

## بررسی میزان رضایت‌مندی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی همدان از غذاهای سرو شده در رستوران مرکزی دانشگاه

ادریس حسین‌زاده<sup>۱</sup>، پریسا طه<sup>۲</sup>، قدرت الله روشنایی<sup>۳</sup>، محمد امین فقیه<sup>۴</sup>، مهدی صفری<sup>۵</sup>، فرامرز عظیمی<sup>۱</sup>، عبدالرحیم یوسف زاده<sup>۶</sup>

۱. مربی گروه مهندسی بهداشت محیط، دانشکده بهداشت و تغذیه، مرکز تحقیقات بهداشت تغذیه (NHRC)، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم آباد
۲. کارشناس تغذیه، دانشکده بهداشت و تغذیه، مرکز تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم آباد
۳. استادیار گروه آمار زیستی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان
۴. مربی گروه بهداشت حرفه‌ای، مرکز تحقیقات و ارتقای سلامت خلیج فارس، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس (نویسنده مسئول)
۵. مربی گروه بهداشت عمومی، دانشکده بهداشت، مرکز تحقیقات بهداشت تغذیه (NHRC)، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم آباد
۶. کارشناسی ارشد مهندسی بهداشت محیط، دانشکده بهداشت و تغذیه، مرکز تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم آباد

اخلاق/سال پنجم/ شماره ۱۷۰۱۶/ پاییز و زمستان ۱۳۸۸

### چکیده

**مقدمه و هدف:** دانشجویان به‌عنوان یکی از ارکان اصلی دانشگاه که بیکره اصلی سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف جامعه را در آینده تشکیل می‌دهند، محسوب می‌شوند که رضایت‌مندی آنان از وضعیت تغذیه موجود در دانشگاه می‌تواند یکی از عوامل موثر جهت انگیزش، حفظ سلامت و ارتقاء کیفیت آموزش محسوب شود. لذا هدف از انجام این مطالعه تعیین میزان رضایت دانشجویان از غذاهای رستوران مرکزی دانشگاه علوم پزشکی همدان بود.

**مواد و روش‌ها:** در این مطالعه توصیفی-مقطعی، میزان رضایت‌مندی ۳۸۰ دانشجوی دانشگاه علوم پزشکی همدان از نظر ویژگی‌های کمی و کیفی غذاهای سرو شده با استفاده از یک پرسش‌نامه محقق‌ساخته بررسی شد. سپس اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده از آزمون کای دو مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. سطح معنی‌داری آزمون‌ها ۵ درصد در نظر گرفته شد.

**یافته‌ها:** از نظر رضایت‌مندی دانشجویان از غذاهای رستوران، غذاهای چلو جوجه کباب چوبی و زرشک پلو با مرغ بیشترین رضایت و سیب پلو با گوشت و چلو خورشت کدو حلواپی کمترین رضایت را به خود اختصاص داده بودند. تفاوت معنی‌داری بین رضایت‌مندی دانشجویان دختر از غذای چلوکباب، چلو جوجه کباب، ماکارونی، چلو خورشت سبزی، چلوکباب نگین، چلو خورشت بادمجان و استانبولی با دانشجویان پسر مشاهده شد ( $P < 0/05$ ).

**نتیجه‌گیری:** حذف یا اصلاح بعضی از غذاها، ایجاد تنوع غذایی بیشتر، توجه به عادات غذایی دانشجویان، مواردی هستند که باید در تهیه و بهبود این برنامه غذایی مورد توجه قرار گیرند.

**واژه‌های کلیدی:** رضایت‌مندی، غذا، غذاخوری، دانشجو، همدان

**مقدمه**

پژوهش از پایه‌های اساسی و عمده در توسعه جوامع محسوب می‌گردد، بطوریکه هیچگونه حرکت علمی و منطقی بدون پشتوانه تحقیقات امکان‌پذیر به نظر نمی‌رسد (۲،۱). همچنین مرکز ثقل و هسته اصلی هر نظام آموزش عالی، دانشجویان آن هستند و تمام تلاش‌های بخش‌های مختلف دانشگاه بمنظور ایجاد تغییرات مطلوب در رفتار و عملکرد دانشجویان صورت می‌گیرد (۳).

بدون تردید تغذیه صحیح یکی از جنبه‌های مهم سلامت است که بر عملکرد جسمی و فکری افراد تأثیر بسیار زیادی دارد؛ لذا این موضوع در دانشجویان که باید افرادی سالم، شاداب و با نشاط باشند از اهمیت زیادی برخوردار است (۴). مواد غذایی از مهمترین اقلامی هستند که در سطح دانشگاه‌ها تهیه و مصرف می‌گردند و به این دلیل، موضوع فوق‌الذکر به ویژه در دانشگاه‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار است.

