بخش‌های دانشکده با نتایج مطالعه حاضر همسو نیست.

مطالعه خانه مسجدی و همکاران پیرامون آموزش بخش‌های بالینی دانشکده دندانپزشکی جندی شاپور نشان داد از نظر دانشجویان، بخش‌های تشخیص و کودکان دارای بهترین عملکرد هستند که هم راستا با نتایج مطالعه حاضر نیست، در این مطالعه علت عملکرد مناسب بخش‌های مذکور را در عملکرد مثبت بالینی اساتید و داشتن تجربه و مهارت کافی و علاقه‌مندی به آموزش و حضور به موقع در بالین بیان کردند. همچنین در این مطالعه بیان شد که بخش‌های پروتز و جراحی دارای ضعیف‌ترین عملکرد به علت امکانات فیزیکی نامناسب و ناکافی، عدم استفاده از امکانات کمک آموزشی و برنامه آموزشی ناکارآمد بودند که همسو با مطالعه حاضر نیست (۲۰).

تجزیه و تحلیل یافته‌های این مطالعه گویای این حقیقت‌اند که بین انتظارات و ادراکات دانشجویان درباره کیفیت خدمات آموزشی در پنج بعد مورد بررسی شامل تضمین، پاسخگویی، اطمینان، همدلی و فیزیکی در بخش‌های مختلف دانشکده دندانپزشکی دانشگاه شاهد شامل ارتودنسی، ترمیمی، اندودانتیکس، کودکان، پروتز، جراحی، پرپودونتولوژی، تشخیص، رادیولوژی، جامع‌نگر و پاتولوژی در سال تحصیلی ۱۴۰۰-۱۳۹۹ تفاوت معنی‌داری (شکاف) وجود دارد که به



برنامه‌ریزی شود تا بتوان در جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در هر بخش حرکت کرد (۲۶). البته در مطالعه حاضر به دلیل کم بودن تعداد دانشجویان واجد شرایط حضور در مطالعه، این پژوهش با تعداد نمونه‌های کمتری نسبت به مطالعات مذکور انجام شد. با توجه به نوع مطالعه، عوامل مخدوشگر به طور کامل در این مطالعه قابل کنترل نبود. از نقاط قوت این مطالعه استفاده از پرسشنامه معتبر و شناخته شده و همچنین سرشماری تمام دانشجویانی که شرایط مطالعه را داشتند بود.

پیشنهاد می‌شود که کیفیت خدمات آموزشی دانشکده از دیدگاه دانشجویان به صورت ادواری و منظم انجام شود. همچنین پیشنهاد می‌شود که برنامه‌ریزی جهت کاهش شکاف ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی در هر بخش با اولویت قراردادن ابعادی که بیشترین شکاف منفی را دارند، انجام شود. همچنین نیاز است در آینده که بررسی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه اساتید، دانشجویان و فارغ‌التحصیلان انجام شود.

### نتیجه گیری

بیشترین شکاف منفی (کمترین رضایتمندی) مربوط به بعد تضمین از خدمات آموزشی است که در تمامی بخش‌ها دغدغه دانشجویان است از طرفی با وجود شکافی منفی در بعد فیزیکی، در این بعد نسبت به بقیه ابعاد کیفیت خدمات بالینی انتظارات دانشجویان بیشتر برآورده شده است. همچنین در بین بخش‌های مورد بررسی، با وجود شکاف منفی کیفیت خدمات آموزشی، بخش‌های پاتولوژی و ترمیمی نسبت به بقیه بخش‌ها کمترین شکاف منفی را داشتند که به معنی اختلاف کمتر بین توقعات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در این بخش‌ها است. از طرفی شکاف منفی مشاهده شده در کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در بخش‌های تشخیص، جامع‌نگر و اندودانتیکس نسبت به بقیه بخش‌ها بیشتر بود که نشانگر کیفیت کمتر خدمات آموزشی در این بخش‌ها است. بنابراین این‌گونه برداشت می‌شود که

معنای برآورده نشدن توقعات دانشجویان از دریافت خدمات باکیفیت است.

گیلاوند و همکاران در مطالعه مرور سیستماتیک شکاف منفی متوسط در همه ابعاد را  $1/335$  - محاسبه کردند (۲۱)؛ همچنین موسوی و همکاران در مطالعه مرور سیستماتیک دیگری میانگین شکاف منفی خدمات آموزشی را  $1/30$  - بیان کردند (۱۴)؛ در مطالعه جعفری‌نژاد و همکاران نیز میانگین کلی شکاف منفی خدمات آموزشی را  $1/13 \pm 1/74$  - محاسبه کردند (۱۶). نتایج این مطالعات گویای این مطلب هستند که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی خدمات ارائه شده به دانشجویان توقعات آن‌ها را برآورده نکرده است. در مطالعه حاضر میزان شکاف کلی  $1/41$  - محاسبه شده که با در نظر نگرفتن اختلاف جزئی می‌توان گفت این نتایج در راستای هم‌اند.

