



## Research Paper

# The Satisfaction of Students with Educational Processes and Services at Saveh University of Medical Sciences



\*Edris Hoseinzadeh<sup>1</sup> , Mokhtar Mahdavi<sup>1</sup> , Melika Memari<sup>1</sup> , Mahdi Safari<sup>2</sup>

1. Department of Environmental Health Engineering, Saveh University of Medical Sciences, Saveh, Iran.
2. Department of Biostatistics, Faculty of health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.



**Citation** Hoseinzadeh E, Mahdavi M, Memari M, Safari M. [The Satisfaction of Students with Educational Processes and Services at Saveh University of Medical Sciences (Persian)]. *Development Strategies in Medical Education*. 2023; 10(3):248-265. <https://doi.org/10.32598/DSME.10.3.569.1>

<https://doi.org/10.32598/DSME.10.3.569.1>

### Article Info:

Received: 23 May 2023

Accepted: 14 Jun 2023

Available Online: 01 Oct 2023

### Key words:

Student, Individual Satisfaction, Educational services

## ABSTRACT

**Background** The mission of universities is to respond to the needs and expectations of the society and their students. This study aimed to assess the level of satisfaction with educational and research processes in students of Saveh University of Medical Sciences (SUMS).

**Methods** This descriptive-analytical study with cross-sectional design was conducted on 80 SUMS students in the academic year 2022-2023. A researcher-made questionnaire with 71 items and 9 domains was used to measure student satisfaction with various aspects of educational services. Obtained data were analyzed in SPSS v.22 software using descriptive statistics (mean, standard deviation, frequency, percentage), Mann-Whitney U test and Kruskal-Wallis test. The significant level was set at 0.05 for all tests.

**Results** The mean age of the students was 21.28±3.12 years. Among participants, 64% (n=73) were female. The duration of study at the university for 34.2% of the studied students was less than one year; for 28.1%, 1-3 years, and for the rest was more than 3 years (37.7%). Overall satisfaction with educational processes in all areas was at a high level, except for "practical and experimental courses", "student evaluation", and "research workshops". The Mann-Whitney U test results showed a significant difference in the level of satisfaction with the services provided by the Office of Academic Affairs process based on gender (P=0.038). The Kruskal-Wallis test results showed a significant difference in the level of satisfaction with "counseling and guidance of advisors" (P=0.04), "student evaluation" (P=0.009), "library" (P=0.001), and "internship and apprenticeship" (P=0.003) based on the fields of study.

**Conclusion** The "student evaluation", "practical and experimental courses", "internship and apprenticeship" and "research workshops" at SUMS need to be improved.

### \* Corresponding Author:

**Edris Hoseinzadeh, PhD.**

**Address:** Department of Environmental Health Engineering, Saveh university of Medical Sciences, Saveh, Iran.

**Tel:** +98 (935) 8840365

**E-mail:** e.hoseinzadeh@savehums.ac.ir



Copyright © 2024 The Author(s).  
This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC-BY-NC: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.en>), which permits use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited and is not used for commercial purposes.

## Extended Abstract

### **T** Introduction

The mission of universities is to respond to the needs and expectations of the society and their students. Determining the student satisfaction is the most important indicator of quality in universities. Given the importance of understanding student satisfaction in higher education institutions, and the necessity for universities to continuously measure student satisfaction in order to achieve higher quality, this study aimed to assess the level of satisfaction with educational and research processes (such as teaching quality, counseling and guidance of advisors, services of the Office of Academic Affairs, internships, practical and experimental courses, etc.) in students of Saveh University of Medical Sciences (SUMS). We also aimed to identify the factors influencing student satisfaction.

### Methods

This is a descriptive-analytical study with cross-sectional design that was conducted at SUMS in the academic year 2022-2023. The study population consists of all students in various fields of study (Environmental Health, Occupational Health, Emergency Medical Services, Health Information Technology, Public Health, Nursing, Anesthesia, Operating Room, and Midwifery) at SUMS who had completed at least one semester. A stratified random sampling method was applied to select samples, proportional to the number of students in each department. The required sample size was calculated to be 85. A researcher-made questionnaire with 71 items measuring various aspects of educational services was used to measure student satisfaction. Obtained data were analyzed in SPSS software, version 22 using Mann-Whitney U test and Kruskal-Wallis test. The significant level was set at 0.05 for all tests.

### Results

The mean age of the students was  $21.28 \pm 3.12$  years. Among participants, 64% (n=73) were female. The duration of study at the university for 34.2% of the studied students was less than one year; for 28.1%, 1-3 years, and for the rest was more than 3 years (37.7%). Overall satisfaction with educational processes in all areas was at a high level, except for “practical and experimental courses”, “student evaluation”, and “research workshops”. The Mann-Whitney U test results showed a significant difference in the level of satisfaction with

the services provided by the Office of Academic Affairs process based on gender ( $P=0.038$ ). The Kruskal-Wallis test results showed a significant difference in the level of satisfaction with “counseling and guidance of advisors” ( $P=0.04$ ), “student evaluation” ( $P=0.009$ ), “library” ( $P=0.001$ ), and “internship and apprenticeship” ( $P=0.003$ ) based on the fields of study.

### Conclusion

The overall satisfaction of students with the existing educational services and processes at SUMS is at a good level. Factors such as the field of study, duration of the study in the university can affect student satisfaction with educational programs and processes. Educational planners should pay attention to these factors. Measuring satisfaction levels alongside any necessary modifications to educational programs and processes can help the SUMS achieve a better understanding of the quality of their services. The “practical and experimental courses”, “internship and apprenticeship” and “research workshops” at SUMS need to be improved.

### Ethical Considerations

#### Compliance with ethical guidelines

Ethical issues have been completely observed by the authors. The Ethics code of this study was IR.SAVEHUMS.REC.1398.012.

#### Funding

The authors gratefully acknowledge the Research Council of Saveh University of Medical, Saveh, Iran for partial financial support.

#### Authors' contributions

Writing – review & editing, Writing – original draft, Project administration, Methodology, Data curation, Conceptualization: Edris Hoseinzadeh; Writing – original draft, Validation, Data curation: Mokhtar Mahdavi; Methodology, Data curation: Melika Memari and Mahdi Safari.

#### Conflicts of interest

The authors declare that they have no known competing financial interests or personal relationships that could have appeared to influence the work reported in this paper.



### Acknowledgements

The authors gratefully acknowledge the Research Council of Saveh University of Medical, Saveh, Iran for partial financial support.

## مقاله پژوهشی

## سطح رضایتمندی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی از برنامه‌ها و فرایندهای آموزشی: مطالعه موردی دانشکده علوم پزشکی ساوه

\* ادریس حسین‌زاده<sup>۱</sup>، مختار مهدوی<sup>۱</sup>، ملیکا معماری<sup>۱</sup>، مهدی صفری<sup>۲</sup>۱. گروه مهندسی بهداشت محیط، دانشکده علوم پزشکی ساوه، ساوه، ایران.  
۲. گروه آمار زیستی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.Citation: Hoseinzadeh E, Mahdavi M, Memari M, Safari M. [The Satisfaction of Students with Educational Processes and Services at Saveh University of Medical Sciences (Persian)]. *Development Strategies in Medical Education*. 2023; 10(3):248-265. <https://doi.org/10.32598/DSME.10.3.569.1>doi: <https://doi.org/10.32598/DSME.10.3.569.1>

## چکیده

## اطلاعات مقاله:

تاریخ دریافت: ۰۲ خرداد ۱۴۰۲

تاریخ پذیرش: ۲۴ خرداد ۱۴۰۲

تاریخ انتشار: ۰۹ مهر ۱۴۰۲

**مقدمه:** رسالت و مأموریت دانشگاه‌ها پاسخ به نیازها، انتظارات و خواسته‌های ذینفعان کلیدی آن و خصوصاً دانشجویان است. تعیین سطح رضایتمندی دانشجویان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین شاخص‌های دستیابی به کیفیت مطلوب در نظر گرفته می‌شود. این مطالعه به‌منظور بررسی رضایتمندی دانشجویان از برنامه‌ها و فرایندهای آموزشی و پژوهشی در دانشکده علوم پزشکی ساوه انجام شد.

