

Evaluation of students satisfaction from educational process and programs at Lorestan University of Medical Science in 2013

Edris Hoseinzadeh¹, Yadollah Hamidi², Parisa Taha³, Abdolrahim Yousefzadeh⁴, Mohammad Amin Faghih¹, Mehdi Safari⁵, Mohammad Reza Taherian⁵, Abbas Farahani⁵

1. Social Determinants in Health Promotion Research Center, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran.
2. Health Sciences Research Center, Faculty of Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran.
3. Department of Nutrition, Shahid Rahimi Hospital, Lorestan University of Medical Sciences, Khorramabad (Correspondence: E-mail: taha.p1988@yahoo.com).
4. Young Researchers and Elite Club, Sardasht Branch, Islamic Azad University, Sardasht, Iran.
5. Nutritional Health Research Center (NHRC), Department of Public Health, Faculty of Health, Lorestan University of Medical Sciences, Khorramabad, Iran.

Abstract

Introduction: Determining of student satisfaction level is considered as the most important indicators to reach the desired quality. Therefore this study was performed with purpose of Evaluation of student satisfaction at educational and research processes in Lorestan medical sciences schools.

Methods: This cross - sectional study was conducted in Lorestan University of Medical Sciences at 2013. 240 students selected from all schools based on stratified method. To measure student satisfaction a questionnaire consisted of 71 questions related to various aspects of educational services (9 compasses) was used. Obtained data were analyzed using SPSS16, Mann-Whitney and Kruskal-Wallis statistical tests

Results: Most of the participants (24.9%) were 20 years old. 67.1 percent of students were female. Most of students were at the undergraduate level (70.5%) and physician (24.5%). Level of satisfaction for all compasses was at moderate level apart from chairman. Based on statistic result only in internships and apprenticeships compasses satisfaction level showed a significant correlation with students age (0.012), studying duration ($P < 0.0001$) and education field (0.022).

Conclusion: The results showed that the student's satisfaction from educational processes is at moderate level, generally. Library, Educational office, chairman, practical and experimental classes, as well as educational and research workshops compasses need to restructure of educational strategy in order to promote the quality and the satisfaction level of educational services.

Keywords: Student satisfaction, Educational process, Lorestan University of Medical Sciences.

بررسی رضایت‌مندی دانشجویان از برنامه‌ها و فرآیندهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی لرستان در سال

۱۳۹۲

(ادریس حسین‌زاده^۱، یدالله حمیدی^۲، پریسا طه^۳، عبدالرحیم یوسف زاده^۴، محمد امین فقیه^۱، مهدی صفری^۵، محمودرضا طاهریان^۵، عباس فراهانی^۵)

(TAHA.P1988@YAHOO.COM)

چکیده

مقدمه: تعیین سطح رضایت‌مندی دانشجویان به عنوان یکی از مهمترین شاخص‌های دستیابی به کیفیت مطلوب در نظر گرفته می‌شود. لذا این مطالعه به منظور بررسی رضایت‌مندی دانشجویان از برنامه‌ها و فرآیندهای آموزشی و پژوهشی در دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی لرستان انجام شد.

روش کار: این مطالعه توصیفی-مقطعی در سال ۱۳۹۲ در دانشگاه علوم پزشکی لرستان انجام شد. ۲۴۰ دانشجو با روش تصادفی طبقه‌ای از همه دانشکده‌ها انتخاب شدند. برای سنجش میزان رضایت‌مندی از پرسش‌نامه محقق ساخته شامل ۷۱ سوال از جنبه‌های مختلف خدمات آموزشی که دارای ۹ زیرحیطه بود استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار SPSS16 و با استفاده از آزمون من ویتنی و کروسکال والیس انجام شد.

یافته‌ها: سن اکثر شرکت‌کنندگان در محدوده ۲۰ سال (۲۴/۹ درصد) قرار داشت. ۶۷/۱ درصد دانشجویان شرکت‌کننده در طرح، دختر بودند. بیشتر دانشجویان در مقطع کارشناسی پیوسته (۷۰/۵ درصد) و دکترای عمومی (۲۴/۵ درصد) قرار داشتند. بر اساس نتایج به دست آمده سطح رضایت‌مندی برای تمام حیطه‌های مورد بررسی بجز مدیر گروه در حد متوسط بوده است. تجزیه و تحلیل آماری انجام شده برای نمره رضایت‌مندی بر اساس سن دانشجو ($P=0/012$)، مدت زمان حضور در دانشگاه ($P<0/0001$) و رشته تحصیلی ($P=0/022$) اختلاف معنی‌داری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد که سطح رضایت‌مندی دانشجویان از فرآیندهای آموزشی در سطح متوسط است. حیطه‌های کتابخانه، فعالیتهای اداره آموزش، مدیر گروه، کلاسهای عملی و آزمایشگاهی و کارگاه‌های آموزشی و روش تحقیق از جمله حیطه‌هایی بودند که برای جلب رضایت بیشتر به بازنگری و برنامه ریزی مجدد نیاز دارند.