باتوجه به یافته‌های پژوهش حاضر و نتایج منتشر شده توسط پژوهشگران خارجی و داخلی پیرامون کیفیت خدمات ارائه شده توسط مراکز آموزشی مبنی بر وجود شکاف منفی در اکثر قریب به اتفاق ابعاد آموزشی اهمیت این‌گونه بررسی‌ها به صورت مستمر بیش از پیش احساس می‌شود (۲۲، ۲۳). البته مطالعاتی یافته‌هایی مبنی بر عدم وجود شکاف یا شکاف مثبت در ارائه خدمات آموزشی در برخی ابعاد را منتشر کردند. که می‌توان این عملکرد مناسب و مطلوب را ناشی از وجود مدیران قوی، برنامه‌ریزی دقیق و صحیح و همچنین استفاده هدفمند از منابع دانست (۲۴).

از محدودیت‌های پژوهش پرسشنامه‌ای می‌توان به خود گزارش‌دهی دانشجویان در تکمیل پرسشنامه اشاره کرد اگرچه که متداول‌ترین راه سنجش نگرش دانشجویان تهیه پرسشنامه است (۲۵) ولی استفاده از روش‌های چهره به چهره در کسب اطلاعات از دانشجویان نیز می‌تواند مفید باشد (۸). در مطالعاتی که مشابه پژوهش حاضر برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه سروکوال استفاده شد وضعیت کلی دانشگاه و یا دانشکده مورد بررسی قرار گرفته اما در این مطالعه وضعیت هر بخش را مورد بررسی قرار دادیم که در نتیجه این امکان را ایجاد می‌کند که نقاط ضعف ابعاد کیفیت خدمات آموزشی اختصاصاً برای هر بخش شناخته شود و متناسب با آن

خدمات آموزشی ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی شاهد از کیفیت درخوری برخوردار نیست.

### تقدیر و تشکر

از معاونت پژوهشی و فناوری دانشکده دندانپزشکی شاهد و دانشکده دندانپزشکی کرمان و همچنین کمیته تحقیقات دانشجویی دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی کرمان برای همکاری در تکمیل این مقاله کمال تشکر و قدردانی را داریم.

### تضاد منافع

این مقاله هیچگونه تعارض و تضاد منافع ندارد.

### حمایت مالی

این مطالعه بر اساس پایان نامه شماره ۹۲۷ دانشگاه علوم پزشکی شاهد با عنوان "بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده دندانپزشکی شاهد از دیدگاه دانشجویان در سال تحصیلی ۱۳۹۹ - ۱۴۰۰" تهیه شده است.

### ملاحظات اخلاقی

این طرح مصوب کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی شاهد با کد IR.SHAHED.REC.1400.039 می باشد.

### مشارکت نویسندگان

پاسخگویی	نهایی	بررسی	نگارش	تجزیه و	جمع آوری	طراحی	مفهوم
به تمام	سازي	انتقادی و	پیش	تحلیل و/یا	و/یا پردازش	طرح	سازی
جنبه های		ویرایش	نویس	تفسیر	داده ها		
کار			اصلي				
							س.ق. میربابا
							ع. لبافچی
							ع. صالحی وزیزی
							ع. احمدوند

\*راهنمای رنگها:



