

## بررسی میزان رضایت دانشجویان از عملکرد واحدهای مختلف دانشگاه علوم پزشکی اردبیل

دکتر علی محمدیان<sup>۱</sup>؛ مژگان خانبازاده<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> نویسنده مسئول: استادیار گروه بیوشی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، ایران E-mail: a.mohammadian@arums.ac.ir

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه علوم پزشکی اردبیل

### چکیده

**زمینه و هدف:** هر سازمان ارائه دهنده کالا و خدمات موظف است بطور دائم نظر مشتریان را به عنوان بازخورد داشته باشد تا کاستی‌ها مشخص و برنامه‌ها بر پایه آن، مسیر رشد و بهینه شدن را طی کند. پژوهش حاضر در راستای مشتری‌گرایی به اجرا در آمده و هدف آن سنجش میزان رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اردبیل از عملکرد دانشکده‌ها، مدیریت آموزشی، مدیریت دانشجویی، فرهنگی و اداره مشاوره می‌باشد.

**روش کار:** در یک مطالعه توصیفی تعداد ۷۰۵ نفر از دانشجویان مورد پرسش قرار گرفتند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بود که به منظور اطمینان از کفایت مفهوم در اندازه‌گیری از روایی محتوی و با بهره‌گیری از نظرات برخی از اساتید و صاحب نظران استفاده شده است. برای تأیید پایایی ابزار اندازه‌گیری تعداد ۱۰ نفر از آزمودنیها انتخاب و پرسشنامه در میان آنان توزیع و پس از تکمیل جمع‌آوری گردید. بعد از ۱۵ روز از اجرای آزمون اول، آزمون دوم روی همان گروه انجام شد و با استفاده از نرم افزار آماری SPSS<sup>13</sup> ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ بدست آمد که پایایی ابزار را نشان می‌دهد. داده‌های جمع‌آوری شده در مرحله اول با روشهای آمار توصیفی بررسی و در مرحله بعد برای تعیین تفاوت بین نظر گروهها از آزمونهای T Test مستقل و آنالیز واریانس استفاده شد.

**یافته‌ها:** هیچکدام از واحدهای دانشگاه نمره بالاتر از متوسط کسب نمودند و دو واحد آموزش دانشکده‌ها و مدیریت آموزشی نمره متوسط از رضایت دانشجویان را کسب کردند و میانگین بقیه واحدها پایین تر از حد متوسط استخراج گردید. دانشجویان بومی دانشگاه از دانشکده‌ها و مدیریت آموزشی رضایت بیشتری داشتند در حالیکه میانگین رضایت دانشجویان غیر بومی از حوزه مدیریت دانشجویی فرهنگی و مرکز مشاوره بیشتر بود.

**نتیجه‌گیری:** دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی از عملکرد واحدها بویژه مدیریت دانشجویی فرهنگی و مشاوره فاقد رضایت نسبی بودند. لذا نیاز است مدیران ارشد در این زمینه اقدامات لازم را برای بهبود کیفیت امور انجام دهند.

**واژه‌های کلیدی:** رضایتمندی، مدیریت، واحدهای دانشگاه، رضایت دانشجویان

دریافت: ۸۷/۸/۲ پذیرش: ۸۸/۲/۳

### مقدمه

مهم فراهم می‌کند [۱]. در سازمانهای دانش محور، آگاهی از نحوه ارائه خدمات از اساسی ترین مکانیزمهای مدیریت بوده و از اهمیت بسزایی برخوردار است. رضایت مشتری در این سازمانها باعث پویایی آنها گشته و اعتلای اهداف سازمانی را به دنبال دارد. مشتری شخصیتی حقیقی یا حقوقی است

دیدگاه مشتری‌گرایی از دو دهه پیش وارد حوزه‌های مختلف بهداشتی، درمانی و آموزشی شده است، امروزه نظر مشتری پایه‌ای برای سنجش فرآیندها و شیوه‌ای برای توانمندسازی مجموعه افراد درگیر در ارائه خدمات و مشارکت در تصمیم‌گیری‌های

