

میزان رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی لرستان از عملکرد واحد آموزش بعضی دانشکده های

دانشگاه علوم پزشکی لرستان

سیما سپهوند^۱، فؤاد عبدالله پور^۲، طاهره طولابی^۳

۱. کارشناس مدیریت آموزشی، کارشناس آموزش بالینی مرکز آموزشی درمانی شهید مدنی، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم آباد، ایران.

۲. مربی، دانشجوی دکتری بیوشیمی بالینی، گروه بیوشیمی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم آباد، ایران.

۳. استادیار، دکترای پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم آباد، ایران.

افلاک / سال هفتم / شماره ۲۳ و ۲۴ / بهار و تابستان ۱۳۹۰

چکیده

مقدمه و هدف: پژوهش حاضر در راستای مشتری گرایی و با هدف تعیین میزان رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی از عملکرد واحد آموزش بعضی دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی لرستان انجام شد.

مواد و روش ها: در این مطالعه توصیفی مقطعی ۳۱۰ دانشجوی دانشگاه علوم پزشکی لرستان به روش تصادفی طبقه ای و خوشه ای چند مرحله ای انتخاب شدند. داده ها با پرسشنامه محقق ساخته ای دارای ۲۷ سوال بسته در چهار حیطه عملکرد آموزش، کیفیت آموزش، اداری و نظارت و راهنمایی جمع آوری شد. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه با استفاده از نظرات اساتید و کارشناسان و پایایی آن با انجام مطالعه مقدماتی و ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹۵ تایید شد. رضایت کمتر از ۳۳/۳ درصد رضایت مندی کم، ۳۳/۳ - ۶۶/۷ درصد متوسط و بیشتر از ۶۶/۷ درصد، زیاد در نظر گرفته شد. یافته ها با استفاده از میانگین، انحراف معیار، دامنه تغییرات و آزمون تحلیل اندازه های تکراری تجزیه تحلیل شدند.

یافته ها: بیشترین رضایت به حیطه اداری اختصاص داشت ($p=0/001$). در حیطه عملکرد آموزش ثبت نام و انتخاب واحد در زمان مقرر ($68/8 \pm 25/3$)، در حیطه کیفیت آموزشی داشتن ظاهر مرتب و تمیز کارکنان آموزش ($66/9 \pm 27/1$)، در حیطه اداری حفظ مدارک آموزشی دانشجو توسط کارکنان ($65/1 \pm 26/1$) و در حیطه نظارت و راهنمایی، نظارت آموزش بر برگزاری به موقع کلاسها ($63 \pm 27/2$) بیشترین سطح رضایت را داشتند. میزان رضایت در حیطه کیفیت آموزش از نظر جنس ($p=0/04$) و در تمام حیطه ها از نظر مقطع تحصیلی ($p=0/001$) و دانشکده محل تحصیل ($p=0/001$) تفاوت معناداری داشت.

نتیجه گیری: دانشجویان در حد متوسطی نسبت به عملکرد واحد آموزش دانشکده های مورد بررسی رضایت داشتند. بنابراین پیشنهاد می شود مدیران ارشد دانشگاه با نظارت و ارزیابی بیشتر، اجرای طرح تکریم ارباب رجوع و تشویق کارکنان شایسته، برگزاری جلسات توجیهی برای دانشجویان در بدو ورود به دانشگاه، برگزاری کلاسهای آموزشی برای کارکنان، فراهم آوردن امکانات، تسهیلات و تجهیزات آموزشی به ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی کمک نمایند.