مسئله طبخ و توزیع غذا در دانشگاه‌ها همچون سایر سازمان‌ها و نهادهای دولتی کشور سالیانه بخش بسیار زیادی از بودجه را به خود اختصاص می‌دهد. بدیهی است که مسئولان تغذیه هر سازمان به دنبال انتخاب بهترین روش برای مدیریت تغذیه زیر مجموعه خود هستند، تا از نظر اقتصادی مقرون به صرفه بوده، رضایت‌مندی کارکنان را به همراه داشته، نیازمندی‌های تغذیه‌ای آنان را تامین نموده و در نهایت اجرای آن با مشکلات کمتر و سهولت بیشتری انجام پذیرد (۳). در مطالعات مختلفی به بررسی میزان رضایت‌مندی افراد از غذاهای مصرفی آنان پرداخته شده است، در تحقیقی توسط توکلی و همکاران (۱۳۸۷) برای بررسی میزان رضایت‌مندی از ۵ نوع جیره غذایی عملیاتی مورد استفاده در رزمایش پیامبر اعظم(ص) انجام شد، به این نتیجه رسیدند که حذف یا اصلاح برخی از اقلام غذایی، ایجاد تنوع بیشتر و توجه به عادات غذایی افراد، مواردی هستند که باید برای افزایش میزان رضایت‌مندی مورد توجه قرار گیرند (۵). در تحقیق دیگری که توسط نیروهای

نظامی ارتش امریکا (۲۰۰۴)، انجام شده است؛ یافته‌ها حاکی از آن بوده که به دلیل تفاوت سلیقه پرسنل نظامی، تغییر در فرهنگ غذایی و همچنین تغییر شرایط آب و هوایی همواره تفاوت زیادی در میزان رضایت‌مندی افراد از برنامه غذایی وجود دارد (۶).

یکی از مسائل مهمی که تمام جنبه‌های روحی و جسمی دانشجویان را در طول تحصیل تحت تأثیر قرار می‌دهد وضعیت تغذیه است. قسمت عمده غذای مصرفی دانشجویان را غذای ارائه شده در غذاخوری دانشگاه و خوابگاه‌ها تشکیل می‌دهد (۱۱،۷). موضوع تغذیه دانشجویان و غذاخوری دانشگاه در چند سال اخیر به عنوان مهم ترین مشکل رفاهی دانشجویان مطرح شده است و تاکنون وزارت علوم و بهداشت با ارائه برنامه‌های مختلف رفاهی سعی بر آن داشته‌اند تا این مشکل صنفی دانشجویان را حل کنند. ارائه طرحهایی همچون وجود منوی واحد برای تمامی دانشگاه‌ها و یا راه اندازی رستوران‌های آزاد دانشجویی از جمله اقداماتی بوده است که از سوی آموزش عالی مطرح شده است. با این حال این مشکل هر سال و هر ترم در دانشگاه‌های کشور نمایان می‌شود به طوری که یکی از مهمترین علل اعتراضهای دانشجویی مبحث غذا در دانشگاه‌ها است. این مطالعه شاید جزء معدود مطالعاتی است که در راستای ارتقای سطح رضایت از برنامه تغذیه در سطح دانشگاه‌ها انجام شده است.

با توجه به نیاز احساس شده در زمینه اهمیت میزان رضایت‌مندی دانشجویان از برنامه غذایی و در نتیجه پی بردن به مقبولیت یا عدم مقبولیت برنامه ارائه شده، این مطالعه به منظور تعیین میزان رضایت دانشجویان از غذاهای توزیع شده در نیمسال اول سال تحصیلی ۱۳۹۰ در دانشگاه علوم پزشکی همدان انجام گرفت.

**مواد و روش‌ها**

در این پژوهش توصیفی-مقطعی، جامعه آماری مورد بررسی تمام دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی همدان بودند که از غذای

است، بیشترین دانشجویان مربوط به گروه سنی ۲۱ تا ۲۲ سال (۵۳/۷٪) بوده و افراد بیش از ۲۵ سال (۸/۷٪) دارای کم‌ترین فراوانی بوده‌اند. دانشجویان مقطع لیسانس دارای بیش‌ترین فراوانی (۶۷/۴٪) و مقطع فوق‌لیسانس کم‌ترین فراوانی (۱۰/۵٪) را داشتند؛ بر اساس نتایج حاصل بیشترین و کم‌ترین فراوانی به ترتیب مربوط به رشته‌های بهداشت محیط (۱۲/۹٪) و رشته‌های بیوشیمی / آناتومی (۰/۳٪) بوده است. بیشترین فراوانی مربوط به دانشجویان ترم دوم (۲۸/۹٪) و کم‌ترین فراوانی مربوط به دانشجویان ترم نهم و دهم (۰/۳٪) بود. همچنین از بین پاسخ‌دهندگان به پرسش‌نامه بیشترین فراوانی مربوط به دانشجویان خوابگاهی با ۹۴/۷ درصد بوده است. نتایج میزان رضایت‌مندی دانشجویان از هر یک از غذاهای موجود در برنامه غذایی در جدول شماره ۱ ارائه شده است.

در بخشی از پرسش‌نامه‌ها میزان رضایت‌مندی از رعایت بهداشت فردی کارکنان غذاخوری، وضعیت بهداشتی غذاخوری، وضعیت سرویس‌های بهداشتی موجود در غذاخوری، برخورد مسئولین و کارکنان غذاخوری هم مورد ارزیابی قرار گرفت که بر اساس نتایج بدست آمده، میزان رضایت بیشتر دانشجویان در مورد رعایت بهداشت فردی کارکنان غذاخوری، در حد متوسط (۵۵/۳٪)، در مورد وضعیت بهداشتی غذاخوری در حد متوسط (۵۲/۶٪) و در مورد وضعیت سرویس‌های بهداشتی موجود در غذاخوری در حد متوسط بوده است (۴۵/۸٪).

