بررسی رضایت‌مندی دانشجویان از برنامه ها و فرآیندهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان در سال ۱۳۹۰

ادریس حسین زاده [۱]، * یدالله حمیدی [۲]، قدرت الله روشنایی [۳]، پروین چراغی [۴]، محمود تقوی [۵]، صلاح عزیزی [۶]، ایرج محمد فام [۷]

[۱] گروه مهندسی بهداشت محیط، مرکز تحقیقات بهداشت تغذیه، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی لرستان
[۲] گروه مدیریت خدمات بهداشتی، مرکز تحقیقات علوم بهداشتی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان
[۳] گروه آمارزیستی و اپیدمیولوژی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان
[۴] گروه آموزش بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان
[۵] گروه مهندسی بهداشت محیط، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی زابل
[۶] گروه مهندسی بهداشت محیط، مرکز تحقیقات دانشجویی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان
[۷] گروه مهندسی بهداشت حرفهای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

*نویسنده مسئول: همدان، رو به روی پارک مردم، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان، دانشکده بهداشت، مرکز تحقیقات علوم بهداشتی.
ایمیل: drhamidi1900@gmail.com

مقاله پژوهشی

چکیده

مقدمه و هدف: رسالت و ماموریت دانشگاه‌ها پاسخ به نیازها، انتظارات و خواسته های ذی نفعان کلیدی آن و خصوصا دانشجویان می‌باشد. ارتقای کیفیت در آموزش عالی و بهبود مستمر فرآیندهای آموزشی و پژوهشی در دانشگاههای علوم پزشکی کشور مهم است. تعیین سطح رضایتمندی دانشجویان به عنوان یکی از مهمترین شاخص‌های دستیابی به کیفیت مطلوب در نظر گرفته می شود. لذا این مطالعه به منظور بررسی رضایت‌مندی دانشجویان از برنامه ها و فرآیندهای آموزشی و پژوهشی در دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی همدان انجام شد.

مواد و روش ها: این مطالعه توصیفی- مقطعی در سال ۱۳۹۰ در دانشگاه علوم پزشکی همدان انجام شد. ۳۸۵ دانشجویان با روش تصادفی طبقه ای از همه دانشکده ها انتخاب شدند. برای سنجش میزان رضایت‌مندی از پرسش‌نامه محقق ساخته شامل ۷۱ سوال از جنبه های مختلف خدمات آموزشی که دارای ۹ زیرحیطه بود استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده ها با نرم‌افزار SPSS۱۶ و با استفاده از آزمون کای‌دو انجام شد.

یافته ها: بیشترین درصد شرکت‌کنندگان در گروه سنی ۲۵- ۲۱ سال (۷۲/۲ درصد) بودند. ۵۰/۳ درصد دانشجویان دختر بودند. بیشتر دانشجویان در مقطع کارشناسی پیوسته (۳۸/۸ درصد) و دکترای عمومی (۳۲/۹ درصد) بودند. سطح رضایت‌مندی برای تمام حیطه¬های مورد بررسی در حد متوسط بوده است. نتایج آنالیز آماری نشان داد که میزان رضایت‌مندی تنها در حیطه کاروزی و کارآموزی با مدت حضور در دانشگاه و سن دانشجو رابطه دارد ($P<0/05$). همچنین در دو حیطه رضایت از مشاوره و راهنمایی اساتید و کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاهی میزان رضایت‌مندی دانشجویان با مقطع تحصیلی رابطه داشت ($P<0/05$).

بحث و نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد که سطح رضایتمندی دانشجویان از فرآیندهای آموزشی در سطح متوسط است و براساس مقطع تحصیلی میزان رضایتمندی در برخی حیطه ها متفاوت است؛ لذا مدیران و سیاست‌گذاران برنامه های آموزشی دانشگاه و مدرسان دوره های مختلف تحصیلی با بهره‌گیری از یافته های این پژوهش می توانند با برنامه‌ریزی مجدد در راستای بهبود کیفیت و در نتیجه ارتقای سطح رضایت‌مندی خدمات آموزشی استفاده نمایند.

واژه های کلیدی: رضایت‌مندی دانشجویان، فرآیندهای آموزشی، دانشگاه علوم پزشکی همدان

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]