**روش‌ها:** این مطالعه توصیفی-مقطعی در سال ۱۴۰۱ روی دانشجویان رشته‌های مختلف با روش تصادفی طبقه‌ای انجام شد. برای سنجش میزان رضایتمندی از پرسش‌نامه استاندارد شده توسط سایر محققین شامل ۷۱ سؤال از جنبه‌های مختلف خدمات آموزشی که دارای ۹ زیرحیطه است استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ و با استفاده از شاخص‌های مناسب آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار، فراوانی و درصد فراوانی) و شاخص‌های آمار استنباطی (آزمون من‌ویتنی و کروسکال والیس) انجام شد. در همه آزمون‌ها سطح معناداری ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

**یافته‌ها:** میانگین سنی دانشجویان شرکت‌کننده در این مطالعه ۲۱/۲۸±۳/۱۲ سال است. همچنین از نظر جنسیت ۶۴ درصد (۷۳ نفر) دانشجویان مورد مطالعه را دختران تشکیل داده‌اند. مدت‌زمان حضور در دانشگاه برای ۳۴/۲ درصد دانشجویان مورد بررسی کمتر از ۱ سال، ۲۸/۱ درصد بین ۱ تا ۳ سال و بقیه بیش از ۳ سال بوده است (۳۷/۷ درصد). براساس نمره کسب‌شده، رضایتمندی کلی از فرایندهای آموزشی در تمام حیطه‌ها به‌جز «رضایت از ارزشیابی دانشجوی»، «کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاهی» و «کارگاه‌های روش تحقیق» در سطح «خوب» بوده است و از نظر آماری فقط برای میزان رضایتمندی از فعالیت‌های اداره آموزش براساس جنسیت دارای تفاوت معنی‌دار بوده است (آزمون من‌ویتنی و  $P=0/038$ ). براساس مقطع تحصیلی، رضایتمندی از «کارآموزی و کارورزی» و «کارگاه‌های روش تحقیق»، تفاوت معنی‌داری نداشته است (آزمون من‌ویتنی و به ترتیب  $P=0/009$  و  $P=0/006$ ). نتایج آزمون کروسکال والیس و برحسب رشته تحصیلی نشان داد بین نمره رضایتمندی از حیطه‌های «مشاوره و راهنمایی اساتید»، «ارزشیابی دانشجوی»، «کتابخانه» و «کارآموزی و کارورزی» اختلاف معنی‌داری وجود دارد (به ترتیب  $P=0/004$ ،  $P=0/009$ ،  $P=0/001$  و  $P=0/003$ ).

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان داد حیطه‌های «ارزشیابی دانشجوی»، «کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاهی»، «کارآموزی و کارورزی»، «کارگاه‌های روش تحقیق» از جمله حیطه‌هایی بودند که برای جلب رضایت بیشتر به بازنگری و برنامه‌ریزی مجدد نیاز دارند.

## کلیدواژه‌ها:

دانشجو، رضایت فردی، وضعیت آموزشی

## \* نویسنده مسئول:

دکتر ادریس حسین‌زاده

نشانی: ساوه، دانشکده علوم پزشکی ساوه، گروه مهندسی بهداشت محیط.

تلفن: ۰۳۶۵-۸۸۴۰۳۶۵ (۹۳۵) +۹۸

پست الکترونیکی: [e.hoseinzadeh@savehums.ac.ir](mailto:e.hoseinzadeh@savehums.ac.ir)

Copyright © 2024 The Author(s);

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC-BY-NC: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.en>), which permits use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited and is not used for commercial purposes.

## مقدمه

آنها کدام است؟ به عقیده نهرینگ، دانشجویان به‌عنوان دریافت‌کنندگان خدمات حرفه‌ای مدرسان، بهترین منبع برای شناسایی رفتارهای آموزشی مدرسان خود هستند. شناسایی مسائل موجود در فرایند آموزشی و مهارتی دانشجویان و سپس اقدام در جهت رفع و اصلاح آن موجب بهبود دستیابی به اهداف آموزشی و درنهایت تربیت افراد ماهر و ارائه خدمات بهداشتی، پزشکی و مراقبتی با کیفیت بالا می‌شود [۸، ۹]. خدمات آموزشی باید به گونه‌ای ارائه شود تا فراگیران احساس کنند که در یک محیط امن قرار دارند و بدین‌گونه آمادگی روانی آنها برای یادگیری بیشتر فراهم شود [۱۰]؛ به همین دلیل اندازه‌گیری میزان رضایتمندی دانشجویان و تحلیل نتایج به‌دست‌آمده به‌عنوان یک امر ضروری برای مؤسسات آموزشی محسوب می‌شود [۴، ۷]. دانشجویان به‌عنوان متقاضیان و مراجعین آموزش عالی، در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده از سوی مرکز دانشگاهی نقش اساسی ایفا می‌کنند [۷، ۱۱، ۱۲].

در مطالعه سرافراز و همکاران (۱۳۹۸) نتایج آزمون تی زوجی نیز نشان داد بین ادراک و انتظارات دستیاران از کیفیت خدمات آموزشی در تمامی ابعاد پنج‌گانه خدمات شکاف منفی وجود دارد ( $t > 1/97$  و  $P = 0/001$ ). به‌طوری‌که بیشترین میزان شکاف مربوط به بعد اطمینان (-۲/۴۳) و کمترین میزان شکاف مربوط به بعد فیزیکی و ملموس (-۲/۱) گزارش شده است. به‌طورکلی می‌توان از مطالعه آنها نتیجه گرفت از دیدگاه دستیاران دانشگاه علوم‌پزشکی زنجان بین انتظارات از کیفیت خدمات آموزشی با وضعیت موجود شکاف منفی وجود داشته است [۱۳]. در تحقیقی که برای تعیین میزان رضایت دانشجویان از عملکرد واحدهای مختلف دانشگاه علوم‌پزشکی اردبیل انجام شده است نتایج نشان داده است هیچ‌کدام از واحدهای دانشگاه نمره بالاتر از متوسط کسب نکردند و ۲ واحد آموزش دانشکده‌ها و مدیریت آموزشی نمره متوسط از رضایت دانشجویان را کسب کردند و میانگین بقیه واحدها پایین‌تر از حد متوسط گزارش شده است. نتیجه‌گیری این تحقیق نشان می‌دهد دانشجویان دانشگاه علوم‌پزشکی اردبیل از عملکرد واحدها به‌ویژه مدیریت دانشجویی فرهنگی و مشاوره فاقد رضایت نسبی بودند. بنابراین نیاز است مدیران ارشد در این زمینه اقدامات لازم را برای بهبود کیفیت امور انجام دهند [۵].

در تحقیقی مشخص شده است که عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم‌پزشکی اصفهان در حیطه‌های اداری، آموزشی، کیفیت پاسخ‌گویی، نظارت و راهنمایی از نظر مدرسان و دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی رضایت‌بخش نبوده است و لازم است مدیران ارشد دانشگاه در این امر نظارت و ارزیابی بیشتری داشته باشند و با تسهیلاتی امکان ارائه عملکرد مناسب‌تری را فراهم کنند [۳]. در اهمیت توجه به خواسته‌های مشتری براساس پژوهش‌های صورت‌گرفته، هرکدام از مشتریان ناراضی نقطه‌نظر خویش را به ۹ نفر ابراز می‌کنند. حال اگر این

دیدگاه مشتری‌گرایی از ۲ دهه پیش وارد حوزه‌های مختلف بهداشتی، درمانی و آموزشی شده است، امروزه نظر مشتری پایه‌ای برای سنجش فرایندها و شیوه‌ای برای توانمندسازی مجموعه افراد درگیر در ارائه خدمات و مشارکت در تصمیم‌گیری‌های مهم فراهم می‌کند. در سازمان‌های دانش‌محور، آگاهی از نحوه ارائه خدمات از اساسی‌ترین مکانیسم‌های مدیریتی و از اهمیت بسزایی برخوردار است. رضایت مشتری در این سازمان‌ها باعث پویایی آنها شده و اعتلای اهداف سازمانی را به دنبال دارد [۱، ۲]. آموزش عالی نقش غیرقابل‌انکاری در پیشرفت جوامع و به‌خصوص سازمان‌ها دارد [۳]. دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی همواره به‌عنوان بالاترین مرکز پرورش اندیشه و تولید علم محسوب می‌شوند و با حضور و فعالیت اندیشمندانه متفکران، محققین و دانشجویان نقش اساسی در اغنا و ارتقای علمی و سمت‌وسو بخشیدن به درون‌مایه‌های فکری، اعتقادی و سیاسی جامعه ایفا می‌کنند [۴].