که بطور مستقیم یا غیر مستقیم کالاها و خدمات به او عرضه می شود [۲]. زیربنای نظری دیدگاه مشتری گرایی، نظریه های جوران، دمینگ و کرازبی است، جان مایه این نظریه توجه به مشتری و کیفیت است [۳]. تأمین نظر مشتریان، به عنوان نتیجه نهایی خدمات و کالا محسوب می شود که این مفهوم را دیدگاه مشتری محور<sup>۱</sup> نامیده اند. اندازه گیری برداشت مشتریان، عامل مهمی در جنبش کیفیت سازمانهای امریکایی است. برای مثال جایزه ملی کیفیت ملکوم بالدریج<sup>۲</sup> هر سال به آن گونه سازمانهای امریکایی داده می شود که استانداردهای بالایی از عملکرد کاری را نشان بدهند و دارای هفت معیار یا طبقه بندی است که سازمانها بر آن اساس داوری می شوند و از این معیارهای هفت گانه وزین ترین آنها «رضایت مشتری» است [۴]. دانشجویان به عنوان یکی از ارکان اصلی دانشگاه، پیکره اصلی سازمانها و ارگانهای مختلف جامعه را در آینده تشکیل می دهند. رضایتمندی آنان از کلیه فعالیتهای انجام شده در دانشگاه می تواند در نگرش آنها به رشته تحصیلی شان در جهت ایجاد انگیزش و حفظ ارتقاء کیفیت آموزشی موثر باشد [۵]. به عقیده نهرینگ<sup>۳</sup> دانشجویان به عنوان دریافت کنندگان خدمات حرفه ای مدرسان، بهترین منبع برای شناسایی رفتارهای آموزشی مدرسان خود هستند. شناسایی مسایل موجود در فرآیند آموزشی و مهارتی دانشجویان و سپس اقدام در جهت رفع و اصلاح آن موجب بهبود دستیابی به اهداف آموزشی و در نهایت تربیت افراد ماهر و اراپه خدمات پزشکی و مراقبتی با کیفیت بالا می گردد [۶]. دانشگاهها به عنوان محیط یادگیری بایستی امکانات لازم را برای تغییرات مثبت و سازنده در نگرش دانشجویان فراهم آورند تا با تشویق و ایجاد رغبت بیشتر، یادگیری پایدار و مستمر گردد.

برای ایجاد تغییرات سازنده وجود اطلاعات توصیفی در مورد وضع موجود و اطلاع در مورد نگرش دانشجویان از خدمات ارائه شده ضروری است. با استفاده از این اطلاعات می توان ضمن تقویت عوامل مثبت و اصلاح عوامل منفی رضایت هر چه بیشتر دانشجویان را فراهم آورد. منصوریان روی مدیریت کیفیت جامع خدمات آموزشی ودانشجویی دانشکده علوم پزشکی گناباد و انطباق آن با رضایت دانشجویان مطالعه ای را انجام داد و نتیجه گرفت که بیشترین امتیاز مدیریت کیفیت جامع مربوط به امور آموزشی، پس از آن به کتابخانه مرکزی و کمترین امتیاز به امور خوابگاهها و سلف سرویس تعلق گرفته است و رضایتمندی دانشجویان از امور آموزشی و کتابخانه بیشتر از سلف سرویس و خوابگاهها بوده است. وی رابطه مثبت و معنی داری را بین نمره مدیریت کیفیت جامع واحدهای ارائه دهنده خدمات و رضایتمندی دانشجویان مشاهده کرد [۷]. سیادت در مطالعه خود نتیجه گرفت که دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نسبت به عملکرد مدیریت آموزشی در چهار حیطة اداری، آموزشی، کیفیت پاسخگویی و نظارت و راهنمایی رضایت نداشته و معتقد هستند که مدیریت آموزشی نتوانسته است وظایف خود را حتی در سطح متوسط انجام دهد [۸]. شهسواری نشان داد که ۶۰ درصد دانشجویان دانشگاه صنعتی اصفهان از خدمات رایانه در کتابخانه مرکزی رضایت داشته و رابطه معنی داری بین میزان رضایت استفاده کنندگان و آگاهی آنها از خدمات رایانه ای وجود دارد [۹]. رستمی نژاد نشان داد که بین رضایت دانشجویان دختر و پسر از وضعیت کارآموزی تفاوت معنی داری وجود ندارد [۱۰]. هاسون<sup>۴</sup> مطالعه ای را بر روی رضایتمندی دانشجویان کالج سادلبرک<sup>۵</sup> انجام داد و نتیجه گرفت که ۷۸٪ دانشجویان بطور کلی از