مقدمه

دیدگاه مشتری مداری با پیشینه ای دو تا سه دهه ای در حوزه های مختلف بهداشتی، درمانی و همچنین نظام آموزشی وارد شده است؛ امروزه نظر مشتری و دریافت کنندگان خدمات، پایه ای برای سنجش فرآیندهای اجرایی، برنامه ریزی و شیوه ای برای توانمند سازی مجموعه ارائه دهندگان خدمات و همچنین مشارکت دریافت کنندگان خدمات در تصمیم گیریهای می باشد. در سازمانهای دانش محور، آگاهی از نحوه میزان رضایت دریافت کنندگان خدمات از اساسی ترین مکانیسمهای مدیریتی است که از اهمیت بسزایی برخوردار است. رضایت مشتری در این سازمانها باعث پویایی آنها می شود و اعتلای اهداف سازمانی را به دنبال خواهد داشت [۱, ۲]. نظام آموزش عالی یکی از عناصر کلیدی توسعه انسانی در هر کشور به شمار می رود. مشخصه مهم آموزش عالی در چهار دهه گذشته، گسترش سریع مؤسسات آموزش عالی در کشورهای در حال توسعه، از جمله ایران بوده است. به عبارت دیگر آموزش عالی معرف سرمایه گذاری در منابع انسانی است که با فراهم آوردن و ارتقای دانش، مهارتها و نگرشهای مورد نیاز در نیروی انسانی، به توسعه همه جانبه کشور کمک می کند. نظام آموزش عالی نقش غیر قابل انکاری در پیشرفت سازمانهای پذیرنده نیروی متخصص و تربیت شده توسط آنها و بطور کلی ارتقای جوامع را به عهده دارد [۲]. برای ایجاد تغییرات سازنده در هر نظام آموزشی موجود، وجود اطلاعات توصیفی در مورد وضع موجود و میزان رضایت‌مندی 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 [۳]. در مراکز آموزش عالی، دانشجویان بعنوان مخاطبان و مشتریان اصلی فرآیند آموزشی محسوب می شوند [۴]، در صورتیکه خدمات آموزشی ارائه شده از سوی دانشگاه در مقایسه با خدمات آموزشی ارائه شده از سوی دیگر مراکز آموزش عالی یا دانشگاههای مشابه، نتواند رضایت دانشجو را جلب نماید از تمایل دانشجویان جدید برای انتخاب آن دانشگاه کاسته خواهد شد[۵]. در اهمیت توجه به خواسته های مشتری بر اساس پژوهشهای صورت گرفته، هر کدام از مشتریان ناراضی نقطه نظر خویش را به ۹ نفر ابراز می کنند حال اگر این نارضایتی فراگیر شود و با افزایش تصاعدی همراه باشد، عملا وجود سازمان بی معنا خواهد بود [۶] و فلسفه وجودی هر سازمانی، خدمت به مشتری می باشد. به عقیده نهرینگ 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 ارائه خدمات پزشکی و مراقبتی با کیفیت بالا می گردد [۶, ۷]. عدم تعیین اولویتهای درست توسط تصمیم گیران و برنامه ریزان در نظام آموزشی در اثر فقدان ارتباط مناسب با دانشجو ایجاد می شود و این امر موجب ناتوانی عملکرد خدمت در جوابگویی به انتظارات مشتریان می گردد و در نتیجه شکاف کیفیت ایجاد می شود [۸]. بر همین اساس اندازه گیری میزان رضایت‌مندی دانشجویان و تحلیل نتایج بدست آمده بعنوان یک امر ضروری برای موسسات آموزشی محسوب می گردد [۵, ۶]. در تحقیقی مشخص شده است که عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در حیطه های اداری، آموزشی، کیفیت پاسخگویی، نظارت و راهنمایی از دیدگاه مدرسان و دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی رضایت بخش نبوده است و لازم است مدیران ارشد دانشگاه در این امر نظارت و ارزیابی بیشتری داشته باشند تا عملکرد مناسبتری فراهم شود [۲]. در بررسی میزان رضایت دانشجویان از عملکرد واحدهای مختلف دانشگاه علوم پزشکی اردبیل توسط محمدیان و همکارانش (۱۳۸۸) نتایج نشان داد هیچکدام از واحدهای دانشگاه نمره بالاتر از متوسط کسب ننموده اند وبه غیر از دو واحد آموزش دانشکده ها و مدیریت آموزشی میانگین نمره رضایت‌مندی بقیه واحدها پایین تر از حد متوسط استخراج بوده است [۳]. حیدری و همکاران (۱۳۷۷) در پژوهشی توصیفی - مقطعی نگرش دانشجویان علوم پزشکی همدان نسبت به عوامل مرتبط با تحصیل در دانشگاه را بررسی نمودند. نتایج مطالعه آنها نشان داد اغلب دانشجویان پسر و دختر سال اول و سال آخر دارای نگرش خوب و بسیار خوب بودند. بطور کلی دانشجویان مورد مطالعه چه در سال اول و چه در سال آخر از نگرش خوبی برخوردار بودند اما در پایان تحصیل این نگرش تغییر کرده و میزان نگرش خوب و بسیار خوب آنها کاهش یافته است [۹].

با توجه به اهمیت آگاهی از میزان رضایت‌مندی دانشجویان در مراکز آموزش عالی و این که در نظامهای دانشگاهی برای دستیابی به کیفیت برتر باید به طور مستمر رضایت‌مندی دانشجویان اندازه گیری شود [۶] لذا در این مطالعه میزان رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی همدان از فرآیندهای آموزشی و پژوهشی بررسی گردید تا با شناسائی میزان رضایت دانشجویان رشته های مختلف تحصیلی موجود در دانشگاه از حیطه های مختلف آموزشی نظیر تدریس اعضاء هیات علمی، مشاوره و راهنمائی اساتید، خدمات اداره آموزش، کار آموزیها، واحدهای عملی و آزمایشگاهی و... و همچنین تحلیل عوامل موثر در آن، تصمیم گیری و برنامه ریزی درست در حیطه آموزشی انجام شود.

