

نقد مقاله:

ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی تبریز

ضیاء عبیداوی^۱، پرستو بهاروند^۲، مهشید گرمسیری^{۱*}

۱. دانشجوی پزشکی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم آباد، ایران
۲. استادیار، گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم آباد، ایران

• پذیرش مقاله: ۹۵/۴/۶

• دریافت مقاله: ۹۵/۳/۱۱

برای محققین جهت فراگیری نوشتن مقاله و رعایت اصول نگارش علمی فراهم می‌سازد. نقدهای منتشر شده نکات بسیار مفید و کاربردی در خصوص نگارش مقاله داشته و تأثیر بسیار مفیدی بر روند گزارش مقالات دارد (۴). بنابراین ضمن احترام به گروه نویسندگان و تیم محترم داوری، برآن شدیم که ابهامات موجود در مقاله مذکور را در جهت افزایش کیفیت مقالات آتی و کاهش خطای نویسندگان و محققین جوان کشور، ذکر و بررسی نماییم. لذا نوشته حاضر به منزله ی زیر سوال رفتن کار پژوهشگران نبوده، فرصتی جهت ارتقای دانش محققین در زمینه ی مقاله نویسی و کارهای پژوهشی می باشد و بیشتر رویکرد آموزشی دارد.

۱- در قسمت روش کار، از پرسشنامه SERVQUAL جهت ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی استفاده شده است. بنابر اذعان نویسندگان محترم این پرسشنامه شامل ۲۷ سؤال بوده، متشکل از پنج بعد می باشد. ابعاد پنج گانه این پرسشنامه شامل ابعاد فیزیکی (۴ سؤال در مورد شرایط و فضای فیزیکی محیط،

رشد چشمگیر چاپ و نشر مقالات علمی پژوهشگران ایرانی در مجلات داخلی و بین المللی نشانگر عزم راسخ جامعه علمی کشور جهت توسعه و پیشرفت دانش بوده، تحقق این مهم نیازمند افزایش کیفیت مقالات علمی می باشد. در همین راستا نقد مقاله نیز یکی از راه های ارتقای کیفیت مقالات و رفع ابهام از برخی مطالعات می باشد. مقاله ای با عنوان "ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی تبریز" در دوره ۱۲ شماره ۳ چاپ شده است (۱). در مقالات علمی، نقد دقیق و سازمان یافته می تواند متضمن اثربخشی حداکثری محتوای پژوهشی باشد. از سوی دیگر باید اذعان داشت که یکی از ابزارهای مناسب ارزشیابی اطلاعات پدیده نقد است که می تواند کاهش میزان اختلالات اطلاعاتی را به دنبال داشته باشد (۲). خواندن نقدهای منتشر شده سبب افزایش درک و ارتقاء توانایی مخاطبان و زمینه ساز بهبود کیفیت مقالات منتشر شده در مجلات می گردد (۳). در حقیقت مجله گام های توسعه در آموزش پزشکی فرصتی را

دهی طیف لیکرت در این پرسشنامه بدین شرح می باشد: کاملاً مخالفم=۱، مخالفم=۲، نظری ندارم=۳، موافقم=۴ و کاملاً موافقم=۵

۳- نویسندگان محترم هیچ اشاره ای به روایی و پایایی این پرسشنامه در ایران نداشته اند. در مطالعه نجفی و همکاران (۵)، آلفای کرونباخ پرسشنامه ۹۱ درصد و در مطالعه خواجه و باقرزاده (۶) ۹۳ درصد، گزارش گردیده است.

۴- در قسمت روش کار توضیح داده نشده است که به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات از چه آزمون های آماری استفاده شده است.

در نهایت باید متذکر شد که این مطالعه مقطعی حاوی اطلاعات بسیار مفید و کاربردی برای مسئولین در حیطه های آموزش پزشکی است و می تواند بسیار کاربردی باشد. به علاوه غنای این مقاله شایسته تقدیر و تشکر است؛ اما ابهامات مذکور باعث کاهش کیفیت مطالعه می گردد. امیدواریم با نگارش مقالات طبق اصول علمی و دقت بیشتر داوران مقالات در هنگام بررسی، شاهد بهبود کیفیت مطالعات انجام شده باشیم.