<sup>1</sup> Consumerism

<sup>2</sup> The Malcom Baldrige National Quality Award

<sup>3</sup> Nehring

<sup>4</sup> Hasson

<sup>5</sup> Saddleback College

### روش کار

نوع مطالعه در این تحقیق توصیفی و از پرسشنامه برای جمع آوری اطلاعات استفاده شده است. جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اردبیل می باشد که در سال تحصیلی ۸۵-۸۴ در دانشگاه مشغول به تحصیل بوده و تعداد آنها ۱۱۲۵ نفر می باشد. در این مطالعه با استفاده از روش کل شماری به تمامی افراد جامعه، فرم نظرسنجی تحویل گردید و پس از جمع آوری، تعداد ۷۰۵ مورد مناسب برای تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. کلیه آزمودنی ها بدون ذکر نام به سوالات پرسشنامه پاسخ دادند و معیار ورود به مطالعه علاقمندی دانشجویان و تکمیل پرسشنامه با رضایت آگاهانه بود و کسانی که مایل به تکمیل پرسشنامه نبودند و یا پرسشنامه تکمیلی آنان مخدوش و یا فاقد جواب بود، جزو آزمودنی های تحقیق قرار نگرفتند.

پرسشنامه مورد استفاده شامل دو بخش مشخصات فردی و بخش سوالات رضایتمندی بود. بخش دوم پرسشنامه شامل ۳۰ سوال بود و رضایت دانشجویان را در رابطه با عملکرد دانشکده ها، مدیریتهای آموزشی، دانشجویی، فرهنگی و مرکز مشاوره، اندازه می گرفت، آزمودنی ها به هر یک از سوالات پرسشنامه امتیازی بین ۰ تا ۱۰ می دادند و در آنالیز نهایی امتیاز کمتر از چهار تحت عنوان رضایت ضعیف، امتیاز بین ۴ تا ۶ رضایت متوسط و امتیاز بیشتر از شش رضایت مناسب در نظر گرفته شد.

در این تحقیق به منظور اطمینان از کفایت مفهوم در اندازه گیری از روایی محتوی و با بهره گیری از نظرات برخی از اساتید و صاحب نظران استفاده شده است. برای تأیید پایایی ابزار اندازه گیری تعداد ۱۰ نفر از آزمودنیها انتخاب و پرسشنامه در میان آنان توزیع و پس از تکمیل جمع آوری گردید. بعد از ۱۵ روز از اجرای آزمون اول، آزمون دوم روی همان گروه انجام شد و با استفاده از نرم افزار آماری SPSS<sup>13</sup> ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ بدست آمد