مواد و روش ها

این مطالعه در سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰ در دانشگاه علوم پزشکی همدان به صورت توصیفی- مقطعی انجام شده است. جامعه مورد پژوهش دانشجویان مشغول به تحصیل در کلیه رشته‌ها و مقاطع تحصیلی در دانشگاه علوم پزشکی همدان را شامل می شد. تعداد جامعه مورد تحقیق شامل ۳۸۵ دانشجو بود که به ترتیب از دانشکده های بهداشت (۷۷ نفر)، پرستاری و مامائی (۸۶ نفر)، پزشکی (۱۰۳ نفر)، پیراپزشکی (۶۸ نفر) و دندانپزشکی (۵۰ نفر) به روش تصادفی طبقه ای متناسب با تعداد دانشجویان شاغل به تحصیل در هر دانشکده انتخاب شدند که در نهایت ۳۷۰ پرسش‌نامه کامل جمع آوری شد. پرسش‌نامه ها پس از مراجعه مستقیم به دانشجو و ارائه توضیح مختصر در مورد اهداف پژوهش و بخش‌های مختلف پرسش‌نامه، در اختیار دانشجویان قرار داده شد و پس از تکمیل توسط دانشجو جمع‌آوری شد.

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]

جمع آوری اطلاعات بوسیله پرسش‌نامه محقق ساخته که دارای ۹ بخش (حیطه) مشتمل بر فرآیند تدریس، فعالیتهای اداره اموزش، فرآیند مشاوره و راهنمایی اساتید، فرآیند ارزشیابی دانشجو توسط اساتید، فعالیت‌های کتابخانه دانشکده، مدیر گروه، کلاس‌های کارگاهی، آزمایشگاهی و عملی، کیفیت دوره کارورزی و کارآموزی و همچنین کارگاه‌های روش تحقیق صورت گرفت. با استفاده از روش روایی محتوایی و با توجه به تحقیقات انجام شده، منابع کتابخانه ای و دیدگاه صاحب نظران آموزشی و مدیریتی، روایی پرسش‌نامه تهیه شده مورد تایید قرار گرفت. همچنین پایایی پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید که ضریب پایایی برابر ۰/۸۱ به دست آمد. پرسش‌نامه از دو بخش اصلی تشکیل شده است؛ بخش اول پرسش‌نامه مربوط به مشخصات عمومی و بخش دوم آن سنجش میزان رضایتمندی دانشجویان از حیطه های مختلف آموزشی و پژوهشی بود که به صورت زیر حیطه هایی تقسیم‌بندی شده بودند (روش تدریس مشتمل بر ۹ سوال، فعالیتهای اداره آموزش مشتمل بر ۹ سوال، مشاوره و راهنمایی اساتید مشتمل بر ۹ سوال، شیوه ارزشیابی دانشجو مشتمل بر ۴ سوال، کتابخانه مشتمل بر ۷ سوال، مدیر گروه مشتمل بر ۶ سوال، کلاسهای کارگاهی و آزمایشگاهی مشتمل بر ۸ سوال، دوره کارآموزی مشتمل بر ۱۰ سوال، کارگاه‌های روش تحقیق مشتمل بر ۹ سوال). پاسخگویی دانشجویان به سوالات پرسش‌نامه با استفاده از مقیاس ۵ امتیازی لیکرت (کاملا موافق تا کاملاً مخالف) نمره دهی شد به عبارت دیگر برای کمی کردن نتایج از طیف لیکرت و برای تعیین دو طیف موافق و مخالف از معیار نقطه برش استفاده شده است؛ در این حالت گزینه های کم و متوسط به عنوان مخالف و گزینه های خیلی زیاد و زیاد به عنوان موافق با شاخص مورد نظر شناخته می شدند. میزان رضایت‌مندی از سطح رضایت خیلی کم تا سطح رضایت خیلی زیاد با نمره گذاری در ۵ دامنه (۱/۷۹-۱ تا ۵-۴/۲) تقسیم بندی شد. داده های جمع آوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS۱۶ و برای تجزیه و تحلیل از آزمون کای‌دو استفاده شد. در همه آزمون‌ها سطح معنی دار ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است.

یافته ها

بیشترین درصد شرکت‌کنندگان این مطالعه در گروه سنی ۲۱ تا۲۵ سال (۷۲/۲ درصد) قرار داشتند. همچنین ۱۴/۷ درصد شرکت کنندگان در گروه سنی کمتر از ۲۰ سال قرار داشتند. ۵۰/۳ درصد (۱۸۶ نفر) دانشجویان مورد مطالعه را دختران تشکیل داده بود. مدت زمان حضور در دانشگاه برای ۲۱/۶ درصد دانشجویان (۷۹نفر) مورد بررسی کمتر از یکسال، ۴۸/۵ درصد (۱۷۷ نفر) بین ۱ تا ۳ سال و

