

# رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی گروه معارف اسلامی دانشگاه

## علوم پزشکی زنجان

بهرام رستمی<sup>۱</sup>، سید زین العابدین صفوی<sup>۲</sup>، احسان فکور<sup>۳</sup>، سقراط فقیه زاده<sup>۴</sup>، فضل اله آیت الهی<sup>۵</sup>

<sup>۱</sup>. واحد آموزش، دانشکده داروسازی، دانشگاه علوم پزشکی زنجان، زنجان، ایران.

کد ارکید: 0000-0001-8097-5411

<sup>۲</sup>. گروه معارف اسلامی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی زنجان، زنجان، ایران.

<sup>۳</sup>. مرکز تحقیقات علوم میان رشته ای معارف اسلامی و سلامت، دانشگاه علوم پزشکی زنجان، زنجان، ایران.

<sup>۴</sup>. مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی زنجان، زنجان، ایران.

<sup>۵</sup>. گروه روماتولوژی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی زنجان، زنجان، ایران.

مجله راهبردهای توسعه در آموزش پزشکی، دوره پنجم شماره اول بهار و تابستان ۹۷ صفحات ۱۴-۱.

### چکیده

**مقدمه و هدف:** گروه معارف از مهم‌ترین گروه‌های آموزشی در دانشگاه‌ها محسوب می‌شود که عملکرد آن تأثیر به‌سزایی در نگرش دینی دانشجویان دارد، لذا این مطالعه با هدف تعیین رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی گروه معارف اسلامی دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال تحصیلی ۹۵-۹۴ انجام گرفت.

**روش‌ها:** این مطالعه یک مطالعه توصیفی-مقطعی بود. جامعه آماری پژوهش، کلیه دانشجویان مقطع کارشناسی و دکترای عمومی دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال تحصیلی ۹۵-۹۴ بودند که حجم نمونه با استفاده از روش کوکران تعداد ۳۱۵ نفر تعیین شد و به صورت نمونه‌گیری طبقه‌ای وارد مطالعه گردیدند. برای جمع‌آوری داده‌ها، از پرسش‌نامه ترکیبی استفاده شد که ترکیبی از پرسش‌نامه محقق ساخته نگرش و رضایت‌مندی و پرسش‌نامه استاندارد سروکوال بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آزمون T تکنمونه‌ای انجام شد.

**یافته‌ها:** از مجموع ۲۸۳ دانشجوی شرکت‌کننده در مطالعه، ۱۶۷ نفر یعنی ۶۰/۷ درصد پسر و ۱۰۸ نفر یعنی ۳۹/۳ درصد دختر بودند و نیز بیشتر شرکت‌کنندگان مربوط به گروه سنی ۲۱ تا ۲۴ سال با مقدار ۴/۹ درصد بودند. نتایج آزمون T تکنمونه‌ای نشان داد که میانگین رضایت‌مندی کلی دانشجویان از خدمات آموزشی گروه معارف بالاتر از میانگین فرضی می‌باشد. همچنین در تمامی ابعاد کیفیت خدمات رضایت‌مندی تفاوت معنی‌داری بین میانگین مشاهده شده در هر بعد با میانگین فرضی وجود داشت ( $t > 1/97$ ) و در تمامی ابعاد میانگین مشاهده شده بالاتر از میانگین فرضی بود. ( $Pvalue = 0/001$ )

**نتیجه‌گیری:** رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات آموزشی و اداری ارایه‌شده در گروه معارف در سطح مطلوبی قرار داشت.

**کلیدواژه‌ها:** رضایت‌مندی، کیفیت خدمات آموزشی، گروه معارف اسلامی.

نوع مقاله: پژوهشی

دریافت مقاله: ۹۶/۳/۱۱ اصلاح نهایی: ۹۶/۶/۵ پذیرش مقاله: ۹۶/۶/۴

ارجاع: رستمی بهرام، صفوی سید زین العابدین، فکور احسان، فقیه زاده سقراط، آیت الهی فضل اله. رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی گروه معارف اسلامی دانشگاه علوم پزشکی زنجان. راهبردهای توسعه در آموزش پزشکی. ۱۳۹۷؛ ۱(۱):۱۴-۱.

مقدمه

دانشگاه موفق، مؤسسه‌ای است که به‌طور پیوسته در حال رشد توانایی‌ها و استعدادها بوده و به

عده‌دار کیفیت آموزشی هستند و نقش بسزایی در پیشبرد اهداف آموزشی و تربیتی مؤسسات آموزشی دارند لذا گروه‌های آموزشی می‌توانند با ارزیابی دانشجویان از آن‌ها و شناسایی مشکلاتی که در زمینه‌های آموزشی دارند، اقدامات لازم را در رفع این مشکلات انجام دهند.

در نظام تربیتی رسمی ایران بعد از پیروزی انقلاب اسلامی که زیربنای آن را فرهنگ اسلامی تشکیل داده است، شاهد تحولات فرهنگی زیادی بوده‌ایم که از جمله این تحولات در سطح دانشگاه‌ها، ارائه واحدهای درسی عمومی به نام دروس معارف اسلامی است که شامل شش درس معارف اسلامی (۱)، معارف اسلامی (۲)، اخلاق و تربیت اسلامی، تاریخ اسلام، متون اسلامی، انقلاب اسلامی و ریشه‌های آن می‌باشد. بدین ترتیب نظام آموزش عالی کشور ما، یکی از اهداف خود را تربیت دینی دانشجویان قرار داده است و بر همین اساس گذراندن دروس معارف را به عنوان بخشی از آموزش‌های عمومی همه دانشجویان قرار داده است تا از این گذر، از یک سو با اتکا به تعالیم دینی به پرورش جنبه‌های معنوی و روحانی دانشجویان کمک نماید (۳). لذا جهت تحقق اهداف یاد شده گروه‌های معارف اسلامی در سطح دانشگاه‌ها ایجاد و آموزش دروس معارف به این گروه‌ها سپرده شد. پس از گذشت ۲۰ سال گروه معارف و دروسی که این گروه‌ها عهده‌دار آموزش آن می‌باشند از تأثیرگذارترین گروه‌ها و دروس آموزشی در رسیدن نظام جمهوری اسلامی به اهداف تربیتی خود