خدمات دانشگاه رضایت داشته و میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی (۷۰٪)، امکانات موجود دانشگاه (۶۶٪)، ایمن بودن محیط دانشگاه (۷۰٪)، منابع موجود کتابخانه (۷۲٪) گزارش گردید [۱۱]. دانشگاه فنی کورتین<sup>۱</sup> مطالعه ای را روی میزان رضایت دانشجویان از خدمات دانشگاه بعمل آورد و نتایج نشان داد که بطور کلی ۷۵٪ دانشجویان از خدمات دانشگاه رضایت داشته و میزان رضایت از سلف سرویس دانشگاه (۷۸٪)، بخش ثبت نام (۷۰٪)، سیستم رسیدگی به شکایات (۳۹٪)، پارکینگ دانشگاه (۲۴٪) و خدمات کتابخانه و واحد های اطلاع رسانی (۷۵٪) می باشد. همچنین نتایج مطالعه دانشگاه شیفلد نشان داد که از نظر دانشجویان، کیفیت مرکز کامپیوتر دانشگاه باید بهبود یابد، کتابهای مورد نیاز آنها در کتابخانه خریداری گردد، کامپیوترهای کتابخانه افزایش یابد، ساختمان اتحادیه دانشجویی تکمیل و تربیت بدنی دانشگاه رشته ها و فعالیتهای ورزشی جدید را ارائه دهد [۱۲]. با عنایت به اینکه دانشجویان به دلیل روحی و شرایط سنی با نگاهی دیگر به مسایل می نگرند که شاید این دیدگاه برای مسئولین و همکاران دانشگاهی غریب و نا آشنا باشد. لذا جهت هم سو نمودن این دیدگاه به سوی مشکلات و موانع به نظر می رسد که بایستی از نظرات دانشجویان مطلع شده و با هماهنگی نمودن نیروهای فیزیکی و فکری موجود در جهت رفع موانع کوشیده و جلب رضایت دانشجویان را فراهم آورد. تحقیق حاضر بر آن است تا با سنجش رضایت دانشجویان، وضعیت واحدهای ارائه دهنده خدمات را در دانشگاه علوم پزشکی اردبیل استخراج نموده که این امر منجر به اصلاح و بهبود ارائه خدمات گردیده و در کارایی و افزایش رضایت دانشجویان نقش داشته باشد.

<sup>1</sup> Curtin University of Technology

ساکن در خوابگاههای دانشگاه بودند. جدول شماره ۱ فراوانی دانشجویان را برحسب رشته تحصیلی آنها نشان می دهد.

بیشترین تعداد دانشجویان مربوط به رشته پرستاری با ۲۷/۵٪ و کمترین تعداد مربوط به رشته مبارزه با بیماریها (۲/۳٪) می باشد البته تعداد ۱۷ نفر از آزمودنی ها نیز رشته خود را در پرسشنامه درج نموده بودند.

جدول شماره ۲ میانگین رضایت دانشجویان را از حوزه های مورد مطالعه بر حسب جنسیت آنها نشان می دهد. نتایج نشان می دهد که هر دو جنس مونث و مذکر از خدمات دانشکده ها و مدیریت آموزشی رضایت متوسط و از خدمات مدیریت دانشجویی و فرهنگی و مرکز مشاوره رضایت ضعیف دارند. همچنین بین جنس مذکر و مونث در رضایتمندی از خدمات واحد ها به جز در واحد مدیریت آموزشی تفاوت معنی داری مشاهده نشد. در واحد مدیریت آموزشی میزان رضایتمندی دانشجویان پسر بیشتر از دانشجویان دختر بود که این تفاوت از نظر آماری نیز معنی دار بود ( $p < 0/05$ ).

که پایایی ابزار را نشان می دهد. داده های جمع آوری شده در مرحله اول با روشهای آمار توصیفی بررسی و در مرحله بعد برای تعیین تفاوت بین نظر گروهها از آزمونهای T Test مستقل و آنالیز واریانس استفاده شد.