حیطه مورد سنجش	جنسیت	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
رضایت از فرایند تدریس	پسران	2(1/1)	12(6/5)	130(70/7)	39(21/2)	1(0/5)
	دختران	1(0/5)	16(8/6)	140(73/5)	28(15/1)	1(0/5)
رضایت از فعالیت‌های اداره آموزش	پسران	1(0/5)	42(22/8)	106(57/6)	35(19/00)	0(0/00)
	دختران	2(1/1)	26(14)	120(64/5)	37(19/9)	1(0/5)
رضایت از مشاوره و راهنمایی اساتید	پسران	0(0/00)	43(23/4)	111(60/3)	26(14/1)	4(2/2)
	دختران	1(0/5)	49(26/5)	(115)62/2)	19(10/3)	1(0/5)
رضایت از ارزشیابی دانشجو	پسران	0(0/00)	26(14/5)	87(48/6)	58(32/4)	8(4/5)
	دختران	2(1/1)	24(13/1)	107(58/5)	45(24/6)	5(2/7)
رضایت از کتابخانه	پسران	0(0/00)	16(8/9)	95(53/1)	65(36/3)	3(1/7)
	دختران	1(0/5)	9(4/9)	117(63/9)	52(28/4)	4(2/2)
رضایت از مدیر گروه	پسران	4(2/4)	34(20/5)	89(53/6)	36(21/7)	3(1/8)
	دختران	4(2/2)	37(15)	106(58/9)	40(22/2)	3(1/7)
رضایت از کلاسهای کارگاهی و آزمایشگاه	پسران	0(0/00)	13(9/4)	100(71/9)	25(18/00)	1(0/7)
	دختران	2(1/5)	14(10/6)	98(74/2)	16(12/1)	2(1/5)
رضایت از کارآموزی و کرورزی	پسران	1(0/9)	22(19/1)	62(56/5)	25(21/7)	2(1/7)
	دختران	0(0/00)	21(19/8)	60(56/6)	25(23/6)	0(0/00)
رضایت از کارگاه‌های روش تحقیق	پسران	2(2/1)	9(9/5)	61(64/2)	20(21/1)	3(3/2)
	دختران	1(1/4)	6(8/3)	57(79/2)	7(9/7)	1(1/4)

جدول ۱: فراوانی میزان رضایت‌مندی از حیطه های آموزشی مورد بررسی (درصد)

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]

بقیه بیش از ۳ سال بوده است. بیشتر دانشجویان مورد بررسی در مقطع کارشناسی پیوسته (۳۸/۸ درصد) و دکترای عمومی (۳۲/۹ درصد) مشغول به تحصیل بوده‌اند. همچنین درصد فراوانی مقاطع کارشناسی ناپیوسته، کارشناسی ارشد و دکترای تخصصی به ترتیب ۱۸/۴، ۶/۹ و ۳ درصد بوده است. میزان رضایت‌مندی دانشجویان از حیطه های آموزشی در جدول ۱ آورده شده است.

بر اساس جدول ۱، برای همه حیطه های مورد بررسی، بیشترین میزان رضایت‌مندی در سطح متوسط بوده است و در تمام حیطه‌ها بین ۸۰-۹۰ درصد میزان رضایت‌مندی در سطوح متوسط و زیاد بوده است. همچنین در بین حیطه های مورد سنجش، فراوانی رضایت خیلی کم از مدیر گروه از سایر حیطه ها بیشتر بوده است.

نتایج سنجش میزان رابطه جنسیت دانشجویان با میزان رضایت‌مندی در هر یک از حیطه های آموزشی به تفکیک جنسیت در جدول ۲ آمده است. نتایج آزمون آماری نشان داد که بین میزان رضایت‌مندی از حیطه های آموزشی با جنسیت رابطه آماری معنی‌داری وجود ندارد (جدول ۴).

با توجه به اینکه مدت زمان حضور دانشجو در دانشگاه می تواند یک عامل تاثیرگذار بر میزان رضایت‌مندی از سیستم آموزشی دانشگاه باشد و همچنین برخی از سوالات با افزایش مدت حضور دانشجو در دانشگاه برای دانشجو به عنوان چالش مطرح می شود لذا در این مطالعه میزان رضایت‌مندی از هر یک از حیطه ها بر اساس مدت حضور دانشجو در دانشگاه نیز بررسی و نتایج آن در جدول ۳ آورده شده است. نتایج نشان داد که افزایش مدت حضور در دانشگاه باعث پراکندگی سطوح رضایت‌مندی در حیطه های رضایت از مشاوره و راهنمایی اساتید، ارزشیابی دانشجو، مدیر گروه و کارگاه‌های روش تحقیق می شود. در دیگر حیطه ها پراکندگی سطوح میزان رضایت‌مندی بر اساس مدت حضور در دانشگاه بسیار اندک می باشد. همچنین نتایج آنالیز آماری نشان داد که میزان رضایت‌مندی