واژه های کلیدی: رضایت دانشجویان، عملکرد واحد آموزش، دانشگاه علوم پزشکی لرستان

مقدمه

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 کشور ما بوده است. به واقع آموزش عالی معرف نوعی سرمایه گذاری در منابع انسانی است که با فراهم آوردن و ارتقا بخشیدن دانش، مهارتها و نگرشهای مورد نیاز در نیروی انسانی، به توسعه همه جانبه کشور کمک می کند. بنابراین، آموزش عالی نقش غیر قابل انکاری در پیشرفت جوامع و بخصوص سازمان ها به عهده دارد (۱). مدیریت خدمات آموزشی در سطح دانشگاه، از مدیریت های مهم محسوب می - گردد زیرا خدمات ارائه شده آنان در ارتباط مستقیم با دانشجویان قرار می گیرد. به عبارت دیگر، بیشترین ارتباط دانشجویان با مدیریت های دانشگاه، کارکنان بخش خدمات آموزشی می باشد، لذا چگونگی آن تاثیر زیادی در ایجاد نگرش مثبت نسبت به مدیریت دانشگاه ایفا می کند. معمولا دانشجویان به علت ارتباط زیاد با بخش خدمات آموزشی، ارزیابی خود از کل دانشگاه (به جز ارزیابی تدریس) را بر اساس عملکرد کارکنان بخش خدمات آموزشی انجام می دهند و همین موضوع به اهمیت و مسئولیت عملکرد کارکنان این بخش می افزاید و حساسیت عملکرد کارکنان این بخش را افزایش می دهد (۲). رضایتمندی در بحث آموزش، منعکس کننده موثر بودن تمام حیطه های آموزشی از لحاظ علمی و عملی می باشد (۳). ارزیابی تنها ابزاری است که قادر است عملکرد سیستم و افزایش توانایی آن را مورد سنجش قرار دهد و نسبت به استفاده بهینه از آن اطمینان حاصل نماید. چنین کاری هم برای مدیران سازمان و هم برای استفاده کنندگان از خدمات، حائز اهمیت است. دلیل اصلی ارزیابی عملکرد آموزش نزدیک شدن به هدف های غایی یعنی تامین رضایت دانشجویان و افزایش کارایی و اثر بخشی عملیات آموزش می باشد. کسب باز خورد از مشتریان یکی از گامهای اساسی تامین و ارتقاء کیفیت

می باشد. باز خورد کسب شده از مشتریان کمک میکند تا مناطقی که در آنها نیاز به بهبود مستمر وجود دارد، شناسایی و اولویت بندی شوند (۴).

برای جلب رضایت دانشجویان می بایست خدمات آموزشی به موقع، دقیق، صحیح و با برخورد مناسب انجام پذیرد. خدمات آموزشی باید به گونه ای ارائه شود که فراگیران احساس کنند در یک محیط امن قرار دارند و آمادگی روانی آنها برای یادگیری بیشتر گردد (۵). نداشتن برنامه، سهل انگاری مسئولین و کارکنان مراکز آموزشی در ارائه خدمات به فراگیران، متوجه جامعه است. بنابراین مدیریت در سطح مراکز آموزشی، بخصوص در سطح دانشگاهها، از دانشکده تا وزارتخانه، نقش حیاتی و حساسی در پیشبرد و تحقق اهداف آموزشی دارد (۶). برای رسیدن به یک دانشگاه مطلوب و جلب رضایت دانشجویان، نیاز است خدمات ارائه شده توسط دانشگاه بطور مطلوب تری ارائه گردد و کارکنان و مسئولین امور دانشگاه توجه بیشتری را نسبت به چگونگی ارائه خدمات داشته باشند. در این راستا وظایف مدیران آموزشی رادر شش گروه طبقه بندی کرده اند. این شش گروه شامل: برنامه آموزشی و تدریس، امور فراگیران، امور کارکنان، روابط سازمان آموزشی با اجتماع، تسهیلات و تجهیزات آموزشی و امور اداری و مالی می باشد (۷). مطالعه ای در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، نشان داد که از نظر دانشجویان تفاوت معنی داری بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب خدمات آموزشی در ابعاد پنج گانه خدمت در زمینه های تضمین، پاسخگویی، همدلی، اطمینان و بعد فیزیکی و ملموس وجود داشته و اکثریت دانشجویان (۸۱/۶ درصد) قائل به وجود شکاف منفی کیفیت بودند (۸). در دانشگاه علوم پزشکی قزوین نیز خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان مامایی از کیفیت مطلوبی برخوردار نبوده است (۹).

بر این اساس پژوهش حاضر باهدف تعیین میزان رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی لرستان از عملکرد واحد



آموزش بعضی دانشکده های دانشگاههای علوم پزشکی انجام شد.