### یافته ها

میانگین سنی دانشجویان  $20/6 \pm 1/5$  و حداقل سن ۱۸ و حداکثر آن ۲۹ سال بود. تعداد ۵۴۱ نفر (۷۷٪) از دانشجویان زن و ۱۶۴ نفر (۲۳٪) مرد بودند. همچنین از نظر شیفت تحصیلی ۴۷۰ نفر (۶۷٪) در دوره روزانه و ۲۳۵ نفر (۳۳٪) در دوره شبانه مشغول به تحصیل بودند. از نظر مقطع تحصیلی تعداد ۳۶۴ نفر (۵۱/۶٪) در مقطع کاردانی و تعداد ۲۲۲ نفر (۳۱/۵٪) در مقطع کارشناسی و تعداد ۱۱۹ نفر (۱۶/۷٪) در مقطع دکتری حرفه ای مشغول به تحصیل بودند. از نظر بومی بودن و سکونت در خوابگاه از تعداد کل ۷۰۵ نفر که در تحقیق شرکت کرده بودند، تعداد ۲۵۹ نفر (۳۷٪) دانشجوی بومی و ۴۴۶ نفر (۶۳٪) آنها دانشجوی غیر بومی بودند که از بین دانشجویان غیر بومی نیز تعداد ۳۵۰ نفر (۷۸٪)

جدول ۱. توزیع فراوانی دانشجویان بر حسب رشته تحصیلی

نام رشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	جمع
	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته	پررشته
تعداد	۶۷	۱۱۸	۳۷	۱۹۴	۲۴	۶۴	۲۹	۴۸	۵۳	۳۸	۱۶	۱۷	۷۰۵	
درصد	۹/۵	۱۶/۷	۵/۲	۲۷/۵	۳/۴	۹/۱	۴/۱	۶/۸	۷/۵	۵/۴	۲/۳	۲/۵	۱۰۰	

جدول ۲. مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از حوزه ها بر حسب جنسیت آنها

حوزه	جنسیت	میانگین	انحراف استاندارد	سطح معنی داری
دانشکده ها	زن	۴/۱۳	۱/۸	۰/۸۳
	مرد	۴/۰۹	۱/۸	
مدیریت آموزشی	زن	۴/۰۱	۲/۴	*۰/۰۱
	مرد	۴/۵	۲/۱	
مدیریت دانشجویی فرهنگی	زن	۱/۸۵	۱/۳	۰/۲۳
	مرد	۱/۹۹	۲/۷	
مرکز مشاوره	زن	۳/۳۹	۲/۵	۰/۲۳
	مرد	۳/۶۵	۲/۳	

بر اساس بومی بودن و غیر بومی بودن از آزمون تی تست مستقل استفاده و مشاهده شد که هم در دانشکده ها و هم در حوزه مدیریت آموزشی میانگین رضایت دانشجویان بومی از غیر بومی بیشتر می باشد ( $p < 0/05$ ). البته در حوزه مدیریت دانشجویی فرهنگی و مرکز مشاوره میانگین رضایت دانشجویان غیر بومی بیشتر می باشد که این تفاوت از نظر آماری معنی دار نبود ( $p > 0/05$ ).

در مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از حوزه ها بر اساس وضعیت اسکان آنها مشاهده شد که هم در دانشکده ها و هم در حوزه مدیریت آموزشی میانگین رضایت دانشجویان غیر خوابگاهی از دانشجویان مستقر در خوابگاه بیشتر می باشد ( $p < 0/05$ ). ولی در حوزه مدیریت دانشجویی فرهنگی و مرکز مشاوره میانگین رضایت دانشجویان مستقر در خوابگاهها بیشتر بوده که این تفاوت از نظر آماری معنی دار نبود ( $p > 0/05$ ). بطور کلی همانطوریکه در جدول شماره ۵ مشاهده می شود در بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات

در جدول شماره ۳ میانگین رضایت دانشجویان از حوزه های مورد مطالعه بر حسب مقطع تحصیلی آنها نشان داده شده است. برای مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از هر یک از حوزه ها بر اساس مقطع تحصیلی از آزمون آنالیز واریانس استفاده و میزان رضایت دانشجویان از خدمات دانشکده ها در مقطع کاردانی و کارشناسی در حد متوسط و در مقطع دکتری حرفه ای در سطح ضعیف و این تفاوت از نظر آماری نیز معنی دار بود. همچنین تفاوت معنی داری در رضایت دانشجویان مقاطع تحصیلی مختلف از خدمات مدیریت آموزشی، مدیریت دانشجویی فرهنگی و مرکز مشاوره وجود دارد ( $p < 0/05$ ). برای مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از حوزه ها بر اساس شیفت تحصیلی از آزمون تی تست مستقل استفاده شد و مشاهده شد که تنها در دانشکده ها بین میانگین رضایت دانشجویان روزانه و شبانه تفاوت معنی داری وجود دارد و در سایر حوزه ها این تفاوت معنی دار نبود (جدول ۴).

برای مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از حوزه ها

جدول ۳. مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از حوزه ها بر اساس مقاطع تحصیلی

مقطع	دانشکده	مدیریت آموزشی	مدیریت دانشجویی فرهنگی	مرکز مشاوره
کاردانی	۴/۰۷	۴/۰۳	۲/۱۳	۳/۹۰
کارشناسی	۴/۵۰	۴/۵۰	۱/۶۷	۳/۰۷
دکتری حرفه ای	۳/۶۰	۳/۷۶	۱/۵۲	۲/۷۹
سطح معنی داری	*۰/۰۰۱	*۰/۰۰۸	*۰/۰۰۱	*۰/۰۰۱

جدول ۴. مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از حوزه ها بر حسب شیفت تحصیلی

حوزه	شیفت تحصیلی	میانگین	انحراف استاندارد	سطح معنی داری
دانشکده ها	روزانه	۴/۲۴	۱/۸	*۰/۰۱۶
	شبانه	۳/۸۳	۱/۸	
مدیریت آموزشی	روزانه	۴/۱۳	۲/۴	۰/۹۷
	شبانه	۴/۱۳	۲/۱	
مدیریت دانشجویی فرهنگی	روزانه	۱/۸۵	۱/۳	۰/۳۸
	شبانه	۱/۹۵	۱/۲	
مرکز مشاوره	روزانه	۳/۴۱	۲/۵	۰/۳۸
	شبانه	۳/۵۷	۲/۳	

تغییر نموده و احساس تعلق بیشتری به وی روی می دهد که در صورت برآورده نشدن آنها احساس سرخوردگی خواهد نمود و این خود می تواند بیانگر این مسئله باشد که با دانشجویان به صورت کلیشه ای و قالبی برخورد نشود و به تفاوت ها و ترجیح های فردی افراد توجه بیشتری مبذول گردد [۸].

نتایج مطالعه ای که در سال ۲۰۰۶ روی رضایت دانشجویان در دانشگاه لیورپول صورت گرفت نشان می دهد که از نظر دانشجویان بیشترین اهمیت به آموزش و یادگیری و کمترین اهمیت به امکانات فیزیکی داده شده است و میزان رضایتمندی در بخشهای با اهمیت کمتر از بخش های کم اهمیت می باشد [۱۳].

در این مطالعه امتیاز میانگین کل رضایت دانشجویان از خدمات مدیریت دانشجویی فرهنگی ۱/۸۹ و در سطح ضعیف می باشد که با نتایج دانشگاه کوریتین و دانشگاه لیورپول و سایر مطالعات همخوانی ندارد. به نظر می رسد که در بین دانشجویان اهمیت امورات رفاهی و فرهنگی بیشتر می باشد، و خدماتی نظیر تحویل به موقع وامهای دانشجویی، سرویس های ایاب و ذهاب دانشجویی، تغذیه، خدمات ارائه شده در خوابگاهها، توجه به تشکل ها و کانون های دانشجویی و نیز تربیت بدنی و فوق برنامه، در کاهش نارضایتی دانشجویان می تواند نقش زیادی داشته باشد. نظر به اینکه امکانات دانشگاههای بزرگ و مادر در رابطه با امورات رفاهی بیشتر بوده و می توانند خدمات بهتری را در این رابطه به دانشجویان ارائه نمایند لذا علت عدم همخوانی یافته های این پژوهش را با مطالعات مشابه دردانشگاههای بزرگ می توان در تفاوت خدمات ارائه شده جستجو کرد.