حیطه مورد سنجش	مدت حضور در دانشگاه	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
رضایت از فرایند تدریس	<1	1(1/3)	5(6/3)	59(74/7)	14(17/7)	0(0/00)
	1 تا 3	0(0/00)	14(7/9)	131(74/00)	32(18/1)	0(0/00)
	>3	2(1/8)	8(7/3)	77(70/6)	20(18/3)	2(1/8)
رضایت از فعالیت‌های اداره آموزش	<1	0(0/00)	10(12/7)	51(64/6)	18(22/8)	0(0/00)
	1 تا 3	1(0/6)	35(19/8)	106(59/9)	34(19/2)	1(0/6)
	>3	2(1/8)	23(21/1)	65(59/6)	19(17/4)	0(0/00)
رضایت از مشاوره و راهنمایی اساتید	<1	1(1/3)	16(20/5)	50(61/4)	9(11/5)	2(2/6)
	1 تا 3	0(0/00)	43(24/3)	108(61/00)	24(13/6)	2(1/1)
	>3	0(0/00)	22(29/4)	65(59/6)	11(10/1)	1(0/9)
رضایت از ارزشیابی دانشجو	<1	0(0/00)	11(13/9)	51(64/6)	15(19/00)	2(2/5)
	1 تا 3	1(0/6)	19(11/1)	87(50/9)	57(33/3)	7(4/1)
	>3	0(0/00)	20(18/7)	52(48/6)	31(29/00)	4(3/7)
رضایت از کتابخانه	<1	1(1/3)	5(6/3)	44(55/7)	27(34/2)	2(2/5)
	1 تا 3	0(0/00)	14(8/2)	107(62/6)	48(28/1)	2(1/2)
	>3	(0/00)	6(5/6)	58(54/2)	40(37/4)	3(2/8)
رضایت از مدیر گروه	<1	2(2/6)	11(14/1)	47(60/3)	17(21/8)	1(1/3)
	1 تا 3	2(1/2)	34(20/1)	86(50/9)	43(25/4)	4(2/4)
	>3	4(4/2)	16(16/8)	58(61/1)	16(16/8)	1(1/1)
رضایت از کلاسهای کارگاهی و آزمایشگاهی	<1	0(0/00)	5(7/9)	43(68/3)	15(23/8)	0(0/00)
	1 تا 3	1(0/8)	14(10/9)	97(75/2)	16(12/4)	1(0/8)
	>3	1(1/3)	8(10/7)	55(73/3)	9(12/00)	2(2/7)
رضایت از کارآموزی و کارورزی	<1	0(0/00)	5(20/8)	13(54/2)	4(16/7)	2(8/3)
	1 تا 3	0(0/00)	15(14/6)	62(60/2)	25(24/3)	0(0/00)
	>3	1(1/00)	24(26/4)	47(56/1)	20(22/00)	0(0/00)
رضایت از کارگاه‌های روش تحقیق	<1	2(8/3)	1(4/2)	17(70/8)	3(12/5)	1(4/2)
	1 تا 3	2(1/2)	11(13/1)	59(67/9)	15(17/9)	0(0/00)
	>3	0(0/00)	3(5/1)	44(74/6)	9(15/3)	3(5/1)

جدول ۲: فراوانی میزان رضایت‌مندی از حیطه های آموزشی مورد بررسی به تفکیک جنس دانشجویان (درصد)

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]

فقط برای حیطه رضایت از کارورزی و کارآموزی با مدت حضور در دانشگاه، رابطه معنی-داری دارد (P= ۰/۰۴).
همچنین در این مطالعه میزان رضایت‌مندی بر اساس مقطع تحصیلی نیز بررسی شد (نتایج ارائه نشده است) و نتایج بررسی نشان داد که بیشتر دانشجویان در کلیه مقاطع تحصیلی موجود در دانشگاه از هر ۹ حیطه آموزشی مورد سنجش دارای میزان رضایت‌مندی متوسط هستند. نتایج آزمون آماری نیز نشان داد که میزان رضایت‌مندی دانشجویان با مقطع تحصیلی فقط برای دو حیطه رضایت از مشاوره و راهنمایی اساتید (P=۰/۰۰۱) و کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاهی (P=۰/۰۳۳) معنی دار است. جدول زیر بررسی روابط آماری حیطه‌های مورد سنجش را برای متغیرهای مورد بررسی در این تحقیق نشان می‌دهد.
بر اساس نتایج جدول ۴، میزان رضایت‌مندی فقط برای حیطه کارورزی و کارآموزی با سن دانشجو رابطه دارد (P=۰/۰۲) و با دیگر پارامترها رابطه معنی داری بدست نیامد.