مواد و روش ها

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی - مقطعی بود که روی ۳۱۰ نفر از دانشجویان شاغل به تحصیل دانشگاه علوم پزشکی لرستان که بیش از یک نیمسال سابقه تحصیل داشتند، انجام شد. روش نمونه گیری طبقه ای و خوشه ای چند مرحله ای بود، بدین صورت که دانشکده های چهار گانه بصورت طبقه در نظر گرفته شدند. درون هر طبقه زیر طبقه، رشته های تحصیلی و درون هر زیر طبقه مقاطع تحصیلی و درون هر زیر طبقه مقطع، تعدادی ورودی های مختلف درون هر خوشه وجود داشت که نمونه ها به طور سیستماتیک انتخاب شدند. با استفاده از یک مطالعه مقدماتی به حجم ۱۵ نفر و براساس حجم هر طبقه، حجم نمونه نهایی ۳۱۰ نفر محاسبه شد. دانشجویان، به ترتیب از دانشکده پزشکی، پرستاری و مامایی، بهداشت و تغذیه و پیراپزشکی به ترتیب ۵۱، ۶۹، ۸۶ و ۱۰۳ نفر انتخاب شدند. ابزار اندازه گیری پرسشنامه محقق ساخته بود، این پرسشنامه دارای دو قسمت بود، قسمت اول در مورد ویژگیهای فردی دانشجویان و قسمت دوم شامل ۲۷ سؤال بسته پاسخ با مقیاس رتبه ای ۵ نقطه ای از خیلی زیاد تا خیلی کم بود که به سنجش میزان رضایت دانشجویان در چهار حیطه عملکرد آموزش (۸ سوال)، کیفیت خدمات آموزش (۱۰ سوال)، اداری (۳ سوال) و نظارت و راهنمایی (۶ سوال) تهیه گردید. برای محاسبه رضایتمندی در هر سوال رضایت خیلی زیاد ۱۰۰ امتیاز، رضایت زیاد ۷۵ امتیاز، رضایت متوسط ۵۰ امتیاز، رضایت کم ۲۵ امتیاز و رضایت خیلی کم صفر امتیاز در نظر گرفته شد. سپس میانگین و انحراف معیار امتیازات هر سوال به صورت میانگین و انحراف معیار درصد رضایتمندی گزارش گردیده است. در ضمن از روش تقسیم بندی کیفی زیر نیز بهره گیری چون این پرسشنامه محقق ساخته بوده است و لذا

تقسیم بندی از پیش تعیین شده و معینی برای درصد رضایتمندی وجود نداشت لذا دامنه تغییرات ممکن برای درصد رضایتمندی که می تواند از درصد تا صد درصد متغیر باشد به سه قسمت مساوی تقسیم شد و رضایت کمتر از $33/3$ کم، رضایت بین $33/3$ تا $66/7$ متوسط، و بیش از $66/7$ زیاد در نظر گرفته شد. روایی محتوایی پرسشنامه با استفاده از نظرات چند نفر از اساتید و کارشناسان مورد تایید قرار گرفت و پایایی آن پس از انجام یک مطالعه مقدماتی از طریق محاسبه آلفای کرونباخ ($\alpha = 0.895$) محاسبه شد. پرسشنامه بصورت خودایفا توسط دانشجویان تکمیل گردید. بعد از جمع آوری پرسشنامه ها، داده های حاصله با نرم افزار SPSS و با آمار توصیفی نظیر جداول توزیع فراوانی و شاخص هایی نظیر میانگین، انحراف معیار و دامنه تغییرات مورد توصیف قرار گرفت و برای مقایسه رضایتمندی دانشجویان از حیطه های مختلف از آزمون تحلیل اندازه های تکراری استفاده شد و برای مقایسه رضایتمندی دانشجویان از چهار حیطه مختلف (به تفکیک مقطع و نیز دانشکده) از آزمون تحلیل واریانس چند متغیره استفاده شد. لازم بذکر است رشته مبارزه با بیماریها مقطع کاردانی بعلت عدم دسترسی از نمونه حذف شدند. سطح معنی داری این مطالعه کمتر از 0.05 در نظر گرفته شده است.