دانشگاه‌ها در راستای حفظ پویایی و ارتقای خویش، و برای ارزیابی و اطمینان از کیفیت برنامه‌های مربوط به بخش‌های مختلف سیستم آموزشی‌پژوهشی و همچنین به‌منظور ارزیابی کارایی و اثربخشی دانش‌آموختگان خویش، نیازمند ارزیابی مستمر میزان رضایتمندی دانشجویان هستند [۴]. برای ایجاد تغییرات سازنده وجود اطلاعات توصیفی درمورد وضع موجود و اطلاع درمورد نگرش دانشجویان از خدمات ارائه‌شده ضروری است. با استفاده از این اطلاعات می‌توان ضمن تقویت عوامل مثبت و اصلاح عوامل منفی رضایت هرچه بیشتر دانشجویان را فراهم آورد [۵]. از سوی دیگر باتوجه‌به اینکه حفظ پویایی دانشگاه در گرو وجود برنامه‌ریزی‌های توسعه‌ای و استراتژیک، بهبود و اصلاح فرایندها و کنترل مستمر کیفیت فرایندهای آموزشی است، اصلی‌ترین مصداق کیفیت، ایجاد و حفظ مشتری توسط سازمان است. در مراکز آموزش عالی، دانشجویان به‌عنوان مخاطبان و مشتریان اصلی فرایند آموزشی محسوب می‌شوند [۶]، درصورتی‌که خدمات آموزشی ارائه شده از سوی دانشگاه در مقایسه با خدمات آموزشی ارائه‌شده از سوی دیگر مراکز آموزش عالی یا دانشگاه‌های مشابه، نتواند رضایت دانشجو را جلب کند، از تمایل دانشجویان جدید برای انتخاب آن دانشگاه کاسته می‌شود [۷].

دانشجویان انتظار دارند، خواسته‌هایشان به‌طور کامل و مداوم برآورد شود. در این صورت احساس رضایت و خرسندی از خدمات آموزشی ارائه‌شده خواهند داشت در غیر این صورت خدمات را ناقص و نارضایتی خود را به اشکال مختلف ابراز می‌کنند. برای آنکه بتوان انتظارات آنها را درک کرد و به‌صورت منطقی به آنها پاسخ داد در قدم اول باید دانست انتظارات اخلاقی یا توقعات دانشجویان از دانشگاه چیست؟ و اهمیت هر بعد یا مشخصه نزد

گروه آموزشی بود. از روش نمونه‌گیری تصادفی دردسترس برای انتخاب افراد شرکت‌کننده در مطالعه استفاده شد.

جمع‌آوری اطلاعات به‌وسیله پرسش‌نامه محقق‌ساخته‌ای که در ۲ مطالعه قبلی نیز استفاده شده است انجام شد (پیوست شماره ۱). پرسش‌نامه از ۲ بخش تشکیل شده است: ۱. سؤالات مربوط به مشخصات عمومی (جنسیت، سن، مدت‌زمان تحصیل در دانشگاه، رشته تحصیلی، مقطع تحصیلی، بومی و غیربومی بودن و ساکن خوابگاه بودن) ۲. بخش دوم مربوط به سؤالات سنجش رضایت دانشجویان از حیطه‌های مختلف آموزشی است که به‌صورت زیر حیطه‌ها تعریف شده‌اند:

۱. روش تدریس (۹ سؤال)؛ ۲. فعالیت‌های اداره آموزش (۹ سؤال)؛ ۳. مشاوره و راهنمایی اساتید (۹ سؤال)؛ ۴. شیوه ارزشیابی دانشجو (۴ سؤال)، ۵. کتابخانه (۷ سؤال)، ۶. مدیر گروه (۶ سؤال)، ۷. کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاهی (۸ سؤال)، ۸. دوره کارآموزی (۱۰ سؤال)، ۹. کارگاه‌های روش تحقیق (۹ سؤال). روش نمره‌دهی این پرسش‌نامه بدین ترتیب است: به‌گزینه کاملاً موافق امتیاز ۵، موافق امتیاز ۴، ممتنع ۳ امتیاز، مخالف امتیاز ۲ و گزینه کاملاً مخالف امتیاز ۱ داده می‌شود. میزان رضایتمندی از سطح رضایت خیلی کم تا سطح رضایت خیلی زیاد با نمره گذاری در ۵ دامنه (۱-۱/۷۹ تا ۴/۲-۵) تقسیم‌بندی شد (سطح رضایت خیلی کم: ۱/۷۹- کم: ۱/۸-۲/۵۹، متوسط: ۲/۶-۳/۳۹، زیاد: ۳/۴-۴/۱۹ و خیلی زیاد: ۴/۲-۵). روایی پرسش‌نامه با توجه به تحقیقات انجام‌شده، منابع کتابخانه‌ای، تحقیقات انجام‌شده و دیدگاه صاحب‌نظران آموزشی و مدیریتی تأیید شده و پایایی پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که ضریب پایایی برابر ۰/۸۱ به دست آمد [۲].

پرسش‌نامه به‌صورت الکترونیک به‌طور تصادفی و متناسب با حجم نمونه به دانشجویان رشته‌های مختلف ارائه شد. ضمن ارائه توضیح مختصر درمورد اهداف پژوهش (در صورت لزوم)، درمورد بخش‌های مختلف پرسش‌نامه نیز به دانشجویان توضیح داده شد (برای مثال درمورد بخش رضایتمندی از فرایند تدریس، با توجه به تعدد اساتیدی که دانشجو در هر نیم‌سال با آن‌ها درس دارد به دانشجویان توضیح داده شد که به‌طورکلی برآیند نظرات خود را درمورد رضایتمندی از ابعاد مختلف کیفیت تدریس اساتید، با توجه به سؤالات مطرح‌شده در این بخش و طیف پاسخ‌گویی به سؤالات، از بین گزینه‌های ۱ تا ۵ (کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) انتخاب کنند). پرسش‌نامه در اختیار آن‌ها قرار داده شد و پس از تکمیل (به روش خودایفایی) جمع‌آوری شد.

### تحلیل داده‌ها

برای مدیریت داده‌های به‌دست‌آمده از مطالعه، از نرم‌افزار اکسل و SPSS نسخه ۲۲ استفاده شد. همچنین برای ارائه نتایج از شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین، میانه، مد و غیره) به‌صورت

نارضایتی فراگیر شود و با افزایش تصاعدی همراه باشد، عملاً وجود سازمان بی‌معنا خواهد بود [۱۴، ۱۵]، چون فلسفه وجودی سازمان‌ها، خدمت به مشتری است. براساس نتایج مطالعات در کشور ژاپن، یکی از ۳ اصل اساسی مؤثر در رشد این کشور تمرکز و توجه سازمان‌ها بر درک و جواب‌گویی به نیاز مشتریان بوده است. براساس نظام کیفیت ژاپن اگرچه کیفیت بر سوددهی ارجح است، اما راه رسیدن به سود، دستیابی به کیفیتی است که براساس نظر مشتری باشد [۱۶]. بنابراین برای رسیدن به کیفیت مناسب و برتری در رقابت، سازمان‌ها و از آن جمله دانشگاه‌ها، باید خدمات ارائه‌شده را مطابق خواسته‌ها و انتظارات مشتریان داخلی و خارجی خود برنامه‌ریزی کنند.

باتوجه به اهمیت کسب آگاهی از رضایتمندی دانشجویان در مراکز آموزش عالی و اینکه نظام‌های دانشگاهی برای دستیابی به کیفیت برتر باید به‌طور مستمر رضایتمندی دانشجویان را اندازه‌گیری کنند ما درصدد اندازه‌گیری سطح رضایت دانشجویان دانشکده علوم پزشکی ساوه از فرایندهای آموزشی و پژوهشی برآمدیم تا با شناسایی سطح رضایت از حیطه‌های مختلف آموزشی نظیر تدریس اعضای هیئت‌علمی، مشاوره و راهنمایی اساتید، خدمات اداره آموزش، کارآموزی‌ها، واحدهای عملی و آزمایشگاهی و غیره و تحلیل عوامل مؤثر در آن راهکارهای مناسب ارائه کنیم.