References:

1. Ghasemzadeh-Alishahi A, Mahdiun R, Zarezadeh P, Arghadeh F. Students' perceptions of the quality of educational services of Tabriz University of Medical Sciences, Iran. *Strides Dev Med Educ.* 2016; 13(1):41-8. [In Persian]
2. Doroodi F. Effective factors in Book Review. *Book Q.* 1999;75:173-84. [In Persian]
3. Araghian Mojarad F, Salehinia H, Jouybari L, Sanagoo A. Critical Appraisal: mechanisms for promoting mentorship program: a qualitative study. *Iran J Med Educ.* 2015; 15: 381-5. [In Persian]
4. Salehiniya H. Comment about Comparison of the Effects of Modern Assessment Methods (DOPS and Mini-CEX) with traditional method on Nursing

ارائه خدمت از جمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال های ارتباطی)، تضمین (۴ سؤال در مورد شایستگی و توانایی کارکنان برای القای حس اعتماد و اطمینان به مشتری)، پاسخگویی (۴ سؤال در مورد تمایل همکاری و کمک به مشتری)، قابلیت اطمینان (۵ سؤال در مورد توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد) و همدلی (۴ سؤال در مورد احساس تعلق و تعهد کارکنان نسبت به کلیه دانشجویان) بود. حال نکته ای که جلب توجه می نماید، تفاوت موجود در مجموع تعداد سؤالات پرسشنامه است به گونه ای که نویسندگان محترم در ابتدا تعداد سؤالات پرسشنامه را ۲۷ مورد ذکر می نمایند در حالی که هنگام ارائه اطلاعات تفصیلی تعداد این سؤالات به ۲۱ مورد تقلیل می یابد. از طرفی بر اساس مطالعه نجفی و همکاران (۵) که به بررسی ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال پرداخته شده بود سؤالات پرسشنامه بدین شرح می باشد: بُعد تضمین (پنج سؤال)، بُعد پاسخگویی (پنج سؤال)، بُعد همدلی (شش سؤال)، بُعد اطمینان (هفت سؤال)، و بُعد ملموسات (چهار سؤال).

۲- در قسمت نحوه نمره دهی هیچ اشاره ای نشده است که به هر یک از طیف لیکرت چه نمره ای تعلق می گیرد. نمره Students' Clinical Skills: A Randomized Trial. *Iran J Med Educ.* 2013; 13(6): 531-4. [In Persian]

5. Najafi R, Khorasani A, Mohammadi R, Golovi M. Assessing the Quality of Educational Services Based on SERVQUAL Model. *J Educational Measurement & Evaluation Studies.* 2014; 4(6): 11-27. [In Persian]
6. Bagherzadeh-Khaje M, Bagherzadeh F. A survey of service quality of the educational centers in Tabriz using servqual model and ranking educational centers using Analytic hierarchy Process. *Journal of Instruction & Evaluation.* 2009; 2(8): 31-54. [In Persian]

پاسخ نویسندگان به نقد مقاله: « ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی تبریز »

ابوالفضل قاسم‌زاده علیشاهی^۱، روح‌اله مهدیون^۱، پریسا زارع‌زاده^{۲*}، فاروقه آرغده^۲

۱. دکتری مدیریت آموزشی، استادیار، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران
۲. کارشناس ارشد مدیریت و برنامه ریزی آموزش عالی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران

سرمدبیر گرامی

با سلام

احتراماً ضمن تشکر از حضرتعالی در انتقال نظرات یکی از خوانندگان محترم مقاله مذکور، در پاسخ به انتقادات بیان شده موارد ذیل به حضورتان اعلام می‌گردد:

۱- سوالات مربوط به پرسشنامه مطالعه حاضر بر اساس مدل سروکوال ۲۷ آیتم با طیف لیکرت می باشد. این تعداد سوالات به درستی و به تفکیک در قسمت یافته ها زیر جدول ۱ مقاله بطور دقیق ذکر شده اند. اما تعداد سوالات پرسشنامه در قسمت روش کار به اشتباه متفاوت گزارش شده است.
۲- در پاسخ به سوال دوم، در قسمت "روش" آخرین پاراگراف به این مطلب به روشنی اشاره شده است.

۳- با توجه به معروف بودن ابزار اندازه گیری و مدل ارزشیابی بکار رفته در پژوهشهای متعدد داخل لازم به تکرار این مطلب از طرف نویسندگان احساس نشد. البته در پژوهش حاضر به روایی و پایایی ابزار در این جامعه آماری اشاره شده است.

۴- روش تجزیه و تحلیل آماری در قسمت چکیده به روشنی اشاره شده است.

در عین حال نویسندگان مقاله حاضر ضمن عذرخواهی از وجود اشتباه تایپی در مورد تعداد سوالات در قسمت روش، نهایت تقدیر و تشکر خود را از منتقدین محترم مقاله ابراز می‌دارند.