کلید واژه‌ها: رضایت‌مندی دانشجویان، فرآیندهای آموزشی، دانشگاه علوم پزشکی لرستان.

۱. مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی در ارتقا سلامت، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران.
۲. مرکز تحقیقات علوم بهداشتی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.
۳. نویسنده مسئول، گروه تغذیه، بیمارستان شهید رحیمی، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، لرستان، ایران.
۴. دانشگاه آزاد اسلامی واحد سردشت، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، سردشت، ایران.
۵. مرکز تحقیقات بهداشت تغذیه (NHRC) گروه بهداشت عمومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی لرستان.

مقدمه

نظام آموزش عالی یکی از عناصر کلیدی توسعه انسانی در هر کشور به شمار می‌رود. 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 می‌کند. 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 [۱، ۲]. در مراکز آموزش عالی، دانشجویان به عنوان مخاطب و مشتری اصلی فرآیند آموزشی محسوب می‌شوند [۳]. 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 می‌توان علاوه بر تقویت عوامل مثبت و اصلاح عوامل منفی، رضایت هر چه بیشتر دانشجویان را فراهم آورد [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 شود [۵]. در اهمیت توجه به خواسته‌های مشتری بر اساس پژوهش‌های صورت گرفته، هر کدام از مشتریان ناراضی نقطه نظر خویش را به ۹ نفر ابراز می‌کنند. حال اگر این ناراضی‌های فراگیر شود و با افزایش تصاعدی همراه باشد، عملاً وجود سازمان بی معنا خواهد بود [۶] و فلسفه وجودی هر سازمانی، خدمت به مشتری می‌باشد. به عقیده نهرینگ دانشجویان به عنوان دریافت کنندگان خدمات حرفه‌ای 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 می‌گردد [۶، ۷]. عدم تعیین اولویت‌های درست توسط تصمیم گیران و برنامه‌ریزان در نظام

آموزشی در اثر فقدان ارتباط مناسب با دانشجو ایجاد می‌شود و این امر موجب ناتوانی عملکرد خدمت در جوابگویی به انتظارات مشتریان می‌گردد و در نتیجه شکاف کیفیت ایجاد می‌شود [۸]. بر همین اساس اندازه‌گیری میزان رضایت‌مندی دانشجویان و تحلیل نتایج بدست آمده بعنوان یک امر ضروری برای مؤسسات آموزشی محسوب می‌گردد [۵، ۶]. در تحقیقی مشخص شده است که عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در حیطه‌های 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 ننموده‌اند و به غیر از دو واحد آموزش دانشکده‌ها و مدیریت آموزشی میانگین نمره رضایت‌مندی بقیه واحدها پایین‌تر از حد متوسط استخراج بوده است [۴]. 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 اندازه‌گیری شود [۶]، لذا در این مطالعه میزان رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی لرستان از فرآیندهای آموزشی و پژوهشی بررسی گردید تا با شناسایی میزان رضایت دانشجویان رشته‌های مختلف تحصیلی موجود در دانشگاه از حیطه‌های مختلف آموزشی نظیر تدریس اعضاء هیات علمی، مشاوره و

تشکیل شده است؛ بخش اول پرسش‌نامه مربوط به مشخصات عمومی و بخش دوم آن سنجش میزان رضایت‌مندی دانشجویان از حیطه‌های مختلف آموزشی و پژوهشی بود که به صورت زیر حیطه‌هایی 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 (کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) نمره دهی شد. میزان رضایت‌مندی از سطح رضایت خیلی کم تا سطح رضایت خیلی زیاد با نمره گذاری در ۵ دامنه (۱-۱/۷۹ تا ۴-۴/۲) تقسیم بندی شد. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS16 و برای تجزیه و تحلیل از آزمون‌های ناپارامتری من ویتنی و کروسکال والیس استفاده شد. در همه آزمون‌ها سطح معنی‌داری ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است.