### نتیجه گیری و پیشنهادات

از آنجائیکه هیچکدام از حوزه های دانشگاه نمره بالاتری را در رابطه با میزان رضایت کسب نکرده اند لذا مدیران و کارکنان دانشگاه باید در ارتقاء

حوزه ها مشاهده شد که دانشکده پرستاری با کسب امتیاز ۴/۳۷ بالاترین و پس از آن به ترتیب مدیریت آموزشی، آموزشکده بهداشت، دانشکده پزشکی و پیراپزشکی، مرکز مشاوره و مدیریت دانشجویی فرهنگی کمترین میزان رضایت را بدست آوردند.

جدول ۵. مقایسه میانگین رضایت کلی دانشجویان از خدمات حوزه ها

واحدهای ارائه دهنده خدمات	میانگین	انحراف استاندارد
دانشکده پرستاری	۴/۳۷	۱/۶۹
مدیریت آموزشی	۴/۱۳	۲/۲۹
آموزشکده بهداشت	۴/۱۲	۱/۶۷
دانشکده پزشکی و پیراپزشکی	۴/۰۲	۱/۶۹
مرکز مشاوره	۳/۴۷	۲/۴
مدیریت دانشجویی فرهنگی	۱/۸۹	۱/۳۲

### بحث

با توجه به نتایج تحقیق میزان رضایت دانشجویان از خدمات مدیریت آموزشی و خدمات آموزشی دانشکده ها در سطح متوسط و این میزان در مورد خدمات مدیریت دانشجویی فرهنگی و مرکز مشاوره ضعیف می باشد. این یافته ها با نتایج منصوریان که رضایتمندی دانشجویان از امور آموزشی و کتابخانه را بیشتر از سلف سرویس و خوابگاهها گزارش نموده بود همخوانی دارد. یافته ها نشان داد که بین دانشجویان دختر و پسر در رضایتمندی از وضعیت خدمات واحد های مدیریت دانشجویی فرهنگی و مرکز مشاوره و دانشکده ها تفاوت معنی داری مشاهده نشد. که با نتایج مطالعه رستمی نژاد همخوانی دارد. در واحد مدیریت آموزشی میزان رضایتمندی دانشجویان پسر بیشتر از دانشجویان دختر می باشد و این تفاوت از نظر آماری نیز معنی دار بود ( $p < 0.05$ ).

همچنین در این مطالعه میزان رضایت دانشجویان از خدمات حوزه ها و مدیریت آموزشی در مقطع دکتری حرفه ای در سطح ضعیف بود که با نتایج مطالعه سیادت در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان همخوانی دارد. با اضافه شدن تعداد ترم های تحصیلی دانشجو و افزایش سن آنان، نیازهای آنها نیز

### تشکر و قدردانی

از حوزه پژوهشی دانشگاه که هزینه انجام این طرح را پرداخت نمودند و از آقایان عباس نقی زاده باقی، فیروز امانی، محمد امیری و صداقت مرادی که صمیمانه در انجام این طرح ما را یاری نمودند، تشکر و قدردانی می گردد.

کیفی و کمی خدمات بایستی بیش از پیش بکوشند. برنامه ریزی صحیح، اصلاح فرآیند ها، شفاف نمودن منشور اخلاقی کارکنان و آگاه سازی مدیریت و کارکنان در مورد رسالت دانشگاه می تواند در ارتقاء خدمات نقش داشته و در رضایت دانشجویان موثر باشد.