نوعی به دنبال تأمین نیازها و انتظارات دانشجویان و افزایش میزان رضایت‌مندی آن‌ها از کیفیت آموزش می‌باشد تا بتواند این استعدادها را به مرحله شکوفایی برساند. فعالیت‌های آموزشی هر کشور را می‌توان سرمایه‌گذاری نسلی برای نسل دیگر دانست. یک سیستم آموزشی، مجموعه‌ای از اجزای به هم پیوسته است که برای تحقق هدف معینی استقرار می‌یابد. یکی از مهم‌ترین مسائل مورد توجه در نظام آموزش عالی، بحث کیفیت است (۱). شکاف در کیفیت خدمات ارائه شده عموماً حاصل ناتوانی تصمیم‌گیران در اولویت‌بندی و در نتیجه ناتوانی در پاسخ‌گویی به نیازهای واقعی فراگیران است. گام اساسی برای جبران این شکاف، شناسایی ادراک دریافت‌کنندگان خدمت از وضع موجود و انتظار آنان از وضع مطلوب است تا با تعیین میزان شکاف در کیفیت خدمات ارائه شده، تصمیمات لازم به منظور کاهش شکاف بر اساس دیدگاه‌های دریافت‌کنندگان خدمت اتخاذ گردد و بدین طریق اسباب رضایت آنان فراهم گردد (۲).

هدف اصلی ارزیابی درونی، آگاهی از وضعیت موجود برای بهبود وضعیت آموزشی است. با توجه به این که دانشجویان، مشتریان مؤسسات آموزشی هستند، توجه به عقاید و انتظارات آن‌ها می‌تواند به‌عنوان ابزار قابل قبول در جهت ارزیابی کیفیت مراکز آموزشی در نظر گرفته شود (۱). از طرفی بدنه آموزشی هر مؤسسه آموزشی برگرفته از گروه‌های تخصصی آموزشی است که

در همین زمینه، در روسیه گالیوا با استفاده از این ابزار شکاف در کیفیت خدمات آموزشی به دانشجویان را بررسی نموده و کارایی این مدل را در حوزه آموزش مورد تأیید قرار داده است (۱۰). همچنین گرین در مطالعه ای با استفاده از مدل SERVQUAL شکاف بین وضعیت موجود و ایده آل را تبیین نموده و این مدل را راهی مقرون به صرفه برای کمک به مدیریت و برنامه ریزی در مؤسسات آموزشی گزارش نموده است (۱۱).

مطالعاتی که در این زمینه در دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران انجام شده‌اند تا حدی محدود هستند. یکی از این مطالعات که توسط کبریایی و همکاران انجام شده است وضعیت شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان را مورد بررسی قرار داده است که نشان‌دهنده ضعف در کیفیت برخی ابعاد خدمات آموزشی آن دانشگاه بوده است (۱۲). جلیلی نیز با بررسی دیدگاه دانش‌آموختگان رشته پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران به این نتیجه رسیده است که کیفیت خدمات آموزشی در این دانشگاه نیازمند ارتقا است (۱۳). همچنین نتایج ارزیابی درونی گروه پرستاری بهداشت جامعه و روان دانشگاه علوم پزشکی گناباد حاکی از آن است که میانگین امتیازات حاصل از ملاک‌های عامل دانشجویان در این ارزیابی، مطلوب می‌باشد (۱۴).

نتایج تحقیق محمدی نشان‌دهنده بیشترین ضعف کیفیت در بعد پاسخ‌گویی بود که به عواملی همچون کارکنان و اعضای هیأت علمی، دسترسی

می‌باشند و این نقش حیاتی و مهم دلیل محکمی بر ارزیابی درونی و بیرونی این گروه‌ها بوده است. بدیهی است در فرایند آموزش دروس معارف اسلامی مؤلفه‌های مختلفی وجود دارند که سزاوار است سهم هرکدام در اثرگذاری بر کیفیت و اثربخشی آموزش تعیین گردد. عمده‌ترین این مؤلفه‌ها عبارت‌اند از: دانشجو، استاد و محتوای آموزشی (۴). مطالعات یوسفی لویه، خوشی و همکاران، فروغی ابری و همکاران و پویازاده و شعیری که همگی به نوعی به بررسی تأثیر دروس معارف بر نگرش دینی و همچنین وضعیت آموزش این دروس در سطح دانشگاه‌ها پرداخته‌اند، نشان از لزوم مطالعات بیشتر و دقیق‌تر در این زمینه دارد (۳، ۵، ۶، ۷).

همچنین مروری بر مطالعات انجام شده در این زمینه نشان می‌دهد که بیشترین مدلی که در اندازه‌گیری کیفیت خدمات مورد استفاده قرار گرفته است، مدل معروف به SERVQUAL است. این مدل و ابزار سنجش کیفیت خدمات نخستین بار توسط Parasoramen، Zitamel و Beri مطرح شد (۸). اگر چه استفاده از این ابزار بیشتر در مطالعات حوزه اقتصادی بوده است اما با توجه به استراتژی مشتری‌مداری در صنعت آموزش و درمان، به کارگیری آن در مطالعات مربوط به سنجش کیفیت خدمات در مراکز آموزشی نیز رو به افزایش است؛ به خصوص آن که مطالعات، تأییدکننده امکان استفاده از این مدل در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی هستند (۹).

دانشجو به اعضای هیأت علمی و وقت مناسب برای مشاوره و رفع مشکلات آموزشی مرتبط می‌باشد (۱۵).

لذا با توجه به این که مهم‌ترین رسالت و هدف دانشگاه‌ها و به ویژه گروه‌های معارف اسلامی تربیت دانشجوی توانمند در ابعاد آموزشی، تربیتی و اعتقادی است، لازم است که فعالیت‌های آموزشی گروه‌های معارف علاوه بر دیدگاه‌های مختلف، از دیدگاه دانشجویان نیز مورد بررسی قرار گرفته تا مشخص شود که وضعیت آموزش فعلی در چه سطحی از کیفیت قرار دارد. از این رو پژوهش حاضر با هدف تعیین نگرش و رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی گروه معارف اسلامی دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال تحصیلی ۹۵-۹۴ انجام گرفت.

### روش‌ها

این مطالعه یک مطالعه توصیفی-مقطعی بود که به بررسی دیدگاه دانشجویان در مورد کیفیت آموزشی گروه معارف اسلامی دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال تحصیلی ۹۵-۱۳۹۴ می‌پرداخت. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه دانشجویان کارشناسی و دکترای عمومی دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال تحصیلی ۹۵-۹۴ بود که تعداد آن‌ها برابر با ۱۷۵۹ نفر بودند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۱۵ نفر محاسبه شد.