یافته‌ها

بیشترین درصد شرکت‌کنندگان این مطالعه در محدوده سنی ۲۰ سال (۲۴/۹ درصد) قرار داشتند. همچنین درصد شرکت‌کنندگان در گروه‌های سنی کمتر از ۱۹، ۲۱، ۲۲، ۲۳، ۲۴ و بیشتر، به ترتیب ۱۱، ۲۳/۲، ۲۱/۱، ۹/۷ و ۹/۳ درصد بودند. بطور کلی میانگین سنی دانشجویان شرکت‌کننده در این مطالعه $21/42 \pm 2/23$ سال می‌باشد. همچنین از نظر جنسیت ۶۷/۱ درصد (۱۵۹ نفر) دانشجویان مورد مطالعه را دختران تشکیل داده بود. مدت زمان حضور در دانشگاه برای ۲۲/۵ درصد دانشجویان (۵۳ نفر) مورد بررسی کمتر از یکسال، ۵۱/۷ درصد (۱۲۲ نفر) بین ۱ تا ۳ سال و بقیه بیش از ۳ سال بوده است (۶۱ نفر یا ۲۵/۸ درصد). بیشتر دانشجویان مورد بررسی در مقطع کارشناسی (۷۰/۵ درصد) و دکترای حرفه‌ای (۲۴/۵ درصد) مشغول به تحصیل بوده‌اند. همچنین درصد فراوانی مقاطع کارشناسی ارشد و کاردانی به ترتیب ۱/۷ و ۳/۴ درصد بوده است. میزان رضایت‌مندی

راهنمایی اساتید، خدمات اداره آموزش، کار آموزشیها، واحدهای عملی و آزمایشگاهی و ... و همچنین تحلیل عوامل موثر در آن، تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی درست در حیطه آموزشی انجام شود.

مواد و روش‌ها

این مطالعه در سال تحصیلی ۹۲-۱۳۹۱ در دانشگاه علوم پزشکی لرستان به صورت توصیفی-مقطعی انجام شده است. جامعه مورد پژوهش دانشجویان مشغول به تحصیل در کلیه رشته‌ها و مقاطع تحصیلی در دانشگاه علوم پزشکی لرستان را شامل می‌شد. تعداد نمونه مورد نیاز تحقیق شامل ۲۳۲ دانشجو بود که ۲۴۰ نمونه انتخاب شد و به ترتیب از دانشکده‌های بهداشت (۴۶ نفر، ۱۹/۴ درصد)، پرستاری و مامائی (۴۸ نفر، ۲۰/۳ درصد)، پزشکی (۷۴ نفر، ۳۱/۲ درصد) و پیراپزشکی (۶۹ نفر، ۲۹/۱ درصد) به روش تصادفی طبقه‌ای متناسب با تعداد دانشجویان شاغل به تحصیل در هر دانشکده انتخاب شدند که در نهایت ۲۳۷ پرسش‌نامه کامل جمع‌آوری شد. پرسش‌نامه‌ها 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. شرط ورود به مطالعه گذراندن حداقل ۲ ترم تحصیلی بود و پرسش‌نامه در انتهای نیمسال تحصیلی قبل از شروع امتحانات تکمیل شدند.

جمع‌آوری اطلاعات بوسیله پرسش‌نامه محقق ساخته که دارای ۹ بخش (حیطه) مشتمل بر فرآیند تدریس، فعالیت‌های اداره آموزش، 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 کتابخانه‌ای 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

کلی دانشجویان از حیطه‌های آموزشی در جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱: میزان رضایتمندی کلی از حیطه‌های آموزشی مورد بررسی

حیطه مورد سنجش	میانگین نمره رضایتمندی	انحراف معیار نمره رضایتمندی	تفسیر نمره رضایتمندی
رضایت از فرآیند تدریس	۲/۸۸	۰/۵۴	متوسط
رضایت از فعالیت‌های اداره آموزش	۲/۶۶	۰/۶۶	متوسط
رضایت از مشاوره و راهنمایی اساتید	۲/۶۸	۰/۷۶	متوسط
رضایت از ارزشیابی دانشجو	۲/۹۵	۰/۵۳	متوسط
رضایت از کتابخانه	۲/۸۷	۰/۷۲	متوسط
رضایت از مدیر گروه	۲/۵۶	۰/۴۹	کم
رضایت از کلاسهای کارگاهی و آزمایشگاهی	۲/۹۸	۰/۶	متوسط
رضایت از کارآموزی و کارورزی	۳/۰۰	۰/۶۴	متوسط
رضایت از کارگاه‌های روش تحقیق	۲/۸۴	۰/۴۸	متوسط
رضایتمندی کلی از فرآیندهای آموزشی	۲/۸۶	۰/۳۱	متوسط

نظر آماری فقط برای میزان رضایتمندی از دو حیطه مدیر گروه و کلاسهای کارگاهی و آزمایشگاهی، نمره رضایتمندی بر اساس جنسیت دارای تفاوت معنی‌داری بوده است (به ترتیب $P=0/041$ و $P=0/01$). بر اساس مقطع تحصیلی نیز تفاوت معنی‌داری در سطح رضایتمندی از حیطه‌های آموزشی مورد بررسی وجود نداشته است؛ اگرچه رضایتمندی از دو حیطه کتابخانه و مدیر گروه به سطح معنی‌دار شدن بسیار نزدیک می‌باشد (به ترتیب $P=0/081$ و $P=0/058$).