رستوران استفاده می‌کردند. با توجه به این‌که اطلاعاتی مشابه این تحقیق وجود نداشت تا از آن برای محاسبه حجم نمونه استفاده شود با در نظر گرفتن مقدار  $p=0.5$  و مقدار خطای نوع اول ۵ درصد و  $d=0.05$  اندازه نمونه ۳۸۴ نفر برآورد شد. در این تحقیق با استفاده از پرسش‌نامه طراحی شده و به‌صورت خود گزارش‌دهی میزان رضایت‌مندی دانشجویان از برنامه غذایی ارائه شده توسط دانشگاه مورد بررسی قرار گرفت. پرسش‌نامه مورد استفاده شامل سوالات دموگرافیکی و سوالات مربوط به ویژگی‌های کمی و کیفی غذاهای موجود در وعده‌های ناهار و شام بود که پاسخ‌دهندگان، پاسخ مورد نظر را با علامت ضربدر بر حسب یکی از گزینه‌های خوب، متوسط و بد (طیف لیکرت سه گزینه‌ای) مشخص نمودند. در مورد هر یک از غذاهای مورد سوال ۵ ویژگی کمی، کام‌پذیری، ارگانولپتیک (خواص ظاهری)، کیفیت کلی و پخت کامل مورد ارزیابی قرار می‌گرفت.

میزان پایایی پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفا کرونباخ بررسی شد و میزان پایایی آن ۰/۹۲۵ بدست آمد. برای جمع‌آوری داده‌ها به دانشجویان مراجعه کننده برای صرف غذا در رستوران مراجعه نموده و پرسش‌نامه‌ها تکمیل شدند. پس از جمع‌آوری و استخراج اطلاعات، داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS16 مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی شامل جداول، نمودارها و شاخص‌های عددی مناسب و از آزمون کای دو برای استنباط استفاده شد.

## یافته‌ها

با توجه به اینکه ۴ پرسش‌نامه به علت عدم تکمیل از مطالعه خارج شدند، حجم نمونه نهایی مورد بررسی شامل ۳۸۰ پرسش‌نامه تکمیل شده بود. بر اساس نتایج بدست آمده بیشترین فراوانی مربوط به دانشجویان دختر (۶۸/۹٪) بوده