جهت نمونه‌گیری با توجه به در دسترس بودن چارچوب نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده گردید. با توجه به اهمیت موضوع، مطالعه در سطح تمامی دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی زنجان انجام پذیرفت. در دانشکده‌های موجود که شامل دانشکده‌های پزشکی، دندان‌پزشکی، داروسازی، پرستاری و مامایی و بهداشت و پیراپزشکی بود، دانشجویان به صورت تصادفی و به نسبت تعداد کل دانشجویان هر رشته انتخاب گردیدند. روش کار به این صورت بود که ابتدا تمامی دانشکده‌ها به صورت نمونه‌گیری کلی وارد مطالعه شدند، سپس در سطح هر دانشکده لیست دانشجویان به تفکیک رشته تحصیلی از اداره آموزش دریافت و نمونه‌گیری تصادفی به عمل آمد. در نمونه‌گیری تصادفی نیز با توجه به موجود بودن لیست تمامی دانشجویان از روش اعداد تصادفی استفاده شد. در نهایت به ۳۱۵ نفر پرسش‌نامه‌های تحقیق ارائه گردید.

در راستای گردآوری اطلاعات و جمع‌آوری داده‌ها، از پرسش‌نامه ترکیبی استفاده شد که ترکیبی از پرسش‌نامه ارزیابی اساتید گروه معارف اسلامی و پرسش‌نامه استاندارد سروکوال (ServiceQuality Model) بود. این پرسش‌نامه در ۳۶ سؤال و ۶ بعد شامل عوامل کارایی و همدلی اساتید (سوالات ۱، ۲، ۳، ۴، ۶، ۲۱، ۲۹، ۳۰، ۳۱، ۳۴)، نظم و انضباط اداری و دسترسی دانشجویان به اساتید (۱۴، ۱۸، ۱۹، ۲۳، ۲۵، ۲۸، ۳۳)، شیوه

زمان که خواستند از پژوهش خارج شوند ۵- بی‌نام بودن پرسش‌نامه‌ها و استفاده از شماره به جای نام شرکت‌کنندگان ۶- قرار دادن نتایج تحقیق در اختیار واحدهای پژوهشی در صورت تمایل آن‌ها بود. محقق و همکاران پرسشگر پس از کسب مجوزهای لازم از معاونت محترم پژوهشی دانشگاه و اخذ معرفی‌نامه از معاونت پژوهشی، در دانشکده‌ها حضور یافته و در کلاس‌هایی که به‌صورت تصادفی انتخاب شده بودند، حضور یافتند. ابتدا به معرفی طرح و تشریح اهداف و روش کار پرداخته و نیز در صورت وجود ابهام و سؤال به آنان پاسخ داده شد. سپس پرسش‌نامه تحقیق که حاوی دو بخش اطلاعات جمعیت شناختی و گویه‌های مربوط به کیفیت آموزشی گروه بود را بین دانشجویان توزیع و از آنان درخواست شد تا این پرسش‌نامه‌ها را با دقت تکمیل و به همکاران طرح عودت دهند. پس از جمع‌آوری، پرسش‌نامه‌ها بررسی و مواردی که مخدوش بود از چرخه تجزیه و تحلیل کنار گذاشته شد. معیار خروج پرسش‌نامه‌ها عدم پاسخگویی به ۳ سؤال یا بیشتر به سؤالات اصلی بود. در نهایت از بین ۳۵۰ پرسش‌نامه توزیع شده تعداد ۳۰ پرسش‌نامه عودت داده نشد و از بین ۳۲۰ پرسش‌نامه باقی‌مانده ۳۷ پرسش‌نامه جهت رعایت روایی حذف و ۲۸۳ پرسش‌نامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. با توجه به ماهیت مطالعه حاضر که به توصیف رضایتمندی و کیفیت آموزشی گروه معارف از

تدریس اساتید (۵، ۷، ۱۰، ۱۶، ۲۰، ۲۴، ۲۶، ۳۲)، رفتارهای احترام‌آمیز اساتید و کارکنان (۹، ۱۵، ۲۷)، امکانات اداری و کتابخانه‌ای (۸، ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۷، ۲۲، ۳۵)، جذابیت ظاهری و فیزیکی (۳۶) تنظیم و طراحی شده است. ابزار مذکور در طیف لیکرت و به صورت ۵ گزینه ای طراحی شده و جمع نمرات در هر بعد نمره آن بعد و جمع نمرات تمامی ابعاد نمره کل را تشکیل می‌دهد. حد پایین نمرات ۳۶ و حد بالای آن ۱۸۰ می‌باشد. میانگین نمرات در این پرسش‌نامه ۱۰۸ می‌باشد که به عنوان میانگین فرضی جهت بررسی وضعیت رضایتمندی دانشجویان در نظر گرفته شده است. جهت روایی و پایایی پرسش‌نامه ابتدا با نظرخواهی از متخصصان و صاحب‌نظران حوزه روش تحقیق و نیز اساتید گروه معارف روایی صوری و محتوا مورد تأیید و سپس با استفاده از آماره KMO و کرویت بارتلت روایی سازه پرسش‌نامه تأیید شد ( $KMO = 0/7$ ). جهت پایایی ابزار ابتدا ۳۰ پرسش‌نامه به‌طور تصادفی در بین افراد نمونه توزیع و پس از تکمیل، جمع‌آوری و با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ ضریب پایایی پرسش‌نامه  $0/73$  برآورد گردید که در حد قابل قبولی بود. جهت جمع‌آوری داده‌ها ضمن رعایت اصول اخلاق در پژوهش که شامل ۱- معرفی پژوهشگر به نمونه‌های پژوهش ۲- بیان اهداف پژوهش برای نمونه‌ها ۳- اخذ رضایت آگاهانه از نمونه‌ها برای شرکت در این پژوهش ۴- پاسخگویی آزادند هر

دیدگاه دانشجویان می‌پردازد. پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها ابتدا شاخص‌های آمار توصیفی شامل میانگین و انحراف معیار در قالب جداول و سپس با توجه به اهمیت تمامی گویه‌های پرسش‌نامه تک تک سؤالات مورد بررسی قرار گرفته و برای هر سؤال شاخص‌های آماری از جمله میانگین، انحراف معیار، میانه، فراوانی و درصد فراوانی گزارش گردید.