بر اساس جدول ۱، رضایتمندی کلی از فرآیندهای آموزشی با توجه به حیطه‌های مورد بررسی در سطح متوسط بوده است و در تمام حیطه‌ها نیز رضایتمندی در سطح متوسط بوده است. همچنین در بین حیطه‌های مورد سنجش، رضایتمندی از حیطه مدیر گروه در سطح کم بوده است.

با توجه به جدول ۲ میزان رضایتمندی دانشجویان از حیطه‌های مورد بررسی بر اساس جنسیت (دختر یا پسر) برای تمامی حیطه‌ها در سطح متوسط بوده است و از

جدول ۲: میزان رضایتمندی از حیطه‌های آموزشی مورد بررسی بر اساس جنسیت، بومی، سکن خویگاه و مقطع تحصیلی (میانگین \pm انحراف معیار)

حیطه مورد سنجش	جنسیت		بومی لرستان		ساکن خویگاه		مقطع تحصیلی		P.value	
	P.value	پسر	P.value	بله	P.value	بله	P.value	کارشناسی		
										دختر
رضایت از فرآیند تدریس	0/102	2/96±0/48	0/396	2/86±0/53	0/725	2/89±0/53	0/428	2/12±0/43	2/85±0/56	2/94±0/26
رضایت از فعالیت‌های اداره آموزش	0/233	2/57±0/68	0/364	2/66±0/64	0/897	2/65±0/66	0/155	2/80±0/71	2/61±0/68	2/31±0/49
رضایت از مشاوره و راهنمایی اساتید	0/164	2/56±0/71	0/985	2/68±0/76	0/339	2/66±0/73	0/362	2/80±0/30	2/61±0/73	2/86±0/40
رضایت از ارزشیابی دانشجو	0/211	2/89±0/52	0/401	2/76±0/54	0/476	2/94±0/50	0/488	2/87±0/23	2/96±0/53	2/19±0/12
رضایت از کتابخانه	0/077	2/96±0/57	0/278	2/81±0/76	0/259	2/85±0/69	0/081	2/96±0/62	2/79±0/73	2/79±0/43
رضایت از مدیر گروه	0/041	2/96±0/48	0/394	2/02±0/92	0/093	2/05±0/96	0/058	2/25±0/66	2/14±0/95	2/71±0/16
رضایت از کلاسهای کارگاهی و آزمایشگاه	0/1	2/87±0/99	0/548	2/95±0/61	0/209	2/97±0/64	0/263	2/87±0/37	2/95±0/59	2/78±0/42
رضایت از کارآموزی و کارورزی	0/649	2/82±0/53	0/336	2/89±0/72	0/171	2/92±0/72	0/714	2/00±0/00	2/98±0/57	2/85±0/12
رضایت از کارگاه‌های روش تحقیق	0/008	2/89±0/70	0/124	2/91±0/51	0/231	2/81±0/46	0/395	2/50±0/00	2/90±0/50	2/64±0/25
رضایتمندی کلی از فرآیندهای آموزشی	0/309	2/80±0/40	0/23	2/84±0/44	0/233	2/85±0/41	0/486	2/98±0/31	2/84±0/43	2/99±0/09

جدول ۳ میزان رضایتمندی دانشجویان از حیطه‌های آموزشی مورد بررسی بر اساس نوع رشته تحصیلی را نشان می‌دهد.

جدول ۳: میزان رضایتمندی از حیطه‌های آموزشی مورد بررسی بر اساس رشته‌های تحصیلی دانشجویان (میانگین \pm انحراف معیار)