یافته ها

۶۱/۵ درصد از دانشجویان مورد مطالعه مونث بودند. بیشترین فراوانی از نظر تحصیلات به مقطع کارشناسی ($58/3$ درصد) و به دانشکده پزشکی ($33/3$ درصد) و از نظر رشته تحصیلی به دانشجویان پزشکی ($25/2$ درصد) اختصاص داشت (جدول شماره ۱).

در حیطه عملکرد آموزش ثبت نام و انتخاب واحد دانشجویان در زمان مقرر ($68/8 \pm 25/3$)؛ در کیفیت آموزشی داشتن ظاهر مرتب و تمیز کارکنان آموزش ($66/9 \pm 27/1$)؛ در حیطه اداری حفظ مدارک آموزشی دانشجو توسط کارکنان ($65/1 \pm 26/1$) و



جدول شماره ۱: توزیع فراوانی مشخصات فردی دانشجویان دانشگاه علوم

پزشکی لرستان

نام متغیر	فراوانی	درصد
جنس	مرد	۱۱۴
	زن	۶۱/۵
تحصیلات	کاردانی	۵۱
	کارشناسی	۱۸۰
	دکتری	۷۸
دانشکده	پزشکی	۱۰۳
	پرستاری و مامایی	۸۶
	بهداشت و تغذیه	۶۹
	پیراپزشکی	۵۱
رشته تحصیلی	پزشکی	۷۸
	علوم آزمایشگاهی (کارشناسی)	۲۵
	پرستاری (کارشناسی)	۵۳
	مامایی (کارشناسی)	۳۳
	بهداشت محیط (کاردانی)	۱۷
	بهداشت خانواده (کاردانی)	۱۴
	بهداشت حرفه ای (کاردانی)	۶
	بهداشت عمومی (کارشناسی)	۵
	تغذیه (کارشناسی)	۱۶
	بهداشت محیط (کارشناسی)	۱۱
	اتاق عمل (کارشناسی)	۱۸
	هوشبری (کاردان)	۱۹
	فوریت‌های پزشکی (کاردان)	۱۴
دانشجوی	مهمان	۶
	ثابت	۳۰۳

در نظارت و راهنمایی، نظارت آموزش بر برگزاری به موقع

کلاسها $(۶۳ \pm ۲۷/۲)$ بیشترین سطح رضایت مندی دانشجویان

را به خود اختصاص داده بود (جدول شماره ۲).

براساس نتایج آزمون تحلیل اندازه های مکرر اختلاف معنا داری بین نمرات ۴ حیطه وجود داشت ($p=0.01$) بطوری که بیشترین امتیازات مربوط به حیطه اداری ($۵۶/۱۶ \pm ۲۴/۴$) بود.

میزان رضایت دانشجویان به تفکیک جنسیت، تنها درحیطه کیفیت آموزشی تفاوت معناداری مشاهده شد بطوری که میانگین و انحراف معیار مردان ($۵۴/۵ \pm ۲۲/۲$) بیشتر از زنان ($۴۹/۳ \pm ۲۱/۷$) بود (جدول شماره ۳).

بین میزان رضایت دانشجویان در مقاطع مختلف تحصیلی در تمام حیطه ها تفاوت معنی دار مشاهده شد بطوری که میانگین و انحراف معیار رضایت دانشجویان کاردانی در مورد عملکرد

میزان رضایت دانشجویان از عملکرد واحد آموزش...