### یافته‌ها

در پژوهش حاضر تعداد ۲۹۵ نفر از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان شرکت داشتند. دانشجویان در مقاطع کارشناسی و دکترای حرفه‌ای و از دانشکده‌های پزشکی، دندان‌پزشکی، پرستاری و مامایی و پیراپزشکی و بهداشت و داروسازی بودند. از میان ۲۹۵ نفر، تعداد ۱۸۶ نفر (۶۳/۴ درصد) پسر و ۱۰۹ نفر معادل ۳۶/۶ درصد دختر بودند. بیشترین فراوانی سنی مربوط به رده سنی ۱۸ تا ۲۱ سال بود. بیشترین شرکت‌کننده در رشته پزشکی و دندان‌پزشکی بودند. جدول ۱ اطلاعات جمعیت‌شناختی مطالعه را نشان می‌دهد. جدول ۲ اطلاعات توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق در نمونه می‌باشد. همان‌گونه که ملاحظه

می‌شود، میانگین مشاهده شده متغیر رضایت‌مندی (در کل) ۱۳۴/۰۷، کارایی و همدلی اساتید ۳۷/۱۰، نظم و انضباط اداری و دسترسی دانشجویان به اساتید ۲۵/۴۳، شیوه تدریس اساتید ۳۰/۰۲، رفتارهای احترام‌آمیز اساتید و کارکنان ۱۱/۴۰، امکانات اداری و کتابخانه‌ای ۲۵/۷۴، جذابیت ظاهری و فیزیکی ۳/۴۵ می‌باشد. جهت برقراری آزمون T تک‌گروهی ابتدا میانگین و انحراف معیار تمامی سؤالات مربوط به مؤلفه‌ها طی جدول ۳ به دست آمد، سپس با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها از طریق آزمون T تک‌گروهی میانگین مشاهده شده با میانگین فرضی مورد مقایسه قرار گرفت. بر اساس داده‌های جدول ۴ تفاوت میانگین به دست آمده با میانگین فرضی در تمامی عوامل معنی‌دار است. بدین معنی که میانگین تمامی مؤلفه‌ها از میانگین فرضی بالاتر می‌باشد. میانگین فرضی در هر بعد از مجموع نمره ۳ که حد وسط گزینه‌ها بود، به دست آمده است.

جدول ۱. توزیع فراوانی (تعداد) برحسب متغیرهای جمعیت‌شناختی مطالعه

متغیر	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
جنسیت			
دختر	۱۰۸	۳۹/۳	۳۹/۳
پسر	۱۶۷	۶۰/۷	۱۰۰
جمع	۲۷۵	۱۰۰	
سن			
۱۸-۲۱ سال	۱۳۰	۴۷/۸	۴۷/۸
۲۱-۲۴ سال	۱۳۳	۴۸/۹	۹۶/۷
۲۴-۳۰ سال	۷	۲/۶	۹۹/۳
بزرگ‌تر از ۳۰ سال	۲	۰/۷	۱۰۰
جمع	۲۷۲	۱۰۰	
دانشکده			
پزشکی	۵۲	۱۹	۱۹
دندان‌پزشکی	۵۴	۱۹/۷	۳۸/۷
داروسازی	۵۳	۱۹/۳	۵۸
پرستاری و مامایی	۶۶	۲۴/۱	۸۲/۱

۱۰۰	۱۷/۹	۴۹	بهداشت و پیراپزشکی	
	۱۰۰	۲۷۴		جمع
۳/۶	۳/۶	۱۰	۱۲-۱۰	
۳۷/۱	۳۳/۵	۹۲	۱۵-۱۳	معدل کل دانشجویان
۷۵/۳	۳۸/۲	۱۰۵	۱۷-۱۵	
۱۰۰	۲۴/۷	۶۸	۲۰-۱۷	
	۱۰۰	۲۷۵		جمع

جدول ۲. شاخص‌های توصیفی متغیرهای تحقیق

ردیف	متغیر	حد پایین	حد بالا	میانگین	انحراف معیار
۱	رضایت‌مندی کل	۳۶	۱۸۰	۱۳۴/۰۷	۳۰/۶۲
۲	کارایی و همدلی اساتید	۱۰	۵۰	۳۷/۰۹	۹/۴۳
۳	نظم و انضباط اداری و دسترسی دانشجویان به اساتید	۷	۳۵	۲۵/۴۳	۶/۵۳
۴	شیوه تدریس اساتید	۵	۴۰	۳۰/۰۲	۶/۸۳
۵	رفتارهای احترام‌آمیز اساتید و کارکنان	۳	۳۹	۱۱/۴۰	۳/۶۴
۶	امکانات اداری و کتابخانه‌ای	۷	۳۵	۲۵/۷۴	۵/۹۲
۷	جذابیت ظاهری و فیزیکی	۱	۵	۳/۴۵	۱/۲۱

جدول ۳. شاخص‌های توصیفی به تفکیک گویه‌ها

ردیف	سؤال	حد پایین	حد بالا	مجموع نمرات	میانگین	انحراف معیار	p-value
۱	تأثیر استاد در جلب علاقه شما به این درس	۱	۵	۱/۴۹	۳/۷۳	۱/۲۵	۰/۰۰۱
۲	تأثیر استاد در افزایش اطلاعات شما در درس مورد نظر نسبت به دانسته‌های قبلی	۱	۵	۱۰۴۷	۳/۷۳	۱/۲۰	۰/۰۰۱
۳	تأثیر استاد در تعمیق یا تصحیح دیدگاه شما نسبت به دین	۱	۵	۱۰۲۲	۳/۶۸	۱/۱۴	۰/۰۰۱
۴	تأثیر استاد درس در شکوفا کردن کنجکاوی و ایجاد روحیه تحقیق و پژوهش	۱	۵	۹۹۱	۳/۶۰	۱/۱۵	۰/۰۰۱
۵	برخورد صحیح و منطقی با آراء و عقاید دیگران	۱	۵	۱۰۳۵	۳/۷۰	۱/۱۲	۰/۰۰۱
۶	برخورداری اساتید از تخصص کافی	۱	۵	۱۱۲۱	۴	۱/۱۸	۰/۰۰۱
۷	کارایی خدمات مشاوره تحصیلی	۱	۵	۱۱۱۸	۳/۹۹	۱/۱۲	۰/۰۰۱
۸	حمایت از خلاقیت و دستاوردهای دانشجویان	۱	۵	۹۹۲	۳/۷۰	۱/۰۹	۰/۰۰۱
۹	اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه آموزشی	۱	۵	۹۶۹	۳/۵۱	۱/۱۷	۰/۰۰۱
۱۰	انعطاف‌پذیری اساتید در شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجو پیش آید	۱	۵	۱۰۶۸	۳/۸۵	۱/۰۳	۰/۰۰۱
۱۱	انجام فعالیت‌ها توسط استاد در زمان وعده داده شده	۱	۵	۱۰۳۱	۳/۷۳	۱/۰۴	۰/۰۰۱
۱۲	اعلام ساعات مراجعه دانشجو به اساتید	۱	۵	۱۰۱۵	۳/۶۳	۱/۰۴	۰/۰۰۱
۱۳	اجرای صحیح کارها و خدمات در اولین بار مراجعه	۱	۵	۱۰۴۸	۳/۷۵	۱/۰۶	۰/۰۰۱
۱۴	در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور در هنگام نیاز دانشجو	۱	۵	۱۰۶۹	۳/۸۴	۱/۰۵	۰/۰۰۱