جدول شماره ۱: میزان رضایت‌مندی دانشجویان از برنامه غذایی

نام غذای مورد سوال	میزان	کمیت	کام پذیری	ارگانولپتیک	کیفیت کلی	بخت کامل
	امتیاز	فراوانی(درصد)	فراوانی(درصد)	فراوانی(درصد)	فراوانی(درصد)	فراوانی(درصد)
زرشک پلو با مرغ، سوپ، میوه	خوب	(۴۷/۹) ۱۱۸۲	(۱۵/۵۷)	(۱۵/۵۷)	(۳۱/۶) ۱۲۰	(۱۹/۴) ۷۳
	متوسط	(۳۶/۶) ۱۳۹	(۴۰/۳) ۱۵۳	(۴۰/۳) ۱۵۳	(۴۳/۴) ۱۶۵	(۳۹/۹) ۱۵۱
	بد	(۱۵/۵) ۵۹	(۴۴/۷) ۱۷۰	(۴۴/۷) ۱۷۰	(۲۵) ۹۵	(۴۰/۷) ۱۵۴
چلو کباب، گوجه، کره، ماست، دوغ، میوه	خوب	(۴۳/۴) ۱۶۵	(۱۸/۷) ۷۰	(۱۵) ۵۷	(۴۰/۰) ۱۵۱	(۳۶/۶) ۱۳۹
	متوسط	(۳۱/۶) ۱۲۰	(۳۹/۷) ۱۴۹	(۴۰/۳) ۱۵۴	(۴۶/۵) ۱۷۵	(۴۷/۹) ۱۸۲
	بد	(۲۵) ۹۵	(۴۱/۶) ۱۵۶	(۴۴/۷) ۱۷۰	(۱۳/۵) ۵۱	(۱۵/۵) ۵۹
چلو گوجه کباب، سالاد، کره، دوغ	خوب	(۵۲/۱) ۱۹۸	(۴۶/۷) ۱۷۰	(۳۷/۳) ۱۴۱	(۳۸/۴) ۱۴۸	(۴۴/۹) ۱۷۰
	متوسط	(۳۶/۷) ۱۳۲	(۴۰/۳) ۱۵۳	(۴۱/۸) ۱۵۸	(۴۲/۸) ۱۶۱	(۳۹/۹) ۱۴۹
	بد	(۱۳/۲) ۵۰	(۱۵) ۵۷	(۲۰/۹) ۷۹	(۱۷/۸) ۶۷	(۱۵/۶) ۵۹
لوبیا پلو، ماست، میوه	خوب	(۳۳/۵) ۱۲۷	(۷۰) ۲۶۶	(۶/۹) ۲۵	(۳۷/۶) ۱۴۱	(۴۲/۱۰) ۱۵۹
	متوسط	(۳۴/۶) ۱۳۱	(۳۳/۹) ۹۱	(۳۷/۳) ۱۴۱	(۶/۶) ۲۵	(۳۱/۸) ۱۲۰
	بد	(۳۱/۹) ۱۲۱	(۶/۱) ۲۳	(۵۵/۸) ۲۱۲	(۵۶/۸) ۲۱۲	(۲۶/۱) ۹۹
چلو کباب نگین، گوجه، کره، دوغ	خوب	(۴۲/۱) ۱۵۹	(۲۲/۳) ۸۴	(۲۹/۱) ۱۱۰	(۲۲/۲) ۸۴	(۲۹/۱) ۱۱۰
	متوسط	(۳۱/۸) ۱۲۰	(۳۵/۱) ۱۳۲	(۳۷/۳) ۱۴۱	(۴۲/۷) ۱۶۱	(۳۷/۳) ۱۴۱
	بد	(۲۶/۱) ۹۹	(۴۲/۶) ۱۶۱	(۳۳/۶) ۱۲۷	(۳۵/۱) ۱۳۲	(۳۳/۶) ۱۲۷
سبزی پلو، ماهی، ترشی، میوه	خوب	(۴۷/۳) ۱۷۹	(۲۲/۸) ۸۴	(۳۶/۶) ۱۳۹	(۲۹/۱) ۱۱۰	(۱۸/۸) ۷۱
	متوسط	(۲۸/۱) ۱۰۶	(۳۴/۷) ۱۳۲	(۳۶/۲) ۱۳۷	(۳۷/۳) ۱۴۱	(۴۲/۷) ۱۶۱
	بد	(۲۴/۶) ۹۳	(۴۲/۵) ۱۶۱	(۲۷/۲) ۱۰۴	(۳۳/۶) ۱۲۷	(۳۸/۵) ۱۴۵
چلو خورشت آلو، ماست، میوه	خوب	(۳۶/۶) ۱۳۹	(۱۳/۴) ۵۰	(۱۰/۶) ۴۹	(۱۹/۵) ۷۴	(۳۸/۳) ۱۴۵
	متوسط	(۳۶/۱) ۱۳۷	(۴۵/۸) ۱۷۴	(۳۶/۸) ۱۳۰	(۴۵) ۱۷۱	(۴۲/۶) ۱۶۱
	بد	(۲۷/۱) ۱۰۴	(۴۰/۸) ۱۵۵	(۵۲/۶) ۲۰۰	(۳۵/۵) ۱۳۵	(۱۹/۱) ۷۲
چلو خورشت قیمه، ماست	خوب	(۱۸/۲) ۶۹	(۱۰/۶) ۴۹	(۱۹/۵) ۷۴	(۱۸/۷) ۶۷	(۱۳/۲) ۵۰
	متوسط	(۵۰) ۱۸۹	(۳۶/۹) ۱۳۰	(۳۵/۵) ۱۳۵	(۵۵) ۲۰۹	(۴۵/۹) ۱۷۴
	بد	(۳۱/۸) ۱۲۰	(۵۲/۶) ۲۰۰	(۴۵) ۱۷۱	(۲۶/۳) ۱۰۲	(۴۰/۹) ۱۵۵
ماکارونی، خیارشور، آش رشته، ماست	خوب	(۷۱) ۲۶۶	(۱۹/۵) ۷۴	(۲۴/۳) ۹۳	(۸/۵) ۳۰	(۱۸/۲) ۶۹
	متوسط	(۲۰/۵) ۷۸	(۳۵/۵) ۱۳۵	(۴۱/۹) ۱۵۹	(۳۳/۸) ۱۲۴	(۵۰) ۱۸۹
	بد	(۸/۵) ۳۳	(۴۵) ۱۷۱	(۳۳/۹) ۱۲۷	(۵۷/۷) ۲۱۲	(۳۱/۸) ۱۲۰
چلو خورشت سبزی، ماست، میوه	خوب	(۴۰/۷) ۱۵۴	(۱۳/۲) ۵۰	(۱۰/۳) ۳۹	(۱۶/۸) ۶۴	(۲۱/۲) ۸۰
	متوسط	(۴۳/۱) ۱۶۳	(۴۵/۹) ۱۷۴	(۳۶/۹) ۱۴۰	(۵۰/۴) ۱۹۱	(۴۱/۸) ۱۵۹
	بد	(۱۶/۲) ۶۱	(۴۰/۹) ۱۵۵	(۵۲/۸) ۲۰۰	(۳۲/۸) ۱۲۴	(۳۷) ۱۴۱
چلو گوجه کباب، سالاد، سوپ	خوب	(۴۲/۱) ۱۵۹	(۴۲/۸) ۱۶۱	(۵۳/۹) ۲۰۴	(۴۵/۵) ۱۷۲	(۳۸/۴) ۱۴۵
	متوسط	(۳۱/۷) ۱۲۰	(۳۵/۱) ۱۳۲	(۳۷/۱) ۱۴۰	(۴۴/۵) ۱۶۸	(۴۲/۶) ۱۶۱
	بد	(۲۶/۲) ۹۹	(۲۲/۱) ۸۳	(۹) ۳۴	(۱۰) ۳۸	(۱۹) ۷۲
غذای چلو خورشت بادمجان، ماست	خوب	(۴۷/۸) ۱۸۱	(۲۸/۴) ۱۰۸	(۲۴/۸) ۹۳	(۱۹/۶) ۷۳	(۲۰/۳) ۷۷
	متوسط	(۳۵/۸) ۱۳۶	(۳۳/۸) ۱۲۷	(۴۱/۸) ۱۵۹	(۳۹/۷) ۱۵۱	(۴۳/۹) ۱۶۷
	بد	(۱۶/۲) ۶۲	(۳۷/۸) ۱۴۲	(۳۳/۴) ۱۲۷	(۴۰/۷) ۱۵۴	(۳۵/۸) ۱۳۵
استانبولی، ماست، میوه، آش	خوب	(۴۷/۸) ۱۸۱	(۱۸/۹) ۷۱	(۲۴/۷) ۹۳	(۱۲/۲) ۵۰	(۲۰/۵) ۷۷
	متوسط	(۳۵/۸) ۱۳۶	(۴۲/۹) ۱۶۲	(۴۱/۸) ۱۵۹	(۴۵/۸) ۱۷۴	(۴۳/۹) ۱۶۷
	بد	(۱۶/۲) ۶۲	(۳۸/۲) ۱۴۵	(۳۳/۵) ۱۲۷	(۴۰/۸) ۱۵۵	(۳۵/۶) ۱۳۵

چلو خورشت قیمة ( $P=0/027$ ) دارای رابطه معنی‌داری بوده است.