R.value	رشته تحصیلی													
	دانشکده پزشکی		دانشکده پرستاری		دانشکده پیراپزشکی		دانشکده بهداشت							
	علوم آزمایشگاهی	پزشکی	مامایی	پرستاری	فوریت‌های پزشکی	اتاق عمل	هوشبری	فناوری اطلاعات سلامت	پرتوشناسی	تغذیه	مهندسی بهداشت محیط	بهداشت حرفه‌ای	بهداشت عمومی	حیطه مورد سنجش
۰/۰۷۹	۳/۱۲±۰/۴۳	۳/۰۹±۰/۴۵	۲/۹۳±۰/۵۱	۳/۰۵±۰/۴۶	۲/۷۳±۰/۵۱	۲/۶۴±۰/۵۴	۲/۹۵±۰/۵۸	۲/۶۱±۰/۲۳	۳/۱۶±۰/۶۲	۲/۷۸±۰/۵۷	۳/۰۲±۰/۴۳	۳/۲۳±۰/۲۳	۲/۷۲±۰/۷۶	رضایت از فرآیند تدریس
۰/۲۳	۲/۸۵±۰/۷۱	۲/۴۴±۰/۶۶	۲/۷۳±۰/۶۱	۲/۷۰±۰/۶۳	۲/۵۸±۰/۶۸	۲/۴۴±۰/۶۳	۲/۶۰±۰/۷۲	۲/۱۱±۰/۳۱	۲/۵۶±۰/۵۸	۲/۸۸±۰/۴۹	۲/۹۹±۰/۶۷	۳/۱۹±۰/۶۳	۲/۷۰±۰/۱۰۳	رضایت از فعالیت‌های اداره آموزش
۰/۲۵۵	۳/۰۶±۰/۳	۲/۹۱±۰/۵۸	۲/۶۱±۰/۸۸	۲/۶±۰/۷۰	۲/۶۳±۰/۷۵	۲/۷۰±۰/۶۸	۲/۷۸±۰/۸۳	۲/۳۳±۰/۰۰	۳/۱۳±۰/۵۵	۲/۳۶±۰/۷۳	۲/۸۳±۰/۴۸	۳/۳۱±۰/۲۳	۲/۴۹±۰/۶۷	رضایت از مشاوره و راهنمایی اساتید
۰/۳۶۶	۲/۸۷±۰/۲۳	۳/۱±۰/۵۲	۲/۹۱±۰/۵۶	۳/۲±۰/۴۳	۲/۸۷±۰/۵۷	۲/۸۶±۰/۲۵	۲/۹۳±۰/۵۸	۲/۷۵±۰/۳۵	۲/۷۵±۰/۳۹	۳/۱۳±۰/۵۲	۲/۹۶±۰/۲۳	۳/۰۰±۰/۲۵	۲/۸۷±۰/۷۲	رضایت از ارزشیابی دانشجو
>۰/۰۰۰۱	۲/۹۶±۰/۶۲	۳/۵۶±۰/۶۷	۳/۰۸±۰/۶۶	۲/۸۲±۰/۷۱	۳/۰۷±۰/۷۲	۲/۳۸±۰/۷۵	۲/۸۵±۰/۵۵	۲/۲۹±۰/۶۱	۲/۲۰±۰/۴۷	۲/۴۹±۰/۵۰	۲/۸۵±۰/۵۴	۲/۹۵±۰/۵۰	۲/۳۵±۰/۸۱	رضایت از کتابخانه
۰/۰۲۶	۳/۲۵±۰/۶۶	۳/۵۷±۰/۸۷	۲/۷۱±۰/۹۶	۳/۲۶±۰/۸۸	۳/۰۱±۰/۸۴	۲/۷۴±۰/۷۷	۳/۰۳±۰/۱۶	۴/۰۸±۰/۰۶	۳/۹۳±۰/۵۳	۳/۲۲±۰/۰۰	۳/۲۴±۰/۶۱	۳/۵۶±۰/۶۷	۳/۵۴±۰/۹۰	رضایت از مدیر گروه
۰/۰۰۸	۲/۸۷±۰/۲۷	۳/۳±۰/۶۷	۳/۰۸±۰/۶۴	۳/۲۵±۰/۴۴	۳/۰۹±۰/۵۴	۲/۶۲±۰/۴۶	۲/۸±۰/۵۹	-	۲/۶۰±۰/۴۶	۲/۹۵±۰/۴۹	۲/۸۹±۰/۲۵	۳/۳۳±۰/۸۰	۲/۷۷±۰/۸۰	رضایت از کلاسهای و کارگاهی آزمایشگاه
۰/۰۰۱	۳/۰۰±۰/۰۰	۳/۰۰±۰/۰۰	۲/۷۷±۰/۵۴	۳/۱۲±۰/۶۹	۲/۸۷±۰/۷۳	۲/۴۳±۰/۵۹	۳/۴۰±۰/۷۴	۴/۱۰±۰/۰۰	۳/۲۰±۰/۳۴	۲/۶۷±۰/۴۸	۲/۷۸±۰/۲۲	۳/۵±۰/۰۰	۲/۷۲±۰/۷۶	رضایت از کارآموزی و کارورزی
۰/۲۸۲	۲/۵۰±۰/۰۰	۳/۱۹±۰/۵۷	۲/۷۶±۰/۴۸	۳/۲۲±۰/۳۸	۲/۷۱±۰/۴۶	۲/۸۹±۰/۰۰	۲/۸۴±۰/۷۴	-	۳/۴۴±۰/۵۳	۲/۷۹±۰/۲۶	۲/۷۴±۰/۲۸	۲/۸۹±۰/۰۰	۲/۵۶±۰/۱۱	رضایت از کارگاههای روش تحقیق
۰/۰۲۲	۲/۹۸±۰/۳۲	۳/۰۷±۰/۳۱	۲/۹±۰/۳۷	۲/۹۷±۰/۴۶	۲/۸۱±۰/۵۲	۲/۶±۰/۴۰	۲/۹۰±۰/۴۲	۲/۷۹±۰/۱۱	۲/۹۷±۰/۳۱	۲/۷۹±۰/۳۲	۲/۹۴±۰/۲۹	۳/۲۸±۰/۳۰	۲/۷۳±۰/۴۵	رضایتمندی کلی از فرآیندهای آموزشی