۰/۰۰۱	۲/۷۶	۴/۰۵	۱۱۱۵	۵	۱	اختصاص وقت از سوی استاد برای پاسخ به دانشجویان	۱۵
۰/۰۰۱	۱/۰۸	۳/۷۲	۱۰۱۷	۵	۱	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس ها	۱۶

جدول ۳. شاخص‌های توصیفی به تفکیک گویه‌ها

ردیف	سؤال	حد پایین	حد بالا	مجموع نمرات	میانگین	انحراف معیار	Pvalue
۱۷	سهولت دسترسی به مدیریت گروه جهت بیان نظرات و پیشنهادهای	۱	۵	۱۰۲۴	۳/۷۵	۱/۱۰	۰/۰۰۱
۱۸	کاربردی و مفید بودن مطالب ارائه شده در کلاس در زندگی شخصی	۱	۵	۹۳۹	۳/۴۶	۱/۱۸	۰/۰۰۱
۱۹	ارائه مطالب به شیوه‌ای قابل درک برای دانشجوی	۱	۵	۹۷۳	۳/۵۷	۱/۱۶	۰/۰۰۱
۲۰	ارائه مطالب هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۱	۵	۱۰۳۳	۳/۷۹	۱/۱۴	۰/۰۰۱
۲۱	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجوی برای مطالعه بیشتر	۱	۵	۱۰۶۶	۳/۸۹	۱/۰۷	۰/۰۰۱
۲۲	میزان استقبال اساتید از سؤالات دانشجویان	۱	۵	۹۶۲	۳/۵۱	۱/۱۰۶	۰/۰۰۱
۲۳	دادن تکالیف مناسب، نه کم و نه زیاد	۱	۵	۹۷۸	۳/۵۵	۱/۲۰	۰/۰۰۱
۲۴	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجوی	۱	۵	۹۸۱	۳/۵۹	۱/۱۱	۰/۰۰۱
۲۵	آگاه نمودن دانشجوی از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط وی	۱	۵	۱۰۴۸	۳/۸۲	۱/۰۲	۰/۰۰۱
۲۶	مناسب بودن برخورد اساتید آموزشی با دانشجویان	۱	۵	۱۰۱۷	۳/۷۱	۱/۱۰	۰/۰۰۱
۲۷	احساس امنیت و آرامش دانشجوی هنگام تماس و تعامل با اساتید	۱	۵	۱۰۵۷	۳/۸۵	۱/۰۸	۰/۰۰۱
۲۸	رفتار توأم با احترام استاد با دانشجوی	۱	۵	۹۷۸	۳/۵۶	۱/۲۱	۰/۰۰۱
۲۹	ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجوی بدون کم و کاست	۱	۵	۹۵۵	۳/۴۷	۱/۱۸	۰/۰۰۱
۳۰	وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجوی	۱	۵	۹۵۷	۳/۴۹	۱/۱۶	۰/۰۰۱
۳۱	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	۱	۵	۹۶۷	۳/۵۸	۱/۱۲	۰/۰۰۱
۳۲	داشتن دانش و مهارت کافی کارکنان در پاسخ به سؤالات دانشجویان	۱	۵	۹۶۳	۳/۵۱	۱/۱۶	۰/۰۰۱
۳۳	محیط اداری- آموزشی مرتب، تمیز و پاکیزه	۱	۵	۹۶۸	۳/۵۵	۱/۲۱	۰/۰۰۱
۳۴	مناسب بودن امکانات تحقیقاتی	۱	۵	۹۸۲	۳/۵۸	۱/۲۱	۰/۰۰۱
۳۵	وجود محیطی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده	۱	۵	۹۷۹	۳/۵۷	۱/۱۲	۰/۰۰۱
۳۶	جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی	۱	۵	۹۴۱	۳/۴۵	۱/۲۱	۰/۰۰۱

جدول ۴. نتایج آزمون T تک گروهی عامل‌های کیفیت خدمات گروه معارف اسلامی

متغیر	نمره حیطه‌ها	میانگین فرضی	میانگین اصلی	تفاوت میانگین اصلی و فرضی	T	df	Pvalue
کارایی و همدلی اساتید	۳۷/۱۰	۳۰	۳۷/۱۰	۷/۱۰	۱۲/۱۸	۲۵۷	۰/۰۰۱
نظم و انضباط اداری و دسترسی به اساتید	۲۵/۴۳۷	۲۱	۲۵/۴۳	۴/۴۳۷	۱۱/۰۵	۲۶۴	۰/۰۰۱
رضایت از شیوه تدریس اساتید	۳۰/۰۲۶	۲۴	۳۰/۰۲	۶/۰۲۶	۱۴/۳۷	۲۶۵	۰/۰۰۱
رضایت‌مندی دانشجویان از رفتار اساتید	۱۱/۴۰۲	۹	۱۱/۴۰	۲/۴۰۲	۱۰/۸۵	۲۷۰	۰/۰۰۱
کیفیت امکانات اداری، آموزشی و کتابخانه‌ای	۲۵/۷۴۳	۲۱	۲۵/۷۴	۴/۷۴۳	۱۲/۸۴	۲۵۶	۰/۰۰۱
جذابیت ظاهری تسهیلات و خدمات گروه معارف	۳/۴۵۹	۳	۳/۴۵	-۲۳/۴۴	۶/۲۴	۲۷۱	۰/۰۰۱