بحث و نتیجه گیری

در این مطالعه میزان رضایت دانشجویان از برنامه ها و فرآیندهای آموزشی موجود بررسی گردید. بطور یقین، بررسی نظر دانشجویان در رابطه با وضعیت سیستم آموزشی موجود، می تواند در راستای جلب نظر و افزایش رضایت آنها بوده و مشکلات یا دلایل عدم ارتباط سیستم آموزشی موجود و آنها را تبیین نماید [۱].
با توجه به اینکه مطالعه ای با گستردگی حیطه های مطالعه حاضر صورت نگرفته است یا در صورت وجود، در منابع اطلاعاتی موجود به آنها دسترسی نداشته ایم لذا نتایج این مطالعه کمتر با نتایج مطالعات دیگر مطابقت داده شده و بیشتر به تبیین نتایج بدست آمده پرداخته شد.
با توجه به نتایج تحقیق میزان رضایت دانشجویان برای همه ۹ حیطه مورد بررسی در سطح متوسط بوده است. این یافته ها با نتایج مطالعه محمدیان و همکاران که میزان رضایت دانشجویان از عملکرد واحدهای مختلف دانشگاه علوم پزشکی اردبیل را بررسی کردند همخوانی دارد [۳] به نحوی که محقق مذکور تاکید داشته که هیچکدام از واحدهای دانشگاه نمره بالاتر از متوسط کسب ننمودند. با توجه به جدول ۱ کمترین سطح رضایتمندی در بین حیطه ها به مدیر گروه اختصاص دارد. مدیر گروه وظایف مشخص و معینی دارد که عدم اطلاع دقیق دانشجویان از وظایف هیئت علمی بطور عام و مدیر گروه بطور خاص می تواند میزان انتظارات را بیش از آنچه که باید باشد بالا برده و بطور کاذب باعث کاهش میزان رضایتمندی گردد؛ البته عکس مورد مذکور هم صادق است زیرا در این مطالعه دانشجویان تحصیلات تکمیلی نیز شرکت داشتند که می توان گفت به وظایف دقیق مدیر گروه آگاه هستند و میزان رضایت کم در این حیطه به عملکرد ضعیف مدیر گروها در قبال وظیفه شان مربوط باشد. قابل ذکر است که در رشته پزشکی با توجه به تعدد مدیر گروهها در دوره های مختلف آموزشی شاید ارزیابی درستی از میزان رضایت از مدیر گروه با پرسشنامه موجود ارائه نشده باشد. همچنین یافته ها نشان داد که بین دانشجویان دختر و پسر در رضایتمندی از حیطه های آموزشی تفاوت معنی داری مشاهده نشد که با نتایج مطالعه محمدیان همخوانی دارد.

حیطه مورد سنجش	جنسیت		مدت حضور در دانشگاه		مقطع تحصیلی		سن دانشجو	
	آماره کای دو	مقدار احتمال	آماره کای دو	مقدار احتمال	آماره کای دو	مقدار احتمال	آماره کای دو	مقدار احتمال
رضایت از فرایند تدریس	2/4	0/5	5/1	0/53	15/8	0/2	6/5	0/37
رضایت از فعالیت‌های اداره آموزش	5/7	0/12	3/7	0/73	6/2	0/9	2/9	0/82
رضایت از مشاوره و راهنمایی اساتید	3/3	0/36	3/3	0/77	33/2	0/001	11/7	0/07
رضایت از ارزشیابی دانشجو	4/6	0/2	9/1	0/17	19	0/09	1/4	0/97
رضایت از کتابخانه	5/5	0/13	4/5	0/62	17/4	0/14	7	0/33
رضایت از مدیر گروه	1/9	0/75	7/8	0/45	13	0/37	5/2	0/53
رضایت از کلاسهای کارگاهی و آزمایشگاهی	1/8	0/68	6/4	0/38	22/4	0/033	6/8	0/34
رضایت از کارآموزی و کارورزی	2/9	0/58	12/8	0/04	18/6	0/1	15/6	0/02
رضایت از کارگاه‌های روش تحقیق	5/3	0/26	8/85	0/22	13/7	0/33	9/9	0/13

جدول ۳: فراوانی میزان رضایت‌مندی از حیطه های آموزشی مورد بررسی بر اساس مدت حضور در دانشگاه (درصد)

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]

در بخش دیگری از مطالعه نتایج نشان داد که افزایش مدت حضور در دانشگاه باعث پراکندگی سطوح رضایت‌مندی در حیطه های رضایت از مشاوره و راهنمایی اساتید، ارزشیابی دانشجو، مدیر گروه و کارگاه‌های روش تحقیق می شود در حالیکه در دیگر حیطه ها پراکندگی سطوح میزان رضایت‌مندی بر اساس مدت حضور در دانشگاه بسیار اندک می باشد. با افزایش زمان حضور دانشجو در دانشگاه و به ویژه دانشجویان ترم آخر برای انجام پایان نامه، پروژه درسی و یا طرح تحقیقاتی بطور مستقیم به مشاوره و راهنمایی اساتید راهنما نیاز دارند لذا نظر دانشجویان سال آخری –البته نه لزوما– می تواند درصد بیشتری از واقعیت سطح رضایتمندی از مشاوره و راهنمایی اساتید را بیان کند.

مشارکت اساتید در فرآیند آموزشی، طرح درس اثر بخش و ارزیابی مستمر باعث ارتقای کیفیت برنامه آموزشی می شود [۶]. وکیلی و همکاران در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که کیفیت سیستم آموزشی به عواملی چون اساتید و ویژگیهای تدریسی او، منابع مادی و فیزیکی (کتاب، وسایل و تجهیزات آموزشی، کتابخانه و فضای آموزشی مناسب) و عوامل فرآیندی چون فعالیتهای مدرسان و دانشجویان در کلاس درس بستگی دارد [۶]. در مدیریت سیستم آموزشی، شاخص ارزشیابی در صدر قرار دارد و بیانگر توجه دانشجویان به نتیجه و نحوه ارزشیابی است [۱۰]. محتوای دوره آموزشی و در نتیجه نحوه ارزشیابی و مقایسه آن با روش اساتید دیگر رشته یا گروههای آموزشی موجود از سوی دانشجو، می تواند باعث تغییر میزان رضایت آنها از نحوه ارزشیابی گردد.