جدود حیطه فعالیت‌های اداره آموزش و ارزشیابی دانشجو ($P < 0/05$)، همه حیطه‌ها دارای اختلاف معنی‌داری هستند ($P > 0/05$).

جدول ۵ نمره بدست آمده برای رضایتمندی دانشجویان بر اساس دانشکده‌های دانشگاه را نشان می‌دهد. تجزیه و تحلیل آماری انجام شده بر روی نمره رضایتمندی بدست آمده برای هر حیطه بررسی شده بر اساس دانشکده‌ها نشان داد که فقط نمره بدست آمده برای سه حیطه فعالیت‌های اداره آموزش، کتابخانه و کلاسهای کارگاهی و آزمایشگاه دارای اختلاف معنی‌داری بوده است ($P < 0/05$)

بحث و نتیجه گیری

در این مطالعه میزان رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی لرستان از برنامه‌ها و فرآیندهای آموزشی موجود بررسی گردید. بطور یقین، بررسی نظر دانشجویان در رابطه با وضعیت سیستم آموزشی موجود، می‌تواند در

تجزیه و تحلیل آماری انجام شده بر روی نمره رضایتمندی بدست آمده برای هر حیطه بررسی شده بر اساس رشته تحصیلی نشان داد که بین حیطه‌های رضایت از کتابخانه، مدیر گروه، کلاسهای کارگاهی و آزمایشگاهی و کارورزی و کارآموزی اختلاف معنی‌داری وجود دارد ($P < 0/05$). همچنین میزان رضایتمندی کلی از فرآیندهای آموزشی بر اساس رشته تحصیلی دارای اختلاف معنی‌داری بوده است ($P = 0/022$).

جدول ۴ نتایج میزان رضایتمندی از حیطه‌های آموزشی مورد بررسی بر اساس سن دانشجو و همچنین مدت زمان حضور در دانشگاه را نشان می‌دهد. نتایج آنالیز آماری انجام شده روی نمره رضایتمندی بر اساس سن دانشجویان فقط برای سه حیطه ارزشیابی دانشجو، مدیر گروه و کارآموزی و کارورزی دارای اختلاف معنی‌داری می‌باشد ($P < 0/05$). نتایج آنالیزهای آماری نشان می‌دهد که نمره بدست آمده برای میزان رضایتمندی از حیطه‌های بررسی شده بر اساس مدت زمان حضور در دانشگاه به

محیط خوابگاه فرصت بیشتری برای اظهار نظر و بحث پیرامون موضوعات مختلف آموزشی دانشگاه دارند، اما نتایج بدست آمده عکس فرض مذکور را نشان داد (جدول ۲)؛ یعنی بین نمره رضایتمندی دانشجویان بومی و غیر بومی، خوابگاهی و غیر خوابگاهی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

در این مطالعه نتایج (جدول ۲) نشان داد رضایتمندی کلی دانشجویان در کلیه مقاطع تحصیلی موجود در دانشگاه از هر ۹ حیطه آموزشی مورد سنجش در سطح رضایتمندی متوسط قرار دارد. بیشترین نمره رضایتمندی برای حیطه مدیر گروه و مقطع کارشناسی ارشد بدست آمده است (0.71 ± 0.16) در حالیکه کمترین نمره رضایتمندی برای حیطه کارگاههای روش تحقیق و مقطع کاردانی (0.50 ± 0.2) وجود دارد. مقاطع تحصیلی مختلف از نظر محتوای برنامه آموزشی با همدیگر متفاوت بوده و شاید تعدد و تنوع برنامه‌های 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 ۲ نتایج آزمون آماری نیز نشان داد که میزان رضایتمندی دانشجویان با مقطع تحصیلی دارای ارتباط معنی‌داری نمی‌باشد. البته برای دو حیطه رضایت از کتابخانه و مدیر گروه مقدار احتمالی به سطح معنی‌داری بسیار نزدیک می‌باشد (به ترتیب $P=0.058$ و $P=0.081$).