### منابع

- ۱- همتی فریده، کاکویی حسین، آقابخشی حبیب، بیگلریان اکبر. سنجش میزان رضایت خدمت گیرندگان مجتمع های توانبخشی روزانه شهر تهران با دیدگاه مشتری گرایی، مجله توانبخشی، پائیز و زمستان ۱۳۸۰، شماره ششم و هفتم، صفحات ۲۱ تا ۲۱۴.
- ۲- شفیعا محمد علی. در ترجمه: رضایت مشتری مکمل فعالیت های بهره وری، سازمان بهره وری ملی سنگاپور (مولف). تهران: تشکیلات بهره وری ملی ایران، سال ۱۳۸۰، صفحه ۱۷.
- ۳- مهدوی سید سعید. در ترجمه: فراتر از رضایت مشتری، پیش به سوی جلب وفاداری مشتری، بت، کی کی آر (مولف)، چاپ اول، تهران: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، سال ۱۳۸۳، صفحه ۴۵.
- ۴- جزئی نسرن. در ترجمه اندازه گیری رضایت خاطر مصرف کننده، هیز باب ی (مولف)، چاپ اول، تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، سال ۱۳۸۱، صفحه ۱۷.
- ۵- حیدری علی اصغر، خلیج علیرضا، جعفریان نجیبه. بررسی نگرش دانشجویان علوم پزشکی همدان نسبت به عوامل مرتبط با تحصیل در دانشگاه در سال ۱۳۷۷، مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان، سال ۷، شماره ۴، ۱۳۷۹، صفحه ۳۱.
- 6- Nehring V. Nursing clinical effectiveness investigation, Journal of ACL Advanced Nursing. 1990; 15: 934-40.
- ۷- منصوریان محمد رضا. مدیریت جامع کیفیت (T.Q.M) خدمات آموزشی و دانشجویی دانشکده علوم پزشکی گناباد و انطباق آن با رضایت دانشجویان، مجله افق دانش، بهار و تابستان ۱۳۸۳، شماره نهم، صفحات ۵۶ تا ۶۱.
- ۸- سیادت علی، شمس بهزاد، همایی رضا، غریبی لطف اله، رضایت دانشجویان و مدرسان دوره تحصیلات تکمیلی از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، پاییز و زمستان ۱۳۸۴، شماره پنجم، صفحات ۹۳ تا ۱۰۰.
- ۹- شهسواری ویدا. بررسی میزان شناخت استفاده و رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات رایانه ای کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، گروه ادبیات علوم انسانی، دانشگاه شیراز، ۱۳۸۰، صفحه ۸۳.
- ۱۰- رستمی نژاد اکبر، کریمی زهره. بررسی وضعیت کارآموزی در عرصه از دیدگاه دانشجویان ترم آخر رشته های اتاق عمل و هوشبری، نشریه آموزش در علوم پزشکی، پاییز و زمستان ۱۳۸۳، شماره ۷، صفحات ۱۱ تا ۱۱.
- 11- Hasson C, Student Satisfaction Survey, 2003, Office of Research, Planning and Grants Saddleback College, [https://www.saddleback.edu/gov/senate/PDF/student\\_satisfaction\\_survey\\_2003.pdf](https://www.saddleback.edu/gov/senate/PDF/student_satisfaction_survey_2003.pdf)
- 12- Annual Student Satisfaction Survey 2007, Student Satisfied? Or not? Improvements made to university Services as a result of the 2007 Annual Student Satisfaction, [www.shef.ac.uk/ssid/news/survey](http://www.shef.ac.uk/ssid/news/survey)
- 13- Douglas J, Douglas A, Barnes B. Measuring student satisfaction at a UK university. Journal of Quality Assurance in Education. 2006; 14(3): 251-267.