جدول شماره ۲: میانگین، انحراف معیار و سطح رضایت دانشجویان دانشگاه

علوم پزشکی لرستان برحسب حیطه های مختلف خدمات آموزشی

میانگین و انحراف معیار	سطح رضایت
عملکرد آموزش	
آشنایی دانشجویان جدیدالورود با واحدهای آموزشی.	متوسط $۴۸/۸ \pm ۲۶/۵$
آشنا یی دانشجویان با بخشنامه هاومقررات آموزشی وانضباطی	متوسط $۴۸/۶ \pm ۲۶/۷$
اطلاع رسانی به موقع دانشجویان نسبت به مقررات آموزشی دانشگاه	متوسط $۴۹/۸ \pm ۲۶/۶$
ارائه اطلاعات کافی چگونگی انتخاب واحد به فراگیران	متوسط $۴۹/۶ \pm ۲۸/۱$
برنامه ریزی مطلوب برای انجام امور مربوط به نقل وانتقالات دانشجویان	متوسط $۴۱/۹ \pm ۲۸/۳$
برنامه ریزی منطقی برای اجرای صحیح امتحانات درون دانشگاهی	متوسط $۵۲/۹ \pm ۲۹/۴$
برنامه ریزی مطلوب در ارتباط با ارائه واحدهای درسی پاس نشده دانشجویان	متوسط $۴۲/۹ \pm ۳۰/۴$
ثبت نام وانتخاب واحد دانشجویان در زمان مقرر	زیاد $۶۸/۸ \pm ۲۵/۳$
کل حیطه	متوسط $۵۰/۶ \pm ۲۰/۲$
کیفیت خدمات آموزش	
روزامدومدرن بودن تجهیزات وامکانات آموزشی دانشکدها	متوسط $۴۸/۶ \pm ۲۷/۳$
کافی بودن تسهیلات وامکانات آموزشی دانشکده برای فراگیر	متوسط $۴۷/۲ \pm ۲۶/۶$
موجود بودن کتلهای علمی و ضروری در ارتباط بارشته تحصیلی فراگیر	متوسط $۵۱/۷ \pm ۲۷/۲$
برخورد مطلوب کادر آموزشی با مراجعین	متوسط $۵۲/۵ \pm ۲۳/۵$
ظاهری مرتب وتمیز داشتن کارکنان آموزشی	زیاد $۶۶/۹ \pm ۳۷/۱$
تسلط کارکنان آموزشی دانشگاه برمقررات وآیین نامه های آموزشی	متوسط $۶۰/۸ \pm ۲۹/۳$
سرزنده وصمیمی بودن کارکنان آموزشی	متوسط $۵۰/۵ \pm ۳۲/۸$
علاقه مندی مسئولین امر دررفع مشکلات آموزشی فراگیر	متوسط $۴۴/۲ \pm ۲۹/۷$
برخورداری محیط دانشکده از آراش در هنگام تدریس	متوسط $۵۰/۴ \pm ۲۹$
استقبال مطلوب از پیشنهادات وانتقادات دانشجویان	متوسط $۳۸/۳ \pm ۰/۶$
کل حیطه	متوسط $۵۱/۲ \pm ۲۲$
اداری	
دسترسی آسان به مسئولین آموزش	متوسط $۵۵/۷ \pm ۳۰/۵$
انجام به موقع وسریع وبدون اشتباه مکاتبات اداری دانشجویان	متوسط $۴۸/۶ \pm ۲۹/۵$
حفظ مدارک آموزشی دانشجو توسط کارکنان	متوسط $۶۵/۱ \pm ۲۶/۱$
کل حیطه	متوسط $۵۶/۱ \pm ۲۴/۴$
نظارت و راهنمایی	
نظارت آموزش بر برگزاری به موقع کلاسها	متوسط $۶۳ \pm ۲۷/۲$
نظارت کامل بر اجرای مصوبات شورای آموزشی دانشگاه	متوسط $۵۸/۱ \pm ۲۶/۷$
اعلام به موقع وبه نحو مطلوب نمرات	متوسط $۵۱/۲ \pm ۳۰/۶$
نظارت ورسیدگی مطلوب به شکایات واعتراضات دانشجویان	متوسط $۴۱/۵ \pm ۳۰$
برگزاری مطلوب امتحانات درون دانشگاهی	متوسط $۶۰/۸ \pm ۳۷/۷$
حضور پر رنگ مدیر گروه در طول ترم برای راهنمایی دانشجویان دررفع مشکلات	متوسط $۴۰/۲ \pm ۳۳/۲$
آموزشی	متوسط $۵۲/۶ \pm ۲۲/۴$
کل حیطه	

آموزش $(۵۵/۱ \pm ۱۹/۵)$ ، کیفیت آموزش $(۵۸/۷ \pm ۱۹/۲)$ ، اداری $(۶۵/۵ \pm ۲۴)$ و نظارت و راهنمایی $(۶۰/۲ \pm ۱۹/۲)$ بیشتر از سایر

مقاطع تحصیلی بود و با ارتقاء مقطع تحصیلی میزان رضایتمندی دانشجویان کاهش می یافت (جدول شماره ۳).