با توجه به سطح انتظارات دانشجویان گروههای مختلف و همچنین سطح مدیریتی که در هر یک از رشته‌های تحصیلی موجود وجود دارد، میزان رضایتمندی بر اساس رشته تحصیلی دانشجویان هم سنجیده شد. همانگونه که نتایج مندرج در جدول ۳ نشان می‌دهد نمره کلی میزان رضایتمندی برای همه رشته‌ها در محدوده 0.26 تا 0.39 یعنی رضایتمندی سطح متوسط قرار دارد و بیانگر نزدیک بودن انتظارات دانشجویان و خدمات ارائه شده برای همه رشته‌های تحصیلی می‌باشد. اگرچه تجزیه و تحلیل آماری نشان می‌دهد که برای نمره رضایتمندی ۴ حیطه کتابخانه، مدیر گروه، کلاسهای کارگاهی و آزمایشگاهی و کارآموزی و کارورزی تفاوت معنی‌داری وجود دارد ($P < 0.05$)، لذا مدیران ارشد بایستی برای این ۴ حیطه

راستای جلب نظر و افزایش رضایت آنها موثر بوده و مشکلات یا نقاط ضعف تعیین و شناسایی گردد.

با توجه به اینکه مطالعه‌ای با گستردگی حیطه‌های مطالعه حاضر صورت نگرفته است یا در صورت وجود، در منابع اطلاعاتی موجود به آنها دسترسی نداشته‌ایم 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 دانشگاه به طور کلی برای هر ۹ حیطه مورد بررسی به غیر از حیطه مربوط به مدیر گروه، در سطح متوسط بوده است. البته نمره کلی میزان رضایتمندی در سطح متوسط راداشته است. این یافته‌ها با نتایج مطالعه محمدیان و همکاران که میزان رضایت دانشجویان از عملکرد واحدهای مختلف دانشگاه علوم پزشکی اردبیل را بررسی کردند همخوانی دارد [۴]، به نحوی که محقق مذکور تاکید داشته که هیچکدام از واحدهای دانشگاه نمره بالاتر از متوسط کسب نمودند. با توجه به جدول ۱ کمترین سطح رضایتمندی در بین حیطه‌ها 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 می‌تواند 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 می‌توان گفت به وظایف دقیق مدیر گروه آگاه هستند و میزان رضایت کم در این حیطه به عملکرد ضعیف مدیر گروه در قبال وظیفه شان مربوط باشد. قابل ذکر است که در رشته پزشکی با توجه به تعدد مدیر گروهها در دوره‌های مختلف آموزشی شاید ارزیابی درستی از میزان رضایت از مدیر گروه با پرسشنامه موجود ارائه نشده باشد. همچنین یافته‌های ارائه شده در جدول ۲ نشان داد که بین دانشجویان دختر و پسر فقط برای رضایتمندی از دو حیطه رضایت از مدیر گروه و کارگاههای روش تحقیق تفاوت معنی دار وجود دارد که با نتایج مطالعه محمدیان همخوانی دارد [۴]. پیش از اجرای مطالعه فرض بر این بود که میزان رضایتمندی دانشجویان غیر بومی و خوابگاهی با دانشجویان بومی و غیر خوابگاهی دارای تفاوت معنی‌داری باشد، زیرا که دانشجویان در

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، می‌تواند باعث تغییر میزان رضایت آنها از نحوه ارزشیابی گردد.

بایستی دقت کرد که برخی از سوالات موجود در حیطه‌های مورد بررسی مثل کارآموزی یا کارورزی، دانشجو در سالهای اول حضور در دانشگاه با آنها برخورد ندارد و نتایج بدست آمده نیز موید این موضوع می‌باشد همچنین با توجه به جدول ۴ نتایج آنالیز آماری نشان داد که میزان رضایتمندی فقط برای حیطه رضایت از کارورزی و کارآموزی با مدت حضور در دانشگاه، دارای رابطه معنی‌داری است ($P < 0/01$).

نتیجه گیری

با توجه به اینکه در نظام دانشگاهی برنامه‌ها و فرآیندهای آموزشی در تعامل مستقیم با دانشجویان قرار دارد، مدیریت سیستم آموزشی دانشگاه از مدیریت‌های مهم محسوب می‌گردد. رضایت دانشجویان از سیستم آموزشی بطور کل، می‌تواند 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 تأثیر گذار است و برنامه ریزان آموزشی بایستی به این نکات توجه داشته باشند. حیطه‌های کتابخانه، فعالیتهای اداره آموزش، مدیر گروه، کلاسهای عملی و آزمایشگاهی و کارگاههای آموزشی و روش تحقیق از جمله حیطه‌هایی بودند که برای جلب رضایت بیشتر به بازنگری و برنامه ریزی مجدد نیاز دارند.