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف این مطالعه، تعیین نگرش و رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی گروه معارف اسلامی دانشگاه علوم پزشکی زنجان بود. لذا همان‌گونه که نتایج نشان داد؛ بین میانگین کارایی و همدلی اساتید و میانگین فرضی تفاوت معنی‌داری وجود داشت. بدین معنی که میانگین کارایی و همدلی اساتید از دیدگاه دانشجویان از میانگین فرضی بالاتر می‌باشد. در واقع از دید دانشجویان شرکت‌کننده در مطالعه کارایی و همدلی اساتید گروه معارف اسلامی در حد مطلوبی قرار داشت. در رابطه با این مؤلفه مواردی همچون تأثیر استاد در جلب علاقه دانشجویان به درس، تأثیر استاد در افزایش اطلاعات، تأثیر استاد در تعمیق یا تصحیح دیدگاه دانشجویان نسبت به دین، تأثیر استاد در شکوفایی دانشجویان، برخورد صحیح با عقاید دانشجویان، تخصص اساتید، کارایی مشاوره اساتید، حمایت از خلاقیت دانشجویان، اعمال نظرات دانشجویان در امور آموزشی و انعطاف‌پذیری اساتید مورد بررسی قرار گرفت که نتایج نشان‌دهنده مطلوب بودن تمامی موارد یاد شده داشت. با توجه به بررسی پژوهشگران مطالعات بسیار اندکی با هدف مشابه با این مطالعه وجود داشت که در برخی از آن‌ها هم‌پوشانی کامل و در برخی دیگر هم‌پوشانی جزئی نتایج مشاهده شد. برای نمونه در مطالعه امینی و صمدانیان که به بررسی دیدگاه دانشجویان درباره موانع اثربخشی دروس معارف اسلامی در

دانشگاه آزاد اسلامی کاشان پرداخته است نیز اثربخشی دروس معارف و عوامل مرتبط با آن مطلوب ارزیابی شده است اما در مواردی همچون ارزشیابی و شرایط محیطی و اجتماعی اثربخشی از دیدگاه دانشجویان کم بوده است. لذا از نظر رضایت‌مندی و اثربخشی کلی نتایج مطالعه یاد شده با این مطالعه همسو بوده و مطابقت داشت اما در مورد دو مؤلفه ارزشیابی و شرایط محیطی نتایج به دست آمده با این مطالعه مطابقت نداشت (۴). در مطالعه دیگری یوسفی لویه به بررسی تأثیر آموزش دروس معارف اسلامی بر نگرش دینی دانشجویان پرداخته نتایج به دست آمده در این مطالعه از نظر تأثیر دروس و اساتید در گرایش دانشجویان به دین و نیز تعمیق و تصحیح نگرش آنان با نتایج مطالعه مذکور مطابقت داشت. در مطالعه یوسفی نقش دروس و اساتید گروه معارف در تعمیق نگرش دینی دانشجویان مطلوب گزارش شده است (۳).

همچنین بین میانگین نظم و انضباط اداری و دسترسی به اساتید گروه معارف اسلامی و میانگین فرضی تفاوت معنی‌داری وجود داشت. در واقع از دید دانشجویان شرکت‌کننده در مطالعه نظم و انضباط اداری و دسترسی به اساتید گروه معارف اسلامی در حد مطلوبی قرار داشت. در رابطه با این مؤلفه مواردی همچون انجام فعالیت‌ها توسط استاد در زمان وعده داده شده، اعلام ساعات مراجعه دانشجویان به اساتید، اجرای صحیح کارها و خدمات در اولین بار مراجعه، در

دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور، اختصاص وقت از سوی استاد برای پاسخ به دانشجویان، مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها و سهولت دسترسی به مدیریت گروه مدنظر بود که در تمامی موارد یاد شده دانشجویان نگرش مطلوبی نسبت به گروه معارف داشتند به طوری که میانگین تمامی موارد یاد شده از میانگین فرضی بالاتر بود. نتایج به دست آمده در این مطالعه از نظر نظم و انضباط اداری و دسترسی به اساتید گروه معارف اسلامی با مطالعه امینی و صمدانیان همسو بوده و مطابقت داشت. در مطالعه امینی و صمدانیان نیز نظم و انضباط اداری و دسترسی به اساتید گروه معارف اسلامی از دید دانشجویان مطلوب گزارش شده است (۴). همچنین نتایج این مطالعه به نتایج به دست آمده در مطالعه بحرینی و همکاران همسو نبود (۲). بحرینی و همکاران در مطالعه خود شکاف منفی در همه ابعاد، در بعد پاسخ‌گویی و بعد ملموس خدمت گزارش نموده است در حالی که در این مطالعه تبعات یاد شده مطلوب گزارش شد (۲). در مطالعه کبریایی و همکاران بعد پاسخ‌گویی که یکی از موارد مربوط به نظم و انضباط اداری و میزان پاسخ‌گویی گروه می‌باشد، ضعیف و نامطلوب گزارش شده است در حالی که در این مطالعه بعد یادشده مطلوب بود (۸). در نهایت در مطالعه سهرابی و مجیدی نیز بعد پاسخ‌گویی نامطلوب گزارش شده که از این جهت با نتایج به دست آمده در این مطالعه همسویی نداشت (۹).

بررسی میزان رضایت‌مندی دانشجویان از شیوه تدریس اساتید گروه معارف اسلامی نشان داد تفاوت میانگین به دست آمده با میانگین فرضی معنی‌دار است. بدین معنی که میانگین رضایت از شیوه تدریس اساتید از میانگین فرضی بالاتر می‌باشد. در این مؤلفه سؤالاتی مانند؛ کاربردی و مفید بودن مطالب ارائه شده، ارائه مطالب به شیوه‌ای قابل درک برای دانشجو، ارائه مطالب هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر، ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجو برای مطالعه بیشتر، میزان استقبال اساتید از سؤالات دانشجویان، دادن تکالیف مناسب و کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو و آگاه نمودن دانشجو از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط وی، از دانشجویان پرسیده شد و در نتیجه رضایت‌مندی دانشجویان از تمامی موارد ذکر شده مطلوب گزارش گردید. نتایج این مطالعه با نتایج مطالعات امینی و صمدانیان و ظهیری همسو بوده و مطابقت داشت (۴، ۱). در مطالعه ظهیری ملاک‌های رضایت دانشجویان از گروه و رضایت از الگوها و شیوه تدریس اساتید، در حد نسبتاً مطلوب، ولی میزان آگاهی دانشجویان از اهداف گروه در حد نامطلوب گزارش شده است (۱).