بین میزان رضایت دانشجویان در دانشکده های مختلف در تمام حیطه ها تفاوت معنی دار مشاهده شد بطوری که میانگین و انحراف معیار رضایت دانشجویان دانشکده پیراپزشکی در حیطه عملکرد آموزش $(۶۶/۹ \pm ۱۵/۴)$ ، کیفیت آموزش $(۷۰/۷ \pm ۱۱)$ ، اداری $(۷۵ \pm ۱۴/۶)$ و نظارت و راهنمایی $(۷۰/۶ \pm ۱۳/۷)$ بیشتر از سایر دانشکده ها بود (جدول شماره ۳).

جدول شماره ۳: میانگین و انحراف معیار رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی در حیطه های مختلف خدمات آموزشی برحسب ویژگیهای فردی

متغیر	عملکرد آموزش	کیفیت خدمات آموزشی	اداری	نظارت و راهنمایی	کل
جنس					
مرد	۵۰/۶±۲۱/۵	۵۴/۵±۲۲/۲	۵۹/۱±۲۳/۷	۵۴/۸±۲۳/۱	۵۳/۹±۲۰/۴
زن	۵۰/۵±۱۹/۵	۴۹/۳±۲۱/۷	۵۴/۴±۲۵	۵۱/۱±۲۲/۲	۵۰/۷±۱۹/۱
کل	۵۰/۵±۲۰/۲	۵۱/۴±۲۲	۵۶/۸±۲۴/۶	۵۳/۵±۲۲/۲	۵۱/۹±۱۹/۶
P	۰/۹۸	۰/۰۴	۰/۱	۰/۱۷	۰/۸۶
کارخان	۵۵/۱±۱۹/۵	۵۸/۷±۱۹/۲	۶۵/۵±۳۴	۶۰/۲±۱۹/۲	۵۸/۶±۱۸/۱
مقطع	۵۲/۹±۲۰/۳	۵۴/۲±۲۰/۸	۵۷/۴±۲۴/۳	۵۲/۲±۲۱/۶	۵۳/۷±۱۸/۹
تحصیلی	۴۲/۳±۱۸	۳۹/۶±۲۱/۹	۴۷/۱±۲۲/۲	۴۳/۴±۱۹/۳	۴۳/۴±۱۹/۳
کل	۵۰/۶±۲۰/۲	۵۱/۴±۲۱/۹	۵۶/۱±۲۴/۶	۵۳/۵±۲۲/۲	۵۱/۹±۱۹/۵
P	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۱۵	۰/۰۰۱
پرستاری	۴۷/۵±۲۰/۸	۴۷/۸±۲۰/۵	۴۸/۷±۲۴/۱	۴۵/۷±۲۱/۴	۴۷/۴±۱۸/۵
ومامایی					
بهداشت و تغذیه	۴۹/۹±۱۹/۵	۵۲/۴±۲۰/۴	۵۹/۲±۲۴/۶	۵۱/۸±۲۰	۵۲/۳±۱۸/۵
پیراپزشکی	۶۶/۹±۱۵/۴	۷۰/۴±۱۱	۷۵±۱۴/۶	۷۰/۶±۱۳/۷	۷۰±۱۰/۷
کل	۵۰/۶±۲۰/۲	۵۱/۴±۲۱/۹	۵۶/۱±۲۴/۶	۵۳/۵±۲۲/۲	۵۱/۹±۱۹/۵
P	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱

بحث

نتایج نشان داد رضایت دانشجویان در تمام حیطه ها از عملکرد خدمات آموزشی در سطح متوسط بود، اما مطالعه ای در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نشان داد که مدرسان و دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی از هیچ یک از چهارحیطه عملکردآموزشی، اداری، کیفیت پاسخگویی و نظارت و راهنمایی مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی رضایت ندارد (۱۰). نتایج این پژوهش نشان داد که فقط در حیطه کیفیت آموزش رضایت مردان بیشتر از زنان بود در حالیکه نظرات دانشجویان مونث و مذکر دوره تحصیلات تکمیلی اصفهان تفاوت معنی داری نداشت (۱۰).