بایستی دقت کرد که برخی از سوالات موجود در حیطه های مورد بررسی مثل کارآموزی یا کارورزی، دانشجو در سالهای اول حضور در دانشگاه با آنها برخورد ندارد و نتایج بدست امده نیز موید این موضوع می باشد همچنین با توجه به جدول ۳ نتایج آنالیز آماری نشان داد که میزان رضایت‌مندی فقط برای حیطه رضایت از کارورزی و کارآموزی با مدت حضور در دانشگاه، دارای رابطه معنی داری است (P= ۰/۰۴).

در این مطالعه نتایج نشان داد بیشتر دانشجویان در کلیه مقاطع تحصیلی موجود در دانشگاه از هر ۹ حیطه آموزشی مورد سنجش دارای سطح رضایت‌مندی متوسط هستند. مقاطع تحصیلی مختلف از نظر محتوای برنامه آموزشی با همدیگر متفاوت بوده و شاید تعدد و تنوع برنامه های عملیاتی و در نتیجه برگزاری کلاسهای کارگاهی و آزمایشگاهی در مقاطع بالاتر بیشتر باشد لذا در ابتدای مطالعه بر اساس مقطع تحصیلی تفاوت میزان رضایتمندی دانشجویان فرض شده بود؛ بر اساس جدول ۴ نتایج آزمون آماری نیز نشان داد که میزان رضایت‌مندی دانشجویان با مقطع تحصیلی فقط برای دو حیطه رضایت از مشاوره و راهنمایی اساتید و کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاهی رابطه معنی داری وجود دارد (به ترتیب P=۰/۰۰۱ و P=۰/۰۳۳) و میزان رضایت‌مندی فقط برای حیطه کارورزی و کارآموزی با سن دانشجو دارای رابطه معنی دار آماری است (P=۰/۰۲).

با توجه به اینکه در نظام دانشگاهی برنامه ها و فرآیندهای آموزشی در تعامل مستقیم با دانشجویان قرار داد مدیریت سیستم آموزشی دانشگاه، از مدیریتهای مهم محسوب می گردد. رضایت دانشجویان از سیستم آموزشی بطور کل، می تواند تأثیر زیادی در ایجاد یک نگرش مثبت نسبت به مدیریت دانشگاه داشته باشد. در این مطالعه بطور کلی میزان رضایتمندی از برنامه و فرآیندهای آموزشی موجود در حد متوسط بوده است. مقطع تحصیلی، مدت زمان حضور دانشجو در دانشگاه بر میزان رضایتمندی او از برنامه و فرآیندهای آموزشی تاثیر گذار است و برنامه ریزان آموزشی بایستی به این نکات توجه داشته باشند. مشاوره و راهنمایی اساتید، ارزشیابی دانشجو، مدیر گروه و کارگاه‌های آموزشی و روش تحقیق از جمله حیطه هایی بودند که برای جلب رضایت بیشتر به بازنگری و برنامه ریزی مجدد نیاز دارند.

دانشجویان پرستاری مابین سالهای اول و چهارم به طرز معنی داری افزایش می یابد .یکی از علل آنرا چنین بیان نمودند که دانشجویان سال چهارم تمام دوره خود را در بخش های بالینی طی مینمایند و قاعدتا با مسائل اخلاقی بیشتری مواجهه میشوند و بالطبع با توجه به تجربه ی بیشتر باید از سطح تکامل اخلاقی برخوردار باشند (۲۳).

گولدی و شوارتز در یک مطالعه کوهورت پی بردند که آموزش اخلاق پزشکی در سال اول بیش از سال های دوم و سوم بر روی رفتار بالقوه دانشجویان در مواجهه با مشکلات و نیازهای اخلاقی تأثیر مثبت دارد. در واقع اندازه گیری حساسیت اخلاقی در میان دانشجویان پزشکی در سال های مختلف از این دوره آموزشی، نشان دهنده افزایش حساسیت در بین سال های اول و دوم بود، اما در سال های بعدی این دوره آموزشی کاهش حساسیت مشاهده شد. نتایج تحقیق نشان داد که در طول دوره آموزش پزشکی، دانشجویان در معرض مسائل غیراخلاقی و غیرفرهنگی قرار می گیرند و این خطر بزرگی برای توسعه اخلاقی در دانشجویان سال های بالاتر است.در واقع رفتارها و مسائل غیراخلاقی و غیرحرفه ای که دانشجویان در سال های بالاتر با آن مواجه می شوند، موجب افت اخلاقی در آنها می شود (۲۴).

این مطالعات هم موئد تحقیق حاضر میباشد که ارایه درس اخلاق حرفه ای در ترمهای اول میتواند باعث شکل گیری شالوده اخلاق حرفه ای در دانشجویان گردد. این تحقیق با سیاست وزرات بهداشت و درمان مبنی بر تقدم تهذیب اخلاق بر علم و فن منطبق میباشد و برای کلیه اعضای حرف پزشکی وخصوصا دانشجویان فوریت پزشکی کاربرد دارد. با توجه به نتایج این تحقیق میتوان چنین نتیجه گیری کرد که،تدریس درس اخلاق پزشکی میزان آگاهی دانشجویان فوریت پزشکی را در بعضی از حوزه ها مانند وظیفه شناسی افزایش داده و در بعضی از حوزه ها مانند احترام، نوعدوستی و... در حد متوسط بوده لیکن در حوزه قانونی که بسیار مهم نیز می باشد بسیار ضعیف بوده است. لذا توصیه می گردد به آموزش قوانین حرفه ای زمان بیشتری اختصاص داده شود.