### مواد و روش‌ها

این مطالعه از نوع توصیفی‌تحلیلی بود که به‌صورت مقطعی و در دانشکده علوم پزشکی ساوه در سال ۱۴۰۱-۱۴۰۲ انجام شد. جامعه آماری شامل همه دانشجویان شاغل به تحصیل در کلیه رشته‌ها (بهداشت محیط، بهداشت حرفه‌ای، فوریت‌های پزشکی، فناوری اطلاعات سلامت، بهداشت عمومی، پرستاری، هوشبری، اتاق عمل و مامایی) و مقاطع تحصیلی بود که حداقل ۱ نیم‌سال تحصیلی را گذرانده باشند. روش تصادفی طبقه‌ای متناسب با تعداد دانشجویان شاغل به تحصیل در هر گروه آموزشی انتخاب شد. برای تعیین نمونه حداکثری به‌عنوان جامعه پژوهش، میزان رضایت ۰/۵ در نظر گرفته شد و با توجه به میزان خطای نوع اول (۰/۰۵)، تعداد نمونه موردنیاز ۸۵ نفر محاسبه شد. مقدار  $d$  (دقت) برابر ۰/۰۵ در نظر گرفته شد [۱، ۲]. با توجه به اینکه تعداد کل دانشجویان ۶۵۰ نفر است جامعه آماری موردنیاز از طریق فرمول شماره ۱ محاسبه و برابر ۹۰ دانشجو برآورد شد:

1.

$$P = \frac{1}{2} \text{ و } q = \frac{1}{2}$$

$$n = \frac{((NZ^2_{a/2} \cdot P(q)) / (d^2(N-1) + Z^2_{a/2} P(q)))$$

تعداد دانشجویان شرکت‌داده‌شده در تحقیق از هر رشته تحصیلی متناسب با تعداد دانشجویان مشغول به تحصیل در هر

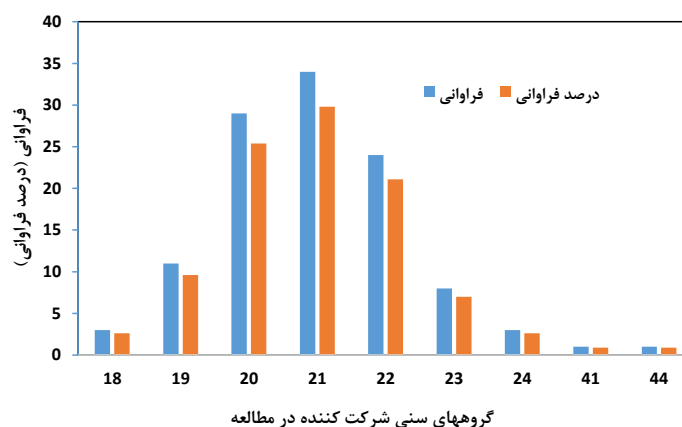
## جدول ۱. میزان رضایتمندی کلی از حیطه‌های آموزشی موردبررسی

نمره رضایتمندی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	حیطه موردسنجش
زیاد	۳/۵۱ $\pm$ ۰/۶	رضایت از فرایند تدریس
زیاد	۳/۵۵ $\pm$ ۰/۷۳	رضایت از فعالیت‌های اداره آموزش
زیاد	۳/۷۵ $\pm$ ۰/۸۳	رضایت از مشاوره و راهنمایی اساتید
متوسط	۳/۲۹ $\pm$ ۰/۵۴	رضایت از ارزشیابی دانشجو
زیاد	۳/۶۲ $\pm$ ۰/۵۶	رضایت از کتابخانه
زیاد	۳/۹۷ $\pm$ ۰/۸۴	رضایت از مدیر گروه
متوسط	۳/۲۵ $\pm$ ۰/۶۵	رضایت از کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاهی
زیاد	۳/۴۸ $\pm$ ۰/۷۹	رضایت از کارآموزی و کارورزی
متوسط	۲/۹۸ $\pm$ ۰/۲۶	رضایت از کارگاه‌های روش تحقیق
زیاد	۳/۴۸ $\pm$ ۰/۶۴	رضایتمندی کلی

سال، ۲۸/۱ درصد بین ۱ تا ۳ سال و بقیه بیش از ۳ سال بوده است (۳۷/۷ درصد).

همچنین فراوانی (درصد) شرکت‌کنندگان در مطالعه برحسب رشته‌های مختلف تحصیلی در تصویر شماره ۴ ارائه شده است که بیشترین و کمترین شرکت‌کننده به ترتیب به رشته‌های بهداشت حرفه‌ای (۲۵/۴ درصد) و مامایی (۱/۸ درصد) تعلق دارد و باتوجه به اینکه فقط ۲ مقطع کارشناسی و کاردانی در این دانشکده وجود دارد صرفاً ۹/۶ درصد شرکت‌کننده‌ها در مقطع کاردانی شاغل به تحصیل بوده‌اند. شرکت‌کنندگان در مطالعه برحسب اینکه بومی شهرستان ساوه بودن و ساکن خوابگاه دانشجویی بودن بررسی شدند که نتایج آن در تصویر شماره ۵ ارائه شده است.

## نتایج رضایتمندی



تصویر ۱. فراوانی (درصد) شرکت‌کنندگان در مطالعه برحسب سن

جداول و نمودارهای مناسب و برای تجزیه و تحلیل از آزمون‌های ناپارامتری من‌ویتنی و کروسکال والیس استفاده شد. در همه آزمون‌ها سطح معنی‌داری ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است.

## یافته‌ها

بیشترین درصد شرکت‌کنندگان این مطالعه ۲۱ سال (۲۹/۸ درصد) داشتند. همچنین درصد فراوانی شرکت‌کنندگان در سایر گروه‌های سنی در تصویر شماره ۱ ارائه شده است. به‌طورکلی میانگین سنی دانشجویان شرکت‌کننده در این مطالعه ۲۱/۲۸ سال بود. همچنین از نظر جنسیت ۶۴ درصد (۷۳ نفر) دانشجویان مورد مطالعه را دختران تشکیل داده‌اند (تصویر شماره ۲).

بر اساس نتایج ارائه شده در تصویر شماره ۳، مدت‌زمان حضور در دانشگاه برای ۳۴/۲ درصد دانشجویان موردبررسی کمتر از ۱

جدول ۲. میزان رضایتمندی از حیطه های آموزشی مورد بررسی بر اساس جنسیت، بومی، ساکن خوابگاه، مدت زمان حضور در دانشگاه و مقطع تحصیلی