### بحث

در این مطالعه از بین کسانی که پرسش‌نامه را تکمیل کرده‌اند؛ فراوانی مربوط به دانشجویان دختر بیشتر از دانشجویان پسر می‌باشد ( $68/9\%$  درصد در مقابل  $3/1\%$  درصد). با توجه به اینکه نسبت دانشجویان دختر به پسر در دانشگاه تقریباً  $63$  به  $37$  درصد می‌باشد می‌توان نتیجه گرفت که در تکمیل پرسش‌نامه هم این نسبت رعایت شده است و در نتیجه نظر اکثریت به عنوان نظر غالب مطرح است.

با توجه به اینکه دانشجویان مقطع لیسانس و دارای گروه سنی  $21-22$  سال اولین تجربه دور از خانه خود را سپری می‌کنند و همانند دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دیگر دانشگاهها تحصیل نداشتند می‌توان گفت که نظر این دسته از دانشجویان به انتظار از شرایط نسبت به سطح خانواده مرتبط باشد حال آنکه دانشجویان مقاطع تحصیلات تکمیلی و دارای سنین بالاتر با توجه به اینکه در دانشگاههای دیگر تحصیل داشته‌اند، حالت مقایسه‌ای نسبت به دسته قبل در آنها وجود دارد که می‌تواند میزان رضایت آنها به مقایسه شرایط این دانشگاه با دانشگاه یا دانشگاههای مقاطع قبلی مرتبط باشد؛ لذا فراز و فرود سطح رضایت در دانشجویان تحصیلات تکمیلی با دانشجویان مقطع لیسانس (کارشناسی پیوسته) متفاوت و شاید متفاوت از هم باشد. فرهنگ و الگوی خاص تغذیه‌ای رایج در هر قومیت/ ملیتی می‌تواند بر مقبولیت یا عدم مقبولیت برنامه غذایی تاثیر داشته باشد لذا ارتباط قومیت/ ملیت دانشجویان با میزان رضایت‌مندی از برنامه غذایی نیز بررسی شد که برای برای سه غذای زرشک پلو با مرغ، رضایت از سبزی پلو با ماهی و رضایت از کیفیت چلو خورشت قیمة تفاوت معنی‌داری حاصل شد.

نتایج نشان داد که  $46/6\%$  درصد دانشجویان از برخورد مسئولین غذاخوری دارای رضایت متوسط و  $45/5\%$  درصد دانشجویان دارای رضایت متوسط نسبت به برخورد کارکنان غذاخوری بوده‌اند. میزان رضایت  $45/8\%$  درصد دانشجویان مورد میزان تنوع در برنامه غذایی در حد متوسط بوده است. به ترتیب  $33/9$ ،  $51/1$  و  $34/7\%$  درصد دانشجویان در مورد فرصت زمانی برای رزرو غذا، نحوه رزرو غذا و فرصت زمانی که برای توزیع غذا وجود دارد رضایتی در حد متوسط داشته‌اند. با توجه به تفاوت‌های فیزیولوژیکی و روحی-روانی دانشجویان دختر و پسر، اختلاف میزان رضایت‌مندی از غذاهای سرو شده در رستوران دانشگاه با جنسیت دانشجویان نیز مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس نتایج بدست آمده تفاوت معنی‌داری بین رضایت‌مندی دانشجویان دختر از غذای چلوکباب، چلو جوجه کباب، ماکارونی، چلو خورشت سبزی، چلوکباب نگین، چلو خورشت بادمجان و استانبولی با دانشجویان پسر مشاهده شد ( $P < 0/05$ ).

در بخشی از پرسش‌نامه ترتیب اولویت‌ها/غذاها برای گنجاندن در برنامه غذایی سوال شده بود که بر اساس نتایج حاصله بترتیب چلو جوجه کباب چوبی ( $76/6\%$  درصد)، زرشک پلو با مرغ ( $58/2\%$  درصد) و سبزی پلو با ماهی قزل‌آلا ( $57/6\%$  درصد) بیشترین فراوانی‌ها را داشتند و غذاهایی که کمترین فراوانی انتخاب را به خود اختصاص داده‌اند به ترتیب سیب پلو با گوشت ( $11/6\%$  درصد)، چلو خورشت کدو حلوائی ( $12/4\%$  درصد)، عدس پلو با کشمش ( $13/9\%$  درصد) و رشته پلو با گوشت و کشمش ( $12/2\%$  درصد) بوده‌اند.