## Reference

1. Sh G, Kargoza S, Amirchakhmaghi M, Gholami H. Students' viewpoints of Mashhad Dental School about educational problems a qualitative study. *Education Strategies in Medical Sciences*. 2015 Jun 10;8(2):123-30.
2. Yoo HH, Kim MK, Yoon YS, Lee KM, Lee JH, Hong SJ ,et al. Change of accreditation standards of medical schools by the Korean Institute of Medical Education and Evaluation from 2000 to 2019. *Journal of Educational Evaluation for Health Professions*. 2020;17:2.
3. Schiekirka S, Feufel MA, Herrmann-Lingen C, Raupach T. Evaluation in medical education: A topical review of target parameters, data collection tools and confounding factors. *GMS German Medical Science*. 2015;13.
4. Sarabadani J, Dehghani Tafti M, Labafchi A, Javan Rashid A. Comparing Training of" Lasers in Dentistry" by Two Mobile-based and Booklet Approach Training Methods in Dentistry Students. *Journal of Mashhad Dental School*. 2019;43(3):287-94.
5. Jabarifar SE, Khademi A, Khalifehsoltani FAS, Yousefi A. Assessment of Isfahan Dentistry students about Learning - Teaching Environment. *Iranian Journal of Medical Education*. 2011;10(5):860-7.
6. Mokhtari M, Foroozanfar A, Farazi F. Assessment of Final Year Dental Students' Views of Science Education in Dental Implants. *Journal of Mashhad Dental School*. 2012;36(2):157-64.
7. Gregory JL. Applying SERVQUAL: Using service quality perceptions to improve student satisfaction and program image. *Journal of Applied Research in Higher Education*. 2019;11(4):788-99.
8. Bashardoust N, Ghadiri D, Haghani S, Bagheri S, Mirfarhadi N. Effective criterion on theoretical and practical Teaching from Guilan Dental Students' Viewpoint. *Research in Medical Education*. 2020;12(2):31-8.
9. Zakerjafari H, Hamkar B, Mirfarhadi N. The Interval of Educational Services Quality :Distance of Current and Desirable Situation from Viewpoints' of Dentistry Students of Guilan University of Medical Sciences of medical sciences in 2014. *Research in Medical Education*. 2015;7(3):64-70.
10. Bahreini M, Momeni Danaei S, Shahamat S, Khatoni A, Ghodsi S, Hashemi M. The quality of educational services: gap between optimal and actual status according to dentistry students. *Iranian journal of medical education*. 2012 Feb 10;11(7):685-95.
11. Bozbay Z, Baghirov F, Zhang Y, Rasli A, Karakasoglu M. International students' service quality evaluations towards Turkish universities. *Quality Assurance in Education*. 2020;28(3):151-64.
12. Aldarmahi A, Algahtani HA, Alrabia M, Abuarab N, Shirah B. Determination of quality gap for educational services in undergraduate medical education. A cross-sectional study in Saudi Specialized Health Sciences University. *Saudi Medical Journal*. 2019;40(6):595-600.
13. Moosavi A, Gilavand A, Gilavand S. Evaluating the quality of educational services of nursing students of Dezful University of Medical Sciences in southwest of Iran according to SERVQUAL model. *Journal of Research in Medical and Dental Science*. 2019;7(1):121-6.
14. Moosavi A, Mohseni M, Ziaifar H, Azami-Aghdash S, Manshadi MG, Rezapour A. The quality of educational services from students' viewpoint in Iran: a systematic review and meta-analysis. *Iranian journal of public health*. 2017;46(4):447.
15. Kouchaki E, Motaghi M. Education services quality of Kashan Medical Science University, based on SERVQUAL model in viewpoints of students. *International Archives of Health Sciences*. 2017;4(4):84-8.
16. Jafarinejad M, Ebrahimipour H, LAEL ME, JAMALI BF, Amini A. QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES FROM VIEWPOINTS OF STUDENTS AT SCHOOL OFPUBLIC HEALTH AT MASHHAD UNIVERSITY OF MEDICAL SCIENCES. 2017;11(3):247-59.
17. Hadavand SA, YavarZadeh S, JavanBakhsh A, Najm A. A Review of the Quality of Engineering Training Programs Using Servqual Model. *Technology of Education Journal (TEJ)*. 2015 Mar 21;9(2):99-104.
18. Rezaian MK, Bazaz SM. Quality Gap in educational services based on SERVQUAL Model in Mashhad Medical School. *Med Res*. 2016 Sep 21;40:17-23.
19. Eslamipour F, Shirban F, Refaei P. Assessment of dental students' satisfaction of clinical departments in Isfahan dental school. *Iranian Journal of Medical Education*. 2011 Jun 1;10(5):625-33.
20. khanehmasjedi M, bassir L, Shahroie S, khanehmasjedi s. Assessment of Senior Dental



Students' Views related to practical Education in different departments in school of Dentistry, Jundishapur University of Medical Science, Ahvaz, 2015. Educational Development of Judishapur. 2017;8(2):217-25.

21. Gilavand A, Maraghi E. Assessing the Quality of Educational Services of Iranian Universities of Medical Sciences Based on the SERVQUAL Evaluation Model: A Systematic Review and Meta-Analysis. Iranian Journal of Medical Sciences. 2019;44(4):273-84.

22. Arekhi S, Rezayat AA, Khadem-Rezaiyan M, Youssef M. Educational quality of services in medical universities of Islamic Republic of Iran: A systematic review and Meta-Analysis. Journal of Medical Education. 2019 Jun 30;18(2).

23. Jahantab Z, Yousefi M, MohammadHoseinzadeh M, Khadem-Rezaiyan M. Evaluating the quality of educational services from the perspective of learners at Mashhad University of Medical Sciences in 2018. Journal of Medical Education and Development. 2020.

24. Chui TB, bin Ahmad MS. Evaluation of service quality of private higher education using service improvement matrix. Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2016 Jun 15;224:132-40.

25. Akbari M, Moeintaghavi A, Ghanbari H, Bageri M, Otoufi A. A Comparison of the Students' and Teachers' Viewpoints about the Characteristics of a Good Teacher in Dentistry. Journal of Mashhad Dental School. 2014;38(4):281-90.

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