حیطه مورد سنجش	جنسیت		بومی ساوه		ساکن خوابگاه		حضور در دانشگاه		مقطع تحصیلی	
	پسر/ دختر	P	بله/ خیر	P	بله/ خیر	P	<1-3-1	P	کاردانی/ کارشناسی	P
	میانگین ± انحراف معیار		میانگین ± انحراف معیار		میانگین ± انحراف معیار		میانگین ± انحراف معیار		میانگین ± انحراف معیار	
رضایت از فرایند تدریس	۳/۶۵±۰/۵۵	۰/۰۹	۳/۴۸±۰/۶	۰/۷۸	۳/۴۸±۰/۶۴	۰/۴۵	۳/۴۶±۰/۷۱	۰/۷۹	۳/۷۴±۰/۴۳	۰/۲۱
	۳/۴۲±۰/۶۲		۳/۵۳±۰/۶۱		۳/۵۶±۰/۵۵		۳/۵۶±۰/۵۴		۳/۴۸±۰/۶۱	
رضایت از فعالیت های اداره آموزش	۳/۶۹±۰/۱۸	۰/۰۳۸*	۳/۴۸±۰/۷۴	۰/۲۸	۳/۵۷±۰/۷۳	۰/۵۸	۳/۴۶±۰/۷۱	۰/۶۷	۳/۹۳±۰/۶۴	۰/۰۷۸
	۳/۴۷±۰/۶۹		۳/۶۲±۰/۷۲		۳/۵۱±۰/۷۵		۳/۶۱±۰/۸۳		۳/۵۱±۰/۷۳	
رضایت از مشاوره و راهنمایی اساتید	۳/۸۴±۰/۷۶	۰/۲۲	۳/۶۳±۰/۸۸	۰/۴۵	۳/۶۹±۰/۷۷	۰/۸۹	۳/۵۴±۰/۶۴	۰/۱۱	۳/۹۲±۰/۶۲	۰/۴۳
	۳/۶۱±۰/۸۶		۳/۷۵±۰/۷۷		۳/۶۹±۰/۹۱		۳/۷۹±۰/۸۷		۳/۶۷±۰/۸۴	
رضایت از ارزشیابی دانشجو	۳/۳۹±۰/۵	۰/۳۱	۳/۱۸±۰/۴۹	۰/۰۱*	۳/۴۸±۰/۵۷	۰/۰۹	۳/۳۷±۰/۴۹	۰/۴۲	۳/۳۶±۰/۲۴	۰/۷
	۳/۲۳±۰/۵۶		۳/۴±۰/۵۷		۳/۲±۰/۴۹		۳/۳±۰/۶۹		۳/۲۸±۰/۵۶	
رضایت از کتابخانه	۳/۷±۰/۵۶	۰/۳۸	۳/۶±۰/۶۳	۰/۶۸	۳/۶۳±۰/۵۷	۰/۹۹	۳/۵±۰/۶۱	۰/۱۷	۳/۹۴±۰/۵۷	۰/۰۶۱
	۳/۵۷±۰/۶۲		۳/۶۴±۰/۵۷		۳/۶۱±۰/۶۳		۳/۶۴±۰/۶۹		۳/۵۸±۰/۵۹	
رضایت از مدیر گروه	۴/۱۳±۰/۱۸	۰/۱۲	۳/۸۸±۰/۹۲	۰/۴۶	۳/۹۴±۰/۱۸	۰/۳۳	۳/۵۶±۰/۷۱	<۰/۰۰۰۱*	۴/۱۲±۰/۱۸	۰/۶۳
	۳/۸۹±۰/۸۶		۴/۰۷±۰/۷۴		۴/۰۳±۰/۹		۴/۱۱±۰/۹۶		۳/۹۶±۰/۸۵	
رضایت از کلاس های کارگاهی و آزمایشگاه	۳/۳۶±۰/۶۹	۰/۷۳	۳/۲۳±۰/۶۶	۰/۷۵	۳/۲۵±۰/۶	۰/۵۵	۳/۲۳±۰/۶۳	۰/۳۴	۴/۱۷±۱/۰۴	۰/۱۳
	۳/۲±۰/۶۳		۳/۲۶±۰/۶۵		۳/۲۵±۰/۷۳		۳/۲۴±۰/۵۵		۳/۲۲±۰/۶۲	
رضایت از کارآموزی و کارورزی	۳/۶۴±۰/۸۳	۰/۳۳	۳/۵۱±۰/۷۷	۰/۸۶	۳/۴۵±۰/۸۱	۰/۶۳	۳/۵۳±۰/۸۸	۰/۵۵	۴/۳±۰/۹۳	۰/۰۰۹*
	۳/۳۹±۰/۷۷		۳/۴۵±۰/۸۳		۳/۵۱±۰/۷۷		۳/۶±۰/۹۸		۳/۳۹±۰/۷۳	
رضایت از کارگاه های روش تحقیق	۳/۰۳±۰/۲۸	۰/۲۶	۲/۹۹±۰/۲	۰/۵۴	۲/۹۷±۰/۲۸	۰/۴۸	۳/۰۳±۰/۲۴	۰/۳۵	۳/۲۱±۰/۲۹	۰/۰۰۶*
	۲/۹۶±۰/۲۵		۲/۹۸±۰/۳		۲/۹۹±۰/۲۱		۲/۹۶±۰/۲۴		۲/۹۶±۰/۲۴	

\* معنی دار بودن آزمون آماری در سطح ۰/۰۵



جدول ۳. میزان رضایتمندی از حیطه‌های آموزشی موردبررسی براساس رشته تحصیلی تحصیلی

P	میانگین $\pm$ انحراف معیار								حیطه موردسنجش	
	رشته تحصیلی									
	مأمائی	پرستاری	فوریت	اتاق عمل	هوشبری	فناوری اطلاعات سلامت	بهداشت محیط	بهداشت حرفه‌ای	بهداشت عمومی	
۰/۷۲	۴/۰۰±۰/۷۸	۳/۳۵±۰/۵۹*	۳/۷۶±۰/۴۵	۳/۵۴±۰/۷۵	۳/۵۵±۰/۷۴	۳/۶۷±۰/۴۷	۳/۵۶±۰/۵۱	۳/۲۹±۰/۶۳*	۳/۴۵±۰/۶۳	رضایت از فرایند تدریس
۰/۰۴*	۳/۵۵±۰/۶۳	۳/۴۱±۰/۷۳	۳/۹۱±۰/۷۲	۳/۱۲±۰/۴۷*	۳/۳۳±۰/۹۷*	۳/۹۹±۰/۷۹	۳/۴۸±۰/۵۶	۳/۱۸±۰/۹۷*	۳/۷±۰/۰۶	رضایت از فعالیت‌های اداره آموزش
۰/۰۰۹*	۳/۲۵±۰/۳۵*	۳/۴۸±۰/۶۲	۴/۰۸±۰/۰۶	۲/۷۸±۰/۸۳*	۳/۶۴±۱/۳۱	۳/۹±۰/۸۴	۳/۹۵±۰/۰۸	۳/۷۳±۰/۶۳	۳/۹۱±۰/۶۹	رضایت از مشاوره و راهنمایی اساتید
۰/۸۱	۳/۲۵±۰/۳۵*	۳/۲۸±۰/۴۱*	۳/۳۷±۰/۷۷*	۳/۳۳±۰/۰۷*	۲/۶۵±۱/۰۱*	۳/۲۸±۰/۷۳*	۳/۳۱±۰/۴۳*	۳/۲±۰/۴۶*	۳/۳۱±۰/۴۳*	رضایت از ارزشیابی دانشجویان
۰/۳۶	۳/۳۶±۰/۵۱*	۳/۶۱±۰/۵۹	۳/۹۳±۰/۶۲	۳/۴۵±۰/۵۷	۳/۴۱±۰/۲۸	۳/۹۳±۰/۶۵	۳/۵۴±۰/۳۹	۳/۴±۰/۶۹	۳/۶۲±۰/۵۹	رضایت از کتابخانه
۰/۰۰۱*	۴/۲۲±۰/۵۹	۳/۸۶±۰/۸۶	۴/۱۵±۰/۷۳	۳/۰۵±۰/۴۵*	۳/۳۷±۱/۱۹*	۴/۳۴±۰/۹۷	۴/۱۸±۰/۶۹	۴/۴۱±۰/۰۸	۴/۰۶±۰/۶۴	رضایت از مدیر گروه
۰/۲۲	۳/۴۴±۰/۲۶	۳/۲۸±۰/۶۳*	۴/۰۰±۱/۴۱	۳/۰۵±۰/۱۸*	۲/۳۹±۱/۲*	۳/۳۳±۰/۶۶*	۳/۵±۰/۵۱	۳/۵±۰/۴۴	۳/۰۶±۰/۳۵*	رضایت از کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاه
۰/۰۰۳*	۳/۴±۰/۰۰	۳/۲۲±۰/۴۳*	۴/۲۹±۰/۹۹	۲/۹۷±۰/۲۳*	۲/۱۳±۱/۲*	۳/۳۳±۰/۶۶*	۳/۳۱±۰/۴۳*	۳/۲۸±۰/۴۳*	۳/۷۲±۰/۷۶	رضایت از کارآموزی و کارورزی
۰/۱۷	۲/۷۱±۰/۲۲*	۲/۹۶±۰/۱۵*	۳/۲۲±۰/۲۳*	۳/۰۷±۰/۰۸*	۳/۰۰±۰/۰۰*	۳/۳۳±۰/۶۶*	۲/۸۷±۰/۲۵*	۳/۳۰±۰/۳۳*	۲/۹۶±۰/۲۱*	رضایت از کارگاه‌های روش تحقیق

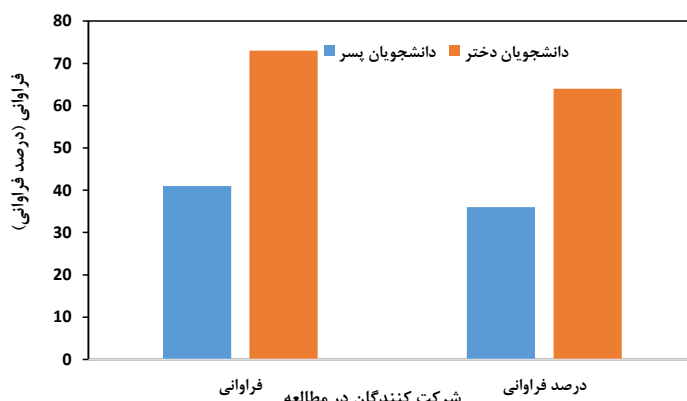
\* معنی‌دار بودن آزمون آماری در سطح ۰/۰۵؛ \* رضایتمندی در سطح «متوسط»