بر اساس یافته‌های حاصل از بررسی ارتباط رضایت‌مندی از غذاهای رستوران (در پنج حالت: کمیت، ارگانو لیپتیک، کیفیت کلی، کام پذیری و پخت کامل) با قومیت دانشجویان، رضایت از کیفیت غذای زرشک پلو با مرغ ( $P=0/016$ )، رضایت از سبزی پلو با ماهی ( $P=0/02$ ) و رضایت از کیفیت

بطوریکه اگر فرد سرما خورده باشد نمی‌تواند درک درستی از طعم غذا داشته باشد همچنین حساسیت به مزه در افراد مختلف ممکن است از فردی به فرد دیگر متفاوت باشد که مغایرت میزان رضایت از دو آیتام کام پذیری و ارگانولپتیک می‌تواند به این موارد مرتبط باشد.

برای سبزی پلو با ماهی نیز نتیجه مشابهی بدست آمده است. با توجه به اینکه بوی غذا از جمله عواملی است که بطور روانی بر قضاوت در مورد غذا اثر می‌گذارد، لذا بوی ماهی برای برخی فرد ذاتاً باعث کاهش اشتها و تمایل به این غذا می‌شود.

برای چلو خورش آلو بجز میزان رضایت از خصوصیت ارگانولپتیک، بقیه موارد در حد متوسط بوده است.

چلو خورش قیمه: میزان رضایت از کام پذیری و ارگانولپتیک غذا در کمترین سطح یعنی بد بوده است. میزان رضایت از پخت غذا نیز متوسط بوده است و با توجه به اینکه این غذا از نوع خورشتی بوده و پخته می‌شود. بر اساس مشاهدات محققین میزان پخت لپه و گوشت برخی اوقات در حد کامل نبوده که تنزل میزان رضایت از این غذا می‌تواند به این موارد مربوط باشد. ماکارونی: میزان رضایت از کیفیت کلی این غذا در کمترین سطح، بد بوده است، لذا می‌توان گفت که عدم رضایت از این غذا به نوع ماکارونی و همچنین مخلفات یا افزودنی های آن مربوط باشد.

چلو خورش سبزی: میزان رضایت از کیفیت کلی غذا در حد متوسط بوده است. ذائقه افراد و بخصوص دانشجویان در رابطه با میزان پخت، میزان رقت خورش با یکدیگر متفاوت است لذا تفاوت در ذائقه می‌تواند بر رضایتمندی از غذا هم موثر باشد. همچنین نوع گوشت مورد استفاده و میزان پخت در میزان رضایت از این غذا موثر می‌باشد. برای جا افتادن این غذا زمان زیادی لازم است لذا کاهش زمان طبخ می‌تواند بر کام پذیری و به تبع آن میزان رضایت اثر منفی داشته باشد.

خورشت بادمجان: میزان رضایت از کیفیت کلی این غذا بد بوده است. برای پخت این غذا بایستی بادمجانها بصورت پوست کننده

در مورد رضایتمندی از غذاها میتوان توضیحات زیر را ارائه نمود: زرشک پلو با مرغ: میزان رضایت دانشجویان از کمیت این غذا خوب بوده است اما میزان رضایت از ویژگیهای کیفی آن (کام پذیری، ارگانولپتیک و پخت کامل) در پایین ترین سطح یعنی بد بوده است. با توجه به مشاهده خود محققین، مرغ دارای پخت کامل نمی‌باشد احتمالاً با بهبود پخت مرغ میزان رضایت از این غذا به مقدار قابل توجهی ارتقا می‌یابد.

چلو کباب: میزان رضایت از کمیت در حد خوب لیکن رضایت از کیفیت کلی و پخت آن در حد متوسط و رضایت از کام پذیری و ارگانولپتیک در حد بد بود. با توجه به اینکه سرد شدن چلو کباب کوبیده به میزان زیادی طعم و کیفیت آن را تحت تاثیر قرار می‌دهد، شاید پایین بودن میزان رضایت از دو آیتام کیفی مذکور به این موضوع مرتبط باشد. همچنین بالا بردن کیفیت مواد اولیه و یا کاربرد برخی افزودنیها، همچنین سرو غذا بصورت گرم می‌تواند در بالا بردن کیفیت و ارتقای سطح رضایت از این غذا کمک کننده باشد

جوجه کباب: میزان رضایت از آن در بالاترین حد (خوب) بود. البته کیفیت کلی و ارگانولپتیک این غذا دارای سطح رضایت متوسط بود. که بر اساس نتایج بدست آمده از تحقیق حاضر مشاهده شد که بالاترین سطح رضایت از بین غذاهای موجود مربوط به این غذا بوده است.

میزان رضایت از کمیت آن در حد متوسط، کام پذیری و پخت کامل خوب، کیفیت کلی و ارگانولپتیک در حد بد بود. با توجه به اینکه کام پذیری و خصوصیت ارگانولپتیک دو مقوله نزدیک به هم هستند اما در رابطه با این غذا جوابهای کاملاً متناقض دریافت شده است. شکل، رنگ، ساختار، شفافیت، کدورت و بطور کلی ظاهر یک غذا شاخصی کیفیتی است که یک مصرف کننده به هنگام انتخاب یک غذا به قضاوت در مورد آن می‌پردازد و عبارتی دیگر درک آن برای شخص بسیار بدیهی است. کام پذیری یا لذیذ بودن غذا به حس چشایی و بویایی مربوط است که به طور عمده ویژگیهای ذهنی هستند

یکی از رفتارهای تغذیه‌ای غلط سریع خوردن غذا می‌باشد. اگر فرصت سرو غذا در غذاخوری محدود باشد، می‌تواند بر تشدید این عادت نادرست به طور غیر مستقیم اثرگذار باشد. همچنین صرف غذا در رستوران در حالت شلوغی و ازدحام باعث ایجاد استرس می‌شود که این استرس خود مانع هضم و جذب کامل مواد خوراکی در بدن می‌گردد. تقلیل فرصت زمانی توزیع غذا می‌تواند باعث شلوغی و ازدحام دانشجویان در رستوران گردد.