در این مطالعه تفاوت میانگین رضایت‌مندی دانشجویان از رفتار اساتید گروه معارف اسلامی با میانگین فرضی نیز معنی‌دار بود. بدین معنی که میانگین مؤلفه رضایت‌مندی دانشجویان از رفتار

داخل دانشکده دیدگاه خود را بیان نمایند که نتایج نشان داد در تمامی موارد یادشده رضایتمندی دانشجویان مطلوب می‌باشد. به طوری که میانگین مشاهده شده از میانگین فرضی بالاتر بود. نتایج به دست آمده در این مطالعه با نتایج حاصله از مطالعات سهرابی و مجیدی و بحرینی و همکاران همسو بوده و مطابقت داشت (۹، ۲).

در نهایت بررسی میزان جذابیت ظاهری تسهیلات و خدمات گروه معارف اسلامی دانشگاه علوم پزشکی زنجان از دیدگاه دانشجویان نشان داد که؛ میانگین جذابیت ظاهری تسهیلات و خدمات گروه معارف از دیدگاه دانشجویان از میانگین فرضی بالاتر می‌باشد. در این مؤلفه یک سؤال مطرح شد که شامل جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی از دیدگاه دانشجویان می‌شد که نتیجه نشان از مطلوب بودن این گزینه از دید دانشجویان داشت. نتایج به دست آمده در این مطالعه و در مورد بعد مذکور با نتایج مطالعات سهرابی و بحرینی و همکاران همسو بوده و مطابقت داشت (۹، ۲). در پایان همان‌گونه که اشاره شد میزان مطلوبیت خدمات ارائه شده توسط گروه معارف در حد قابل قبولی بود. رضایتمندی دانشجویان از خدمات گروه معارف در تمامی زمینه‌های ذکر شده در تحقیق بالا گزارش شد این میزان مطلوبیت نشان از عملکرد مطلوب گروه معارف دارد؛ اما ذکر این نکته ضروری است که اگرچه رضایت دانشجویان از خدمات گروه در حد بالایی قرار دارد اما این مسأله نباید از ارتقاء کمی و کیفی گروه معارف

اساتید از میانگین فرضی بالاتر بود. در مورد این مؤلفه سه مورد؛ مناسب بودن برخورد اساتید آموزشی با دانشجویان، احساس امنیت و آرامش دانشجویان هنگام تماس و تعامل با اساتید و رفتار توأم با احترام استاد با دانشجو، مدنظر بود که دیدگاه دانشجویان در مورد تمامی موارد مطلوب بود به طوری که میانگین به دست آمده از میانگین فرضی بالاتر بود. در خصوص این موارد نیز نتایج به دست آمده با نتایج حاصل از مطالعات امینی و یوسفی لویه همسو بوده و مطابقت داشت (۴، ۳) در مطالعه یوسفی لویه یکی از مؤلفه‌های تأثیرگذار در اثربخشی گروه معارف و نیز نگرش دینی دانشجویان ویژگی‌های رفتاری دانشجویان عنوان شده که میزان رضایت دانشجویان از این مؤلفه بالا بود (۳).

همچنین کیفیت امکانات اداری، آموزشی و کتابخانه‌ای گروه معارف اسلامی دانشگاه علوم پزشکی زنجان نیز از دیدگاه دانشجویان مطلوب گزارش شد. در خصوص کیفیت امکانات از دانشجویان خواسته شد تا در مورد مواردی هم‌چون؛ ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجو بدون کم و کاست، وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو، دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه، داشتن دانش و مهارت کافی کارکنان در پاسخ به سؤالات دانشجویان، محیط اداری- آموزشی مرتب، تمیز و پاکیزه، مناسب بودن امکانات تحقیقاتی و وجود محیطی آرام برای مطالعه در

استفاده گروه‌های آموزشی دیگر اطلاع‌رسانی شود.

کارگاه‌هایی با اساتید مجرب در حوزه تعلیم و تربیت، رفتار و روابط انسانی برای اساتید دانشگاه تشکیل تا آن‌ها با روش‌های مختلف رفتار در کلاس و سازمان آشنا و به اهمیت ویژگی‌های رفتاری و تأثیر آن بر دانشجویان پی ببرند و در ارزشیابی پایان ترم که دانشجویان از طریق سیستم مدیریت آموزش (سما) انجام می‌دهند گزینه‌های جامع‌تری در مورد گروه در اختیار دانشجو قرار گیرد و داده‌ها از طریق شاخص‌های آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد.

#### سپاسگزاری

این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی مصوب معاونت تحقیقات و فناوری با کد A-11-194-4 و تحت حمایت مالی دانشگاه علوم پزشکی زنجان می‌باشد. پژوهشگران بر خود لازم می‌دانند از همکاران محترم معاونت تحقیقات و فناوری، مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، مسئولین محترم دانشکده‌ها و همچنین تمامی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان که امکان انجام این پژوهش را فراهم نمودند، صمیمانه تشکر و قدردانی نمایند.

#### References

1. Zahiri M, Sheikhi K, Hossinpour D, Maharloo HR, Haghhighizadeh MH. Students' Views about the Educational Quality of Health Services Management Department in AJUMS. Journal of Educational Development Jundishapur 2013; 4(1): 83-9.

جلوگیری نماید، زیرا با وجود تمامی این موارد تا رسیدن به وضعیت مطلوب کماکان نیاز به فعالیت بیشتری از طرف مسئولین می‌باشد. نقش گروه معارف با توجه به میزان بسیار بالای دروس ارائه شده در دانشگاه‌ها و دانشکده‌ها در تعمیق و تصحیح نگرش دینی دانشجویان و تربیت اسلامی آنان بسیار حایز اهمیت است و این اهمیت وظیفه گروه معارف را بسیار خطیرتر می‌نماید.

#### محدودیت‌ها

این پژوهش دارای محدودیت‌هایی می‌باشد که از جمله می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

این مطالعه در سطح و اندازه خود به نتایج قابل اعتنایی دست یافته اما پژوهشگر مدعی کنترل تمامی جوانب از جمله کنترل متغیرهای مزاحم و مداخله‌گر نمی‌باشد. از این رو تعمیم نتایج این تحقیق به جوامع آماری دیگر باید با دقت انجام گیرد. اجرای تحقیق به جامعه آماری در زنجان و دانشگاه علوم پزشکی محدود بود. گروه مورد بررسی صرفاً دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان بود. ابزار پژوهش محدود به پرسش‌نامه بود.