حیطه‌های موردسنجش براساس دانشجویان بومی و غیربومی برای حیطه‌های «ارزشیابی دانشجویان»، «کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاه» و «کارگاه‌های روش تحقیق» در سطح «متوسط» و برای سایر حیطه‌ها در سطح «زیاد» قرار دارد. میزان رضایتمندی در حیطه‌ها براساس بومی و غیر بومی فقط برای حیطه «رضایت از ارزشیابی دانشجویان» دارای تفاوت معنی‌دار است (آزمون من‌ویتنی و  $P=0/01$ ). بررسی تحلیلی میزان رضایت از حیطه‌ها براساس ساکن بودن / ساکن نبودن در خوابگاه هم انجام شد که باتوجه به نتایج به‌دست‌آمده میزان رضایتمندی برای «ارزشیابی دانشجویان»، «کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاه» و «کارگاه‌های روش تحقیق» در سطح متوسط ولی برای سایر حیطه‌ها در سطح «زیاد» قرار داشت؛ میزان رضایتمندی از حیطه‌ها برای هیچ‌کدام از حیطه‌ها از نظر آماری معنی‌دار نبوده است (آزمون من‌ویتنی و  $P>0/05$ ).

با استفاده از مدت‌زمان حضور در دانشگاه هم میزان رضایتمندی

براساس جدول شماره ۱، رضایتمندی کلی از فرایندهای آموزشی باتوجه به حیطه‌های موردبررسی در سطح «زیاد» بوده است. به‌عبارت‌دیگر، در تمام حیطه‌ها به‌جز «رضایت از ارزشیابی دانشجویان»، «کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاهی» و «کارگاه‌های روش تحقیق»، میزان رضایتمندی در سطح «زیاد» بوده است.

باتوجه به جدول شماره ۲ میزان رضایتمندی دانشجویان از حیطه‌های موردبررسی براساس جنسیت (دانشجوی دختر یا پسر) برای محورهای «ارزشیابی دانشجویان»، «کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاه»، «کارآموزی و کارورزی»، «کارگاه‌های روش تحقیق» در سطح «متوسط» بوده است، ولی برای سایر حیطه‌ها در سطح «زیاد» قرار دارد و از نظر آماری فقط برای میزان رضایتمندی از فعالیت‌های اداره آموزش، براساس جنسیت دارای تفاوت معنی‌داری بوده است (آزمون من‌ویتنی و  $P=0/038$ ). همچنین باتوجه به اطلاعات مندرج در این جدول میزان رضایتمندی از

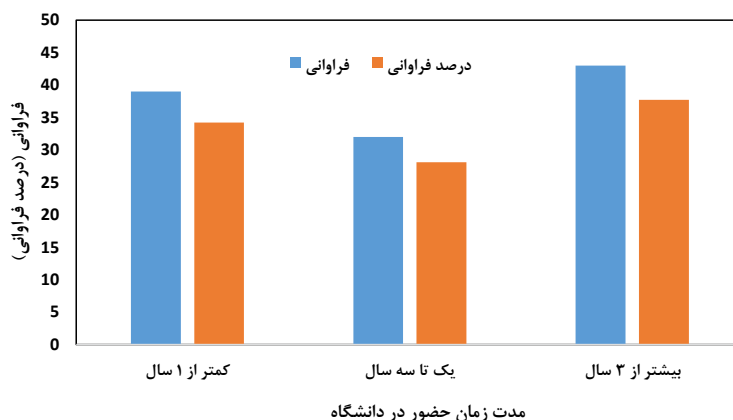


تصویر ۲. فراوانی (درصد) شرکت کنندگان در مطالعه برحسب جنسیت

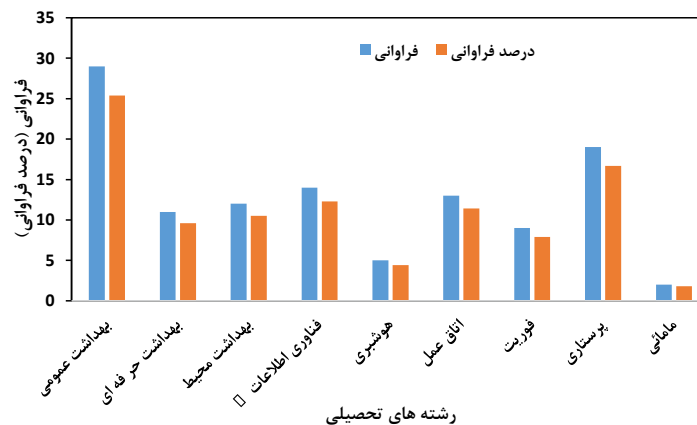
از حیثه‌ها بررسی شد که نتایج به دست آمده نشان داد میزان رضایتمندی از حیثه‌های «ارزشیابی دانشجوی» «کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاه» و «کارگاه‌های روش تحقیق» در سطح «متوسط» و برای سایر حیثه‌ها در سطح «زیاد» بوده است. آزمون آماری فقط برای محور «رضایت از مدیر گروه» براساس «مدت‌زمان حضور در دانشگاه»، معنی‌دار بوده است ( $P < 0.001$ ). براساس مقطع تحصیلی، میزان رضایتمندی از ۲ حیثه «ارزشیابی دانشجوی» و «کارگاه‌های روش تحقیق» در سطح «متوسط» و برای سایر حیثه‌ها در سطح «زیاد» بوده است و نتایج آزمون آماری برای رضایتمندی از «کارآموزی و کارورزی» و «کارگاه‌های روش تحقیق»، معنی‌دار بوده است (آزمون من‌ویتنی و به ترتیب  $P = 0.009$  و  $P = 0.006$ ).

جدول شماره ۳ میزان رضایتمندی دانشجویان از حیثه‌های آموزشی موردبررسی براساس نوع رشته تحصیلی را نشان می‌دهد. باتوجه‌به نتایج به دست آمده میزان رضایتمندی براساس رشته بهداشت عمومی از حیثه‌های «ارزشیابی دانشجوی»، «کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاه» و «کارگاه‌های روش تحقیق» در سطح «متوسط» (دارای نمره در محدوده ۲/۴ تا

۳/۳۹) قرار داشته است. درحالی‌که برای سایر حیثه‌ها در سطح «زیاد» بوده است. برای رشته بهداشت حرفه‌ای رضایتمندی از حیثه‌های «مشاوره و راهنمایی اساتید»، «کتابخانه»، «مدیر گروه» و «کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاه» در سطح «زیاد» و برای اکثر حیثه‌ها در سطح «متوسط» به دست آمده است. در رشته مهندسی بهداشت محیط غیر از حیثه‌های «ارزشیابی دانشجوی»، «کارآموزی و کارورزی» و «کارگاه‌های روش تحقیق» که میزان رضایتمندی در سطح «متوسط» بوده است، برای سایر حیثه‌ها میزان رضایتمندی در سطح «زیاد» گزارش شده است. در رشته فناوری اطلاعات سلامت، همانند رشته مهندسی بهداشت محیط، ۳ حیثه مذکور و حیثه «کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاه» دارای میزان رضایتمندی در سطح «متوسط» بوده است. دانشجویان رشته‌های هوشبری و اتاق عمل برای حیثه‌های «فعالیت‌های اداره آموزش»، «ارزشیابی دانشجوی»، «مدیر گروه»، «کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاه»، «کارآموزی و کارورزی» و «کارگاه‌های روش تحقیق» میزان رضایتمندی را در سطح «متوسط» بیان کرده‌اند و برای سایر حیثه‌ها مانند سایر رشته‌های تحصیلی، میزان رضایتمندی در سطح «زیاد»