در بیشتر دانشگاه‌های کشور از رزرو اینترنتی غذا بهره گرفته می‌شود و امکان رزرو غذا برای تمامی مراکز متصل به سامانه یکپارچه اتوماسیون تغذیه در وب سایت اینترنتی مربوطه فراهم می‌شود که دانشجویان می‌توانند از این امکان جدید بهره مند گردند. البته برخی از دانشگاه‌ها چون شهید چمران پیگیر سیستم پیام کوتاه است که امکان شارژ اینترنتی و رزرو غذا از طریق پیام کوتاه امکانپذیر خواهد بود. اگرچه بر اساس نتایج حاصله میزان رضایت از نحوه رزرو غذا خوب بوده است اما اقدامات مذکور در راستای افزایش سطح رفاه دانشجویان و مکانیزه کردن سیستم و در نتیجه افزایش و تثبیت سطح رضایت‌مندی پیشنهاد می‌گردد.

میزان رضایت از فرصت زمانی موجود برای رزرو غذا به طور حداکثری در حد متوسط قرار داشت. اگرچه فراوانی مربوط به دو سطح خوب و بد هم به حالت حداکثری (متوسط) بسیار نزدیک است. نزدیکی درصد فراوانی مربوط به سطوح رضایت می‌تواند بیانگر تفاوت نظرها و یا انتظارات دانشجویان از مدت زمان اختصاص داده شده برای رزرو غذا باشد. افرادی که برای روزهای محدود (یک یا دو روز) به دانشگاه مراجعه می‌کنند انتظار دارند بتوانند غذا را با همان قیمت عادی دریافت نمایند؛ لذا از فرصت زمانی موجود ناراضی خواهند بود. شاید با ایجاد امکان رزرو غذا از طریق پیام کوتاه یا اینترنت بتوان میزان رضایت از این آیتم را ارتقا داد (در زمان اجرای این مطالعه رزرو غذا بصورت مراجعه حضوری به متصدی رزرو غذا انجام می‌شد).

در آب نمک قرار داده شوند تا تلخی آنها گرفته شود و همچنین استفاده از بادمجانه‌های درشت ممکن باعث تلخی طعم خورشت گردد. میزان رضایت از کام پذیری این غذا در حد بد بوده است که تحت تاثیر نحوه پخت می‌باشد.

استانبولی پلو: میزان رضایت از این غذا در حد متوسط بوده است که این موضوع می‌تواند به دلیل کمبود مخلفات و افزودنی‌ها به برنج باشد.

در بیشتر دانشگاه‌های جهان متخصصانی حضور دارند که با برنامه ریزی صحیح و تنظیم یک روش صحیح تغذیه به امور مربوط به غذاخوری در دانشگاه‌ها می‌پردازند. این در حالی است که این موضوع در دانشگاه‌های ایران جایگاه چندانی ندارد و تدوین و کنترل برنامه غذایی از سوی کارشناس تغذیه می‌تواند در تدوین برنامه غذایی درست و مطابق با اصول سلامت کمک نماید.

میزان رضایت از تنوع غذایی در حد متوسط بوده است، تعادل و تنوع، رمز تغذیه خوب و مناسب است؛ علاوه بر این، اگر این دو اصل در برنامه غذایی روزانه فرد، خانواده و جامعه رعایت شود می‌توان با اطمینان گفت که بار بیماری‌ها کمتر و طول عمر، بیشتر می‌شود. تعادل یعنی مصرف مقادیری از مواد غذایی که ضمن تامین نیازهای بدن، موجب اضافه وزن نشود؛ یعنی انرژی دریافتی به اندازه‌ای باشد که به اصطلاح سوخته یا مصرف نشود. به این منظور همه باید بدانند غذایی که می‌خورند حدوداً چه قدر کالری به بدن می‌رساند.

میزان رضایت از فرصت زمانی اختصاص داده شده به توزیع غذا در حد متوسط بوده است. لذا افزایش مدت زمان توزیع غذا در حد امکان پیشنهاد می‌گردد. علی‌الخصوص در نیمسال دوم تحصیلی در فصل بهار به دلیل جلو کشیده شدن ساعت رسمی کشور، زمان سرو غذا به ویژه در شام زمان نامناسب یعنی عصر قرار می‌گیرد لذا اکثر دانشجویان در نیم ساعت پایانی زمان مختص به توزیع غذا به رستوران مراجعه کرده که این خود می‌تواند باعث ازدحام دانشجویان در رستوران گردد.

کارکنان غذاخوری در افزایش سطح رضایت‌مندی دانشجویان و بررسی ارزش غذایی غذاهای ارائه شده در غذاخوری دانشگاه. با توجه به نتایج بدست آمده بیشترین میزان رضایت‌مندی از رعایت بهداشت فردی کارکنان غذاخوری، وضعیت بهداشتی غذاخوری، وضعیت سرویس‌های بهداشتی موجود در غذاخوری، برخورد مسئولین و کارکنان غذاخوری در حد متوسط بوده است.

### نتیجه گیری

حذف یا اصلاح بعضی از غذاها، ایجاد تنوع غذایی بیشتر، توجه به عادات غذایی دانشجویان، مواردی هستند که باید در تهیه و بهبود این برنامه غذایی مورد توجه قرار گیرند.