#### پیشنهادات

پیشنهاد می‌شود که نقاط قوت گروه معارف جهت

2. Bahreini M, Shahamat Sh, Khatooni A, Ghodsi S. The Quality of Educational Services: Gap between Optimal and Actual Status according to Dentistry Students. Iran J Med Educ 2012; 11(7): 685-94.

3. Yousefilooye V. Impact of educating "Islamic knowledges" courses on students' religious attitude . *Biquarterly Journal of Islamic Education* 2008; 3(5): 153-84.
4. Amini M, Rahimi H, Samadian Z. An Analysis and Assessment of Obstacles to Effectiveness of Islamic lessons (Case Study in Kashan University Medical Sciences). *J Med Educ Dev* 2013; 6(10): 13-21.
5. Khoshi A, Maleki H, Kalantari E. Design and explain the objectives of the Islamic Revolution. *Islamic Revolution Studies* 2013; 10(32): 119-146.
6. Foroughi Abari A, Saadatmand Z, Khalighipour A. The Factors Enhancing the Quality of Teaching Quranic Sciences as Seem by the Instructors and Students of Qadir Higher Education Institute of Quranic Sciences and Islamic Ethics. *Journal of Research in Educational Sciences* 2008; 20: 167-188.  
<http://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=111759>
7. Pooyazade A, Shaeiri M. Students' Attitudes towards Studying Theology. *Daneshvar Raftar* 2004; 11(9): 65-78.
8. Shahverdian Sh. Designing a Service Quality Survey Based on the SERVQUAL Model. *Management Accounting* 2010; 3 . 2 (5): 87-95.
9. Bayraktaroglu G, Atrek B. Testing the superiority and dimensionality of SERVQUAL vs. SERVPERF in higher education. *The Quality Management Journal* 2010; 17(1): 47-59.
10. Galeeva RB. SERVQUAL Application and Adaptation for Educational Service Quality Assessments in Russian Higher Education. *Quality Assurance in Education: An International Perspective*. 2016; 24(3). 329-348.  
<http://dx.doi.org/1108/10/QAE-06-2015-0024>
11. Green P. Measuring Service Quality in Higher Education: A South African Case Study. *Journal of International Education Research*. 2014; 10(2). 131-142.  
<http://www.cluteinstitute.com/ojs/index.php/JIER/article/download/8515/8522>.
12. Kebriaei A, Roudbari M, Rakhshani Nejad M, Mirlotfi P. Assessing Quality of Educational Services at Zahedan University of Medical Sciences. *Journal of Taysib shargh* 2005;7(2):139-46.
13. Jalili M, Mirzazadeh A, Azarpira A: A survey of medical students' perceptions of the quality of their medical education upon graduation. *Ann Acad Med* 2008; 37:1012-1018.
14. Sohrabi Z, Majidi Z. Educational Services Quality Gap: Perspectives Of Educational Administrators, Faculty Members And Medical Students. *Paramedical Faculty of Tehran University of Medical Sciences* 2013; 7(5): 376-88.
15. Mohammadi A, Vakili MM. Assessing the Quality of Education of the Students of Zanjan University of Medical Sciences. *Development of Medical Education* 2010; 3(5): 31-41.

## Satisfaction of Students from the Quality of Educational Services of Islamic Education Department of Zanjan University of Medical Sciences

Bahram Rostami<sup>1</sup>, Zainolabedin Safavi<sup>2</sup>, Ehsan Fakour<sup>3</sup>, Soghrat Faghihzadeh<sup>4</sup>, Fazlollah Ayatollahi<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Department of Education, Faculty of Pharmacy, Zanjan University of Medical Sciences, Zanjan, Iran.

Orcid iD: 0000-0001-8097-5411

<sup>2</sup>Department of Islamic Education, Faculty of Medicine, Zanjan University of Medical Sciences, Zanjan, Iran.

<sup>3</sup>Center for Interdisciplinary Science Research, Zanjan University of Medical Sciences, Zanjan, Iran.

<sup>4</sup>Zanjan Social Dept. of Health Research Center, Zanjan University of Medical Sciences, Zanjan, Iran.

<sup>5</sup>Department of Rheumatology, Faculty of Medicine, Zanjan University of Medical Sciences, Zanjan, Iran.

(Received 1 June, 2017

Accepted 26 Aug, 2017)

### Original Article

### Abstract

**Introduction:** Department of theology and Islamic studies is one of the most important departments in the universities whose services affects students' religious attitudes. Therefore, this study aimed to determine the students' attitudes and satisfaction with the quality of educational services from this department at Zanjan Islamic University of Medical Sciences during 2015-16.

**Methods:** This study was a Descriptive-cross sectional survey. The population consisted of the undergraduate and PhD students at Zanjan University of Medical Sciences. The sample size was determined using Cochran formula, so 315 people were selected using Stratified sampling. To collect data, a questionnaire was used that had combined a self- made questionnaire and the standard questionnaire of SERVQUAL attitude and satisfaction. The data was analyzed using descriptive statistics and one sample T-test.

**Results:** A total of 283 students participated in the study, 167 (60.7%) male and 108 (39.3%) female. Most of the participants were in the age group of 21-24 One-sample t-test results showed that the average satisfaction of Educational Services form Islamic studies department is higher than the criterion. Also regarding the quality of service satisfaction, the mean differences were observed in the following hypothetical average: ( $t > 1.97$ ,  $P \text{value} < 0.001$ ) and in all aspects, observed mean was above the average hypothesis.

**Conclusion:** The students' satisfaction of educational and administrative services provided by the Department of Islamic studies was desirable.

**Key words:** Department of Islamic Studies, Quality of Educational Services, Satisfaction.

**Citation:** Rostami B, Safavi Z, Fakour E, Faghihzadeh S, Ayatollahi F. Satisfaction of Students from the Quality of Educational Services of Islamic Education Department of Zanjan University of Medical Sciences. *Journal of Development Strategies in Medical Education* 2018; 5(1): 1-14.

Correspondence:  
Zainolabedin Safavi  
Zanjan University of Medical  
Sciences, Zanjan, Iran.  
Orcid iD:  
0000-0003-1921-2153  
Email:  
zainolabedinsafavi@gmail.com