دانشجویان معتقد بودند عملکرد کارکنان خدمات آموزشی در زمینه اداری مناسب تر از چهار حیطه دیگر و در حیطه عملکرد آموزش کمترین رضایت را داشتند. در مطالعه ای که در دانشگاه اصفهان انجام پذیرفت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات کارکنان در حیطه نظارت و راهنمایی بیشترین رضایت و از حیطه اداری کمترین رضایت را داشتند (۱۰).

یافته های مربوط به رضایت دانشجویان با توجه به مقطع تحصیلی نشان داد که با ارتقاء مقطع تحصیلی از میزان رضایت مندی دانشجویان نسبت به خدمات آموزشی کاسته می شد،

دانشجویان پزشکی با توجه به طول مدت تحصیل به کرار جهت دریافت خدمات به کارکنان آموزش مراجعه می کنند لذا از رضایت کمتری برخوردار بودند. پس نیاز است مدیران به این موضوع توجه داشته باشند که از کارشناسان با تجربه در این دانشکده استفاده نمایند و این نتایج با پژوهش دکتر سیادت و همکاران (۱۳۸۴) در مورد میزان رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی (ارشد و دکتری) از مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه مطابقت دارد (۱۰).

در بین دانشکده ها دانشجویان دانشکده پیراپزشکی بیشترین و دانشجویان پزشکی کمترین رضایت را در حیطه کیفیت آموزش داشتند، که با نتایج تحقیق محمدی و وکیلی (۱۳۸۸) که روی ۳۲۰ دانشجوی دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال ۱۳۸۸ انجام شد، مطابقت دارد به طوری که میانگین نمره ی رضایتمندی دانشجویان پزشکی از کیفیت کلی خدمات آموزشی، کم ترین میانگین نمره را به خود اختصاص داده بود. نتایج این مطالعه نشان داد که ابعاد پاسخ گویی و تضمین در جلب رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی مهم هستند. لذا مدیران، سیاست گزاران، مدرسان می توانند از اطلاعات این پژوهش در تخصیص مجدد منابع و تدوین استراتژی های بهبود کیفیت خدمات آموزشی استفاده نمایند (۱۱).

همچنین نتایج این تحقیق نشان داد که در حیطه نظارت و راهنمایی دانشجویان پرستاری و مامایی کمترین و دانشجویان پیراپزشکی بیشترین رضایت را داشتند و در کل در حد متوسطی رضایت داشتند، که با مطالعه گله دار و بیرجندی که روی ۶۸۰ دانشجوی ترم سوم و چهارم در تمام مقاطع و رشته های دانشگاه علوم پزشکی لرستان در سال ۱۳۸۸ انجام شده بود، موافقت داشت؛ به طوریکه ، دانشجویان از اساتید راهنما در ۳۷/۹ درصد موارد ناراضی ، ۴۴/۳۸ درصد رضایت متوسط و ۱۷/۷۳ درصد راضی بودند. آنها پیشنهاد دادند، ضمن داشتن نگرش مثبت به برنامه مشاوره و راهنمایی تحصیلی برای اجرای آن اقداماتی نظیر اجرای قوانین و مقررات مربوط به استاد



تقدیر و تشکر

بدینوسیله از معاونت تحقیقات و فناوری که در تامین منبع مالی ما را یاری دادند، دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی لرستان، کارکنان آموزش و تمام کسانی که در انجام این طرح همکاری نمودند تشکر و قدردانی می گردد.