تصویر ۳. فراوانی (درصد) شرکت کنندگان در مطالعه برحسب مدت‌زمان حضور در دانشگاه



تصویر ۴. فراوانی (درصد) شرکت‌کنندگان در مطالعه برحسب رشته‌های تحصیلی

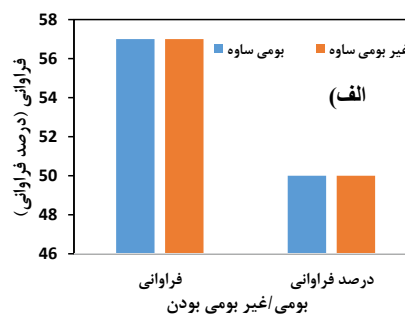
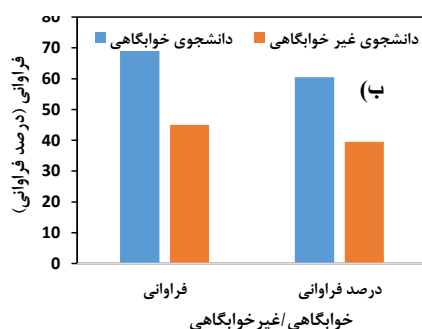
است و در تمام حیطه‌ها به جز «رضایت از ارزشیابی دانشجویان» و «کارگاه‌های روش تحقیق» که سطح رضایتمندی در سطح «متوسط» بوده است، میزان رضایتمندی در سطح «زیاد» بوده است. نتایج ۲ مطالعه مشابه که از پرسش‌نامه یکسان با پرسش‌نامه این مطالعه استفاده کرده بودند نشان داد سطح رضایتمندی دانشجویان از فرایندهای آموزشی در سطح متوسط است. بنابراین سطح رضایتمندی دانشجویان در مطالعه حاضر از نتایج مطالعه محمدیان و همکاران [۵] که میزان رضایت دانشجویان از عملکرد واحدهای مختلف دانشگاه علوم پزشکی اردبیل را بررسی کردند بیشتر به دست آمده است. در ۳ مطالعه مذکور تعداد رشته‌ها و مقاطع تحصیلی بیشتر و متنوع‌تر از مطالعه حاضر است. به عبارت دیگر دانشجویان شرکت‌کننده در این مطالعه دارای تجربه / سابقه قبلی از حضور در سایر دانشگاه‌ها نیستند که بتوانند برنامه‌ها و فرایندهای موجود را با آن مقایسه کنند. در مطالعه فیضی و سعیدی که میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کردستان بررسی شده است [۱۷] میزان رضایتمندی کلی دانشجویان در سطح متوسط بوده است و میزان رضایتمندی با عوامل سن، ترم تحصیلی و تعداد واحدهای اخذ شده مرتبط گزارش شده است که با نتایج این بخش از مطالعه حاضر هم‌راستا است.

بوده است. در رشته فوریت‌های پزشکی میزان رضایتمندی از ۲ حیطه «ارزشیابی دانشجویان» و «کارگاه‌های روش تحقیق» در سطح «متوسط» و برای سایر حیطه‌ها در سطح «زیاد» به دست آمده است. برای رشته پرستاری میزان رضایتمندی برای حیطه‌های «فرایند تدریس»، «ارزشیابی دانشجویان»، «کارگاه‌های روش تحقیق» و «کارآموزی و کارورزی» و «کارگاه‌های روش تحقیق» در سطح «متوسط» و برای سایر حیطه‌ها در سطح «زیاد» به دست آمده است. دانشجویان رشته مامائی نسبت به حیطه‌های «مشاوره و راهنمایی اساتید»، «ارزشیابی دانشجویان»، «کتابخانه» و «کارگاه‌های روش تحقیق» دارای سطح رضایتمندی «متوسط» و برای سایر حیطه‌ها دارای سطح رضایتمندی «زیاد» هستند.

تجزیه و تحلیل آماری انجام شده بر روی نمره رضایتمندی به دست آمده برای هر حیطه بررسی شده براساس رشته تحصیلی نشان داد که بین نمره رضایتمندی از حیطه‌های «مشاوره و راهنمایی اساتید»، «ارزشیابی دانشجویان»، «کتابخانه» و «کارآموزی و کارورزی» در اختلاف معنی‌داری وجود دارد (آزمون کروسکال وایس و به ترتیب  $P=0/003$  و  $P=0/001$ ،  $P=0/009$ ،  $P=0/004$ ).

## بحث

باتوجه به نتایج این تحقیق، رضایتمندی کلی از فرایندهای آموزشی باتوجه به حیطه‌های مورد بررسی در سطح «زیاد» بوده



تصویر ۵. فراوانی (درصد) شرکت‌کنندگان در مطالعه برحسب بومی / غیر بومی (الف)؛ خوابگاهی / غیر خوابگاهی (ب)

باتوجه به جدول شماره ۱ کمترین سطح رضایتمندی در بین حیطه‌ها به «کارگاه‌های روش تحقیق» اختصاص دارد. انجام پروژه‌های پژوهشی دانشجویی به ارتقای توانایی علمی و نهادینه شدن فعالیت‌ها با استفاده از داده‌های پژوهشی پس از فارغ‌التحصیل شدن دانشجویان می‌انجامد. مسیر تربیت دانشجوی پژوهشگر از مسیر آموزش صحیح پژوهش در دوران تحصیل می‌گذرد. باتوجه به نمره پایین این حیطه در این مطالعه، می‌توان گفت باید فعالیت‌های کمیته تحقیقات دانشجویی پررنگ‌تر شود و از نظر کمیته و کیفیت کارگاه‌های روش تحقیق به سطح مناسبی برسند. نتایج مطالعه ای‌رامنش و همکارانش [۱۸] نشان داد برگزاری کارگاه روش تحقیق می‌تواند در آموزش و فراگیری پژوهش دانشجویان مفید واقع شود. براساس نتایج مطالعه مذکور، بایستی دانشجویان در دانشگاه در ابتدا در کارگاه‌های مدون و منظم با روش تحقیق مقدماتی آشنا شوند و سپس کمیته تحقیقات دانشجویی کارگاه‌های پیشرفته را برای دانشجویان برگزار کند که در نهایت منجر به تربیت دانشجویان پژوهشگر شود.

در ۲ مطالعه انجام شده در دانشگاه علوم پزشکی همدان و لرستان [۱، ۲] کمترین سطح رضایتمندی در بین حیطه‌ها به مدیر گروه اختصاص داشته است که با نتیجه مطالعه حاضر همخوانی ندارد. همان‌گونه که در جدول شماره ۲ مشهود است از نظر آماری فقط میزان رضایتمندی از فعالیت‌های اداره آموزش براساس جنسیت دارای تفاوت معنی‌داری بوده است (آزمون من‌ویتنی و  $P=0/028$ ) که با مطالعه میرزایی‌خواه و همکاران هم‌راستا است [۱۹]. در حالی که در مطالعه بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از ارائه خدمات و امکانات دانشگاه حکیم سبزواری و دانشگاه ملایر جنسیت دانشجویان مشارکت‌کننده در مطالعه دارای تفاوت معناداری نبوده است [۲۰، ۲۱].

در مطالعه انجام شده در دانشگاه علوم پزشکی همدان بین میزان رضایتمندی از حیطه‌ها با جنسیت رابطه معنی‌داری مشاهده نشده است، ولی در مطالعه انجام شده در دانشگاه علوم پزشکی لرستان بین رضایتمندی از ۲ حیطه مدیر گروه و کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاهی، نمره رضایتمندی براساس جنسیت دارای تفاوت معنی‌داری بوده است (به ترتیب  $P=0/041$  و  $P=0/01$ ). در مطالعه کبریایی و همکاران [۲۲] که شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان و دیدگاه دانشجویان به وضعیت موجود و مطلوب را بررسی کرده‌اند نتایج مطالعه نشان داده است از نظر اکثریت قریب به اتفاق دانشجویان، در هر ۵ بعد خدمات آموزشی شکاف منفی کیفیت وجود داشت. پیشنهاد می‌شود برای کاهش این شکاف‌ها، کارگاه‌های آموزش نحوه خدمت به مشتریان و برقراری ارتباط با آنان و نیز کارگاه‌هایی در جهت افزایش مهارت‌های فنی کارکنان برگزار شود و برای بهبود وضعیت ظاهری، فضاها و امکانات آموزشی، منابع بیشتری تخصیص یابد.