تشکر و قدردانی

این مطالعه بخشی از نتایج طرح پژوهشی مصوب مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه (EDC) علوم پزشکی همدان بوده و نویسندگان مقاله حاضر بدین‌وسیله از حمایت‌های مالی این مرکز تشکر و قدردانی مینمایند.

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]

Evaluation of student satisfaction from Hamadan University of medical sciences educational process and programs in 2012-2011

Edris Hoseinzadeh [1], Yadollah Hamidi [2], Ghodratollah Roshanaie [3], Parvin Cheraghi [4], Mahmood Taghavi [5], Salah Azizi [6], Iraj Mohammad Fam [7]

[1] Department of Environmental Health Engineering, Health Nutrition Research Center, Faculty of Health, Lorestan University of Medical Sciences, Khorramabad, Iran
[2] Research Center For Health Sciences, Department of Health Management, School of Public Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran
[3] Department of Biostatistics, Faculty of Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamedan, Iran
[4] Department of Public Health, School of Public Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran
[5] Department of Environmental Health Engineering, Faculty of Health, Zabol University of Medical Sciences, Zabol, Iran
[6] Department of Environmental Health Engineering, Student Research Committee, Faculty of Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran
[7] Department of Occupation Health, School of Public Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

Research article

Abstract

Introduction: Mission of universities is to respond to the needs and expectations of its key stakeholders and specially their students. Quality promotion and continuous improvement of education and research processes in universities of medical sciences is important. Determining of student satisfaction level as the most important indicators to reach the desired quality should be considered. Thus this study with purpose of student satisfaction evaluation from education and research processes in Hamedan medical sciences faculties was performed.

Material & Methods: This cross - sectional study was conducted in Hamadan University of Medical Sciences at 385 .2012-2011 students selected from all schools based on stratified method. To measure student satisfaction a researcher made questionnaire consisted of 71 questions related to various aspects of educational services (9 compasses) was used. Obtained data were analyzed using SPSS16 software the chi-square test.

Results: Most of the participants (%72.2) were in the age group 25 to 21 years. 50.3 percent of students were female. Most of students were at the undergraduate level (%38.8) and physician (%32.9). Level of satisfaction for all compasses was at moderate level. Based on statistic result only in internships and apprenticeships compasses satisfaction level showed a significant correlation with studying duration ($P<0.05$). Also in the teachers counseling, workshops and laboratory activity compasses the stratification level had a significance relation with degree ($P<0.05$).

Discussion: The results showed that the student's satisfaction from educational processes is at moderate level. Satisfaction level based on degree of students is different, so managers and policy makers of educational system as well as teachers of various degrees can utilize the present study results to restructure of educational strategy in order to promotion the quality and the satisfaction level of educational services.

Key Words: Student satisfaction, Educational process, Hamadan University of Medical Sciences.

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]

منابع

1. Johnson, R.D., Gueutal, H., & Falbe, C. Technology, Trainees, Metacognitive Activity and e-learning Effectiveness. Journal of Managerial Psychology, 566-545,(6)24 ;2009.
2. Siadat Ali, Shams Behzad, homaie Reza, Gharibi Lotfoallah, Satisfaction of Students and Faculty Members of Graduate Studies From Educational Services Management at Isfahan University of Medical Sciences Iranian Journal of Medical Education, 100-93: (2) 5 ;2005.
3. Moammadin A, Khanbabazadeh M. Students, Satisfaction with Different Units Functions in Ardabil University of Medical Sciences. Ardabil Universtiy of Medical Sciences (ArUMS). 61-55:(1)1;2009.
4. Dehghani G, Sorkhabi MYD. Students' Satisfaction of Thesis Conducting Process and its Related Factors, Tabriz University of Medical Sciences. Strides in Development of Medical Education. 9-1:(1)6;2009.
5. Izadi S, Salehi E, Gharebaghi M-M. Evaluation of Students satisfaction using EFQM model: (a Case Study: Mazandaran University Students). Iranian Higher Education Association (IHEA). 58-27:(3)1;2007.
6. A M, MM V. Measuring Students› Satisfaction of Educational Services Quality and Relationship with Services Quality in Zanjan University of Medical Sciences. Journal of Medical Education Development. 59-48:(3)2;2010.
7. Nehring V. Nursing clinical effectiveness investigation, Journal of ACL Advanced Nursing. 40-934 :15 ;1990.
8. Sewell N. Continuous quality improvement in acute health care: Creating a holistic and integrated approach, Int J Health Care Qual Assur 26-20:(1)10 ;1997.
9. Heidari A-A, Kholej A-R, Jafarian N. Study of Attitudes and related factors in medical students of Hamedan University in 1377 Scientific Journal of Hamadan University of Medical Sciences(Special of Medical Education Development). 5-30:(4)7;2000.
10. Urtchi BS-, Mosa-Khani M, Shafia S, Yazdani H-R. Identify factors in the formation of student satisfaction. Journal of Public Administration Perspective-JPAP. 61-39:(4)1;2009.

[Downloaded from psj.umsha.ac.ir on 2026-11-23]