مذکور برنامه ریزی داشته و نسبت به شناسایی نقاط ضعف اقدام و در راستای رفع آن چاره اندیشی نمایند. بایستی به این نکته دقت شود که هر ۴ حیطه تقریباً به امکانات و تجهیزات موجود برای دانشجویان مرتبط است و شاید به نحوی به مدیر گروه ختم شود. در راستای تعیین نمره رضایتمندی بر اساس رشته تحصیلی برای جمعیت نتایج نمره رضایتمندی بر اساس هر دانشکده نیز تعیین گردید. با توجه به نتایج ارائه شده در جدول ۵، رضایتمندی بر اساس هر ۴ دانشکده در سطح متوسط قرار دارد که بیشترین نمره رضایتمندی برای دانشکده پزشکی و کمترین برای دانشکده پیراپزشکی می‌باشد. تجزیه و تحلیل آماری انجام شده بر روی نمره رضایتمندی بدست آمده برای هر حیطه بررسی شده بر اساس دانشکده‌ها نشان داد که فقط نمره بدست آمده برای سه حیطه فعالیتهای اداره آموزش، کتابخانه و کلاسهای کارگاهی و آزمایشگاه دارای اختلاف معنی‌داری بوده است ($P < 0/05$) و بطور کلی در هر ۳ حیطه نمره کسب شده برای دانشکده پیراپزشکی حداقل می‌باشد.

در بخش دیگری از مطالعه نتایج نشان داد که افزایش مدت حضور در دانشگاه باعث پراکندگی سطوح رضایتمندی در همه حیطه‌های مورد بررسی می‌شود، بطوریکه نمره رضایتمندی دانشجویان بر اساس مدت زمان حضور در دانشگاه برای همه حیطه‌های بررسی شده به غیر از رضایت از فعالیتهای اداره آموزش ($P = 0/663$) و ارزشیابی دانشجو ($P = 0/112$) دارای تفاوت معنی‌داری می‌باشد ($P < 0/05$) (جدول ۴). همانگونه که در جدول ۴ نیز مشهود است نمره کلی رضایتمندی دانشجویان برای مدت حضور ۱ تا ۳ سال در دانشگاه بیشتر از دو گروه دیگر (کمتر از یک سال و بیشتر از ۳ سال) می‌باشد اما سطح رضایتمندی برای هر سه گروه متوسط می‌باشد. 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 لزوماً- می‌تواند 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-

تشکر و قدردانی

نویسندگان مقاله حاضر بدینوسیله از حمایت‌های معنوی این مرکز و حمایت مالی معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه تشکر و قدردانی می‌نمایند.

این مطالعه بخشی از نتایج طرح پژوهشی به شماره : ۲۰۰/۸۰۶۳۷ مصوب کمیته آموزش در پژوهش مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه (E.D.C) علوم پزشکی لرستان در مورخ ۱۳۹۱/۰۸/۱۷ بوده و

References

1. Hoseinzadeh E, Hamidi Y, Roshanaie G, Cheraghi P, Taghavi M, Azizi S, et al. Evaluation of Student Satisfaction from Hamadan University of Medical Sciences Educational Process and Programs in 2011-2012. *Pajouhan Scientific Journal*, 2013; 11(3): 37-44.
2. Siadat A, Shams B, homaie R, Gharibi L, Satisfaction of Students and Faculty Members of Graduate Studies From Educational Services Management at Isfahan University of Medical Sciences Iranian. *Journal of Medical Education*, 2005; 5 (2) :93-100 .
3. 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*. 2009;6(1):1-9.
4. Moammadin A, Khanbabazadeh M. Students, Satisfaction with Different Units Functions in Ardabil University of Medical Sciences. *Ardabil Universtiy of Medical Sciences (ArUMS)*. 2009;1(1):55-61.
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)*. 2007;1(3):27-58.
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*. 2010;2(3):48-59.
7. Nehring V. Nursing clinical effectiveness investigation, *Journal of ACL Advanced Nursing*. 1990; 15: 934-40 .
8. Sewell N. Continuous quality improvement in acute health care: Creating a holistic and integrated approach, *Int J Health Care Qual Assur* 1997; 10(1):20-26 .
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)*. 2000;7(4):30-5.
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*. 2009;1(4):39-61