### تقدیر و تشکر

این مقاله حاصل حمایت‌های مادی و معنوی معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی همدان می‌باشد. بدینوسیله نویسندگان این مقاله از این معاونت و همچنین معاونت دانشجویی و فرهنگی دانشگاه و همچنین همه دانشجویانی که در جمع‌آوری نتایج مشارکت کنند تشکر و قدردانی می‌نمایند.

اکثریت میزان رضایت از دادن فیش فراموشی متوسط بوده است که بطور مستقیم با فرصت رزرو کردن در ارتباط است؛ بطوریکه اگر فرصت زمانی رزرو کردن غذا افزایش یابد شاید میزان رضایت از این آیت هم افزایش یابد. اگر دانشجویان در زمان تعیین شده قادر به رزرو غذا نباشد بایستی فیش فراموشی تهیه نماید و با توجه به محدودیت تعداد فیشهای فراموشی، افرادی که موفق به دریافت فراموشی نشوند جزء افراد ناراضی خواهند بود.

قطعاً می‌توان گفت که استفاده از نظرات و انتقادات و پیشنهادات دانشجویان می‌تواند در بهبود کیفیت غذایی دانشگاهها تاثیر بسزایی داشته باشد با این همه غذا یک مقوله سلیقه‌ای است، ممکن است یک نوع غذا به مذاق افرادی خوشایند و به مذاق افرادی ناخوشایند باشد، اما دانشگاهها باید نیازهای غذای دانشجویان را با توجه به سن و فعالیت‌های دوره دانشجویی بصورت کارشناسانه بررسی کنند.

بر اساس نتایج بدست آمده تفاوت معنی‌داری بین رضایت‌مندی دانشجویان دختر و پسر از غذاهای سرو شده وجود دارد و برای رضایت از سه غذای زرشک پلو با مرغ، سبزی پلو با ماهی و کیفیت چلو خورشت قیمة تفاوت معنی‌داری بین قومیت دانشجویان وجود دارد.

یکی از محدودیت‌های اجرایی طرح این بود که به دلیل عدم تاثیر نظر دانشجویان در روند مدیریتی غذاخوری از سوی معاونت دانشجویی طی نظر خواهی‌های مشابهی که در سالهای گذشته توسط مدیران قبلی انجام شده بود، با عدم همکاری از سوی برخی دانشجویان مواجه شدیم. در رابطه با دستیابی به رضایت‌مندی پایدار دانشجویان از برنامه غذایی پیشنهاد می‌شود این تحقیق بصورت دوره‌ای و مقایسه نتایج برای رفع کمبودها انجام شود و با نظر کارشناس تغذیه برنامه غذایی و بر اساس ارزش غذایی آن تدوین گردد. همچنین مطالعات آتی با موضوعات زیر پیشنهاد می‌گردد: بررسی اثر آموزش به



## منابع

1. Hoseinzadeh E, Faghieh M, Roshanaei G, Shokoohi R and Mohammadi H. Chemical Composition and Microbiological Quality of the Central Restaurant Food of Hamedan University of Medical Sciences. *Thrita J Med Sci*, 1(3): 101-5.
2. Scallan E, Hoekstra RM, Angulo FJ, Tauxe RV, Widdowson M-A, Roy SL. Foodborne illness acquired in the United States— major pathogens. *J Emerg Infect Dis*. 2011;17(7-15)
3. Tavakoli H, Riazipour M. Microbial quality of cooked meat foods in Tehran Universities Restaurants. *Pak J Med Sci* 2008; 24(4): 595-601.
4. Tavakoli HR, Karimi-Zarchi AA, Izadi M. [A Survey on Bacterial Contamination of Consumed Foods in Belonging Centers of Baqiyatallah University of Medical sciences]. *J Milit Med*. 2007;9(2):89-95.[In Persian]
5. Tavakoli HR, Farajzadeh D, Habibi H, Izadi M, Ghorbanpur A. Investigation of satisfaction rate on five types operational rations, Used in the “The Great Messenger” Maneuver. *Journal of Military Medicine* 2008; 10 (3): 193-202 [In Persian].
6. Natick Pam Administration (NPA). Operational Rations. Department of nutrition of Defense Ministry (USA). 2004;6:3-2.
7. Scallan E, Hoekstra RM, Angulo FJ, Tauxe RV, Widdowson M-A, Roy SL. Foodborne illness acquired in the United States— major pathogens. *J Emerg Infect Dis* 2011;17(7-15):25-37.
8. Pereira K, Schmidt F, Guaraldo A, Franco R, Dias V, Passos L. Disease as a foodborne illness. *J Food Prot*. 2009; 72:441-6.
9. Soriano J, Rico H, Molto J, Manes J. Microbial evaluation of Spanish potato omelet and cooked meat samples in University restaurants. *J Food Prot*. 2000; 63(9):1273-6.
- Nemati M, GHorbanpour-Hrazavieh SV, Hoseini M. Chemical Composition and Microbiological Quality of the Bonab Kabab sold in Tabriz Market. *J Food Safe* 2008; 28:315-23.
10. Alipour V, Rezaei L, Moalemi K, Eghbali M. [Microbial Quality of Hand-Made Fresh Fruit Juice in BandarAbbas Shopping Centers, Iran]. *Iran J Health Environ* 2011; 4(1): 115-24[In Persian].

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.