همچنین باتوجه به اطلاعات مندرج در این جدول شماره ۲ میزان رضایتمندی از حیطه‌های موردسنجش براساس دانشجویان بومی و غیربومی برای حیطه‌های «ارزشیابی دانشجوی» «کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاه» و «کارگاه‌های روش تحقیق» در سطح «متوسط» و برای سایر حیطه‌ها در سطح «زیاد» قرار دارد. میزان رضایتمندی در حیطه‌ها براساس بومی/غیربومی فقط برای حیطه «رضایت از ارزشیابی دانشجوی» دارای تفاوت معنی‌دار است (آزمون من‌ویتنی و  $P=0/01$ ). باتوجه به این فرضیه که دانشجویان در محیط خوابگاه فرصت بیشتری برای اظهار نظر و بحث پیرامون مختلف آموزشی دانشگاه دارند، باید میزان رضایتمندی دانشجویان غیربومی و خوابگاهی با دانشجویان بومی و غیرخوابگاهی دارای تفاوت معنی‌داری باشد، اما بررسی تحلیلی میزان رضایت از حیطه‌ها براساس ساکن / ساکن نبودن در خوابگاه هم نشان داد اگرچه میزان رضایتمندی برای «ارزشیابی دانشجوی» «کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاه» و «کارگاه‌های روش تحقیق» در سطح متوسط است، ولی برای سایر حیطه‌ها در سطح «زیاد» قرار داشته است، اما میزان رضایتمندی برای هیچ‌کدام از حیطه‌ها از نظر آماری معنی‌دار نبوده است (آزمون من‌ویتنی و  $P>0/05$ ) و با نتیجه مطالعه انجام شده برای علوم پزشکی لرستان همخوانی دارد.

با استفاده از مدت‌زمان حضور در دانشگاه هم میزان رضایتمندی از حیطه‌ها بررسی شد که نتایج به دست آمده نشان داد میزان رضایتمندی از حیطه‌های «ارزشیابی دانشجوی» «کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاه» و «کارگاه‌های روش تحقیق» در سطح «متوسط» و برای سایر حیطه‌ها در سطح «زیاد» بوده است. آزمون آماری فقط برای محور «رضایت از مدیر گروه» براساس «مدت زمان حضور در دانشگاه»، معنی‌دار بوده است (آزمون کروسکال والیس و  $P<0/0001$ ). با افزایش زمان حضور دانشجو در دانشگاه، دانشجو برای مشاوره و راهنمایی تحصیلی مراجعه بیشتری به مدیر گروه دارد. همچنین باتوجه به اینکه با افزایش حضور دانشجو، تجربه همه موفقیت‌های مطرح شده در پرسش‌نامه فراهم می‌شود، نظر دانشجویان سال آخر - البته نه لزوماً - می‌تواند درصد بیشتری از واقعیت سطح رضایتمندی از برنامه‌ها و فرایندهای آموزشی را بیان کند مضافاً اینکه دانشجو با برخی از سؤالات موجود در حیطه‌های موردبررسی مثل کارآموزی یا کارورزی، در سال‌های اول حضور در دانشگاه برخورد ندارد. دانشجویان گروه‌های مختلف آموزشی دارای انتظارات متفاوت از هم هستند و همچنین سطوح مدیریتی که در هریک از رشته‌های تحصیلی موجود وجود دارد، می‌تواند در پاسخ‌گویی به انتظارات دانشجویان متفاوت باشد [۲۳].

باتوجه به نتایج نمره رضایتمندی به دست آمده برای هر حیطه بررسی شده (جدول شماره ۳) براساس رشته تحصیلی، بین نمره رضایتمندی از حیطه‌های «مشاوره و راهنمایی اساتید»

«ارزشیابی دانشجوی» «کتابخانه» و «کارآموزی و کارورزی» اختلاف معنی‌داری وجود دارد (آزمون کروسکال وایس و به ترتیب  $P=0/04$ ،  $P=0/09$ ،  $P=0/01$  و  $P=0/03$ ). شاید عدم برنامه واحد و منسجم در ارزشیابی دانشجو در حصول این نتیجه بی‌تأثیر نباشد [۲۴]. به نظر می‌رسد این ۴ حیطه جزو مواردی است که بایستی در مدیریت ارشد برنامه‌ها و فرایندهای آموزشی دانشگاه بررسی شود و دلایل آن در رشته‌های مختلف با استفاده از برنامه ارزیابی درون‌گروهی، شناسایی و نسبت به رفع آن برنامه‌ریزی شود. در مطالعه انجام‌شده در دانشگاه علوم پزشکی لرستان میزان رضایتمندی از حیطه‌های «کتابخانه»، «مدیر گروه»، «کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاهی» و «کارآموزی و کارورزی» براساس رشته تحصیلی دارای تفاوت معنی‌دار بوده است که ۲ حیطه «کتابخانه» و «کارآموزی و کارورزی» در مطالعه حاضر هم بوده است.

## نتیجه‌گیری

باتوجه به اینکه در نظام دانشگاهی برنامه‌ها و فرایندهای آموزشی در تعامل مستقیم با دانشجویان قرار دارند و کیفیت خدمات ارائه‌شده می‌تواند به‌طور مستقیم بر رضایتمندی دانشجویان و در نهایت بهره‌وری نیروی کار آینده تأثیرگذار باشد، مدیریت سیستم آموزشی دانشگاه، از مدیریت‌های مهم محسوب می‌شود. رضایت دانشجویان از سیستم آموزشی به‌طور کل، می‌تواند تأثیر زیادی در ایجاد یک نگرش مثبت نسبت به مدیریت دانشگاه داشته باشد و این نگرش مثبت می‌تواند در ابتدا درون‌سازمانی و در نهایت برون‌سازمانی هم باشد. در این مطالعه به‌طور کلی میزان رضایتمندی از برنامه و فرایندهای آموزشی موجود در حد «خوب» بوده است. ریشه تحصیلی، مدت‌زمان حضور دانشجو در دانشگاه و خیلی از پارامترهای دیگر بر میزان رضایتمندی دانشجویان از برنامه و فرایندهای آموزشی تأثیرگذار است و برنامه‌ریزان آموزشی بایستی به این نکات توجه داشته باشند. شاید سنجش میزان رضایتمندی از برنامه‌های موجود در کنار برنامه‌ریزی‌هایی که انجام می‌شود یا اصلاحاتی که در برنامه‌ها و فرایندها به وجود می‌آید بتواند به درک درستی از کیفیت خدمات ارائه‌شده کمک کند. حیطه‌های «رضایت از ارزشیابی دانشجو»، «کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاهی» و «کارگاه‌های روش تحقیق» از جمله حیطه‌هایی بودند که برای جلب رضایت بیشتر به بازنگری و برنامه‌ریزی مجدد نیاز دارند.

## محدودیت‌های اجرای طرح

این پژوهش با هدف سنجش سطح رضایتمندی دانشجویان از ۹ حیطه آموزشی طراحی شده است. یکی از این حیطه‌ها فرایند تدریس اساتید است. باتوجه به آنکه دانشجویان در هر ترم تحصیلی با چند استاد درس دارند ممکن است در ارزیابی آن‌ها از فرایند تدریس محدودیت ایجاد شود. به همین منظور محقق

(مطابق سایر پژوهش‌های مرتبط) طیف پاسخگویی به سؤالات پرسش‌نامه را بر مبنای طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای (از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) در نظر گرفته و ضمن توضیح به دانشجویان از آن‌ها خواسته می‌شود برآیند (جمع‌بندی) نظرات خود را در زمینه ابعاد فرایند تدریس مدرسین باتوجه به گزینه‌های ذکرشده بین ۱ تا ۵ مشخص کنند. یکی از مهم‌ترین محدودیت‌های اصلی این مطالعه عدم مشارکت دانشجویان در تکمیل پرسش‌نامه به دلیل ترس از ثبت نظر واقعی بود که شاید در ادامه برای ارزشیابی آن‌ها ایجاد مشکل کند. بنابراین برای دانشجویان، پژوهشی بودن این پرسش‌نامه توضیح داده و گفته شد مجری آن تیم پژوهشی است نه مدیران دانشکده و دسترسی به اطلاعات تکمیل‌کنندگان به‌هیچ‌وجه برای مدیران مقدر نیست. اطلاعات همه افراد محرمانه است و صرفاً از نتایج/برآیند پرسش‌نامه برای اهداف پژوهشی استفاده خواهد شد.

## ملاحظات اخلاقی

### پیروی از اصول اخلاق پژوهش

این مقاله برگرفته از طرحی پژوهشی به شماره ۲۹-۰۲-۹۸ و دارای تأییدیه اخلاقی به شماره IR.SAVEHUMS.