راهنما، پایش عملکرد و نتایج حاصل از فعالیت اساتید راهنما و اجرای برنامه های آموزشی مدون گام برداشت تا بتوان بهره مطلوبی را در راه ارتقاء آرمانهای دانشگاهی برداشت (۱۲). مطالعه شاندر^۱ و همکاران نشان داد که رابطه ی قوی بین کیفیت خدمات و رضایت مشتریان وجود دارد (۱۳) در حیطه کیفیت آموزش گزینه ظاهری مرتب و تمیز داشتن کارکنان آموزشی بیشترین رضایت را داشتند. مطالعه ی گالوی^۲ در مورد ادراکات مشتریان داخلی و بیرونی از کیفیت خدمات آموزشی نشان داد که دانشجویان کم وبیش از جنبه ها پاسخ گویی ظاهری و شخصی خدمت متاثر بودند (۱۴) عدم همکاری تعدادی از دانشجویان در تکمیل پرسشنامه از محدودیت های این طرح بود.

نتیجه گیری

رضایت دانشجویان از عملکرد واحد آموزش بعضی دانشکده ها در حد متوسط بودمدیران می توانند از اطلاعات این پژوهش در بهبود کیفیت خدمات بهره بگیرند. به کار گیری نظرات دانشجویان به عنوان مشتریان و شرکای فعال دانشگاه می تواند به اصلاح فرایند خدمات آموزشی و برنامه های بهبود کیفیت کمک کنند که در نتیجه آن کیفیت خدمات آموزشی افزایش می یابد. پیشنهاد می شود مدیران ارشد دانشگاه با نظارت و ارزیابی بیشتر و برگزاری دوره های آموزشی ضمن خدمت، اجرای طرح تکریم ارباب رجوع وتشویق کارکنان شایسته، برگزاری جلسات توجیهی برای دانشجویان به منظور آشنایی با قوانین و مقررات آموزشی در بدو ورود به دانشگاه، برگزاری کلاسهای آموزش ضمن خدمت در خصوص مقررات وآیین نامه های آموزشی برای کارکنان، فراهم آوردن امکانات، تسهیلات و تجهیزات آموزشی به ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی کمک نمایند.

1. Ghaledar

2. Galloway



منابع

1. Baron A. Behavior in organization .1st ed .New York:Allyn and Bacon Inc 2000.
2. Alagheband A. Educational preparation .Tehran: psycho Pub 1998 [In Persian].
3. Hassanzadeh Susan, Amini A, Shagagie A, Hassanzadeh P. Results of evaluation of the medical students satisfaction from Clinical Skill Lab (CSL) of Tabriz. Iranian Journal of Medical Education 2002; 2(0):27-27 [In Persian].
4. Chin K, Pun K. A proposed framework for implementation TQM in Chinese organization . Int J Qual and Reli Manag 2002; 19(3):272-294.
5. Gunter HM. Thinking theory: The field of education management in England and Wales. Br j Sociology Edu 2000; 21(4).
6. Elliott J. Action research for educational chang. 1 st ed. Philadelphia:Open University Press (1991)
7. Alagheband A. Theoretical foundations and principles of educational management. Tehran: psycho Pub.1998 [In Persian].
8. Kebriaei A, Roudbari M. Quality gap in educational services at Zahedan University of Medical Sciences: Students viewpoints about current and optimal condition. Iranian Journal of Medical Education 2005; 5 (1) :53-61 [In Persian].
9. Jorabchi Z. Study of midwifery clinical education at programming, quality and quantity from teacher and midwifery. Iranian Journal of Medical Education 2002;44 (7).
10. 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.
11. Mohamadi A, Vakili MM. Measuring Students' satisfaction of educational services quality and relationship with services Quality in Zanzan University of Medical Sciences . Journal of Medical Education Development 2010; 3 :48.
12. Ghaledar N, Birjandi M. Assessment of university students satisfaction from academic counseling of the tutors of Lorestan university of Medical Sciences in the second half of school year 2007-2008. Yafte 2010, 11(4)
13. Sureshchannder GS, Rajendran C, Anantharaman RN. The relationship between service quality and customer satisfactions-afactor specific approach .Journal of Service Marketing 2003;16:363-79.
14. Galloway I. Quality perceptions of internal and external customers : A case study in educational administration. The TQM Magazine 1998;10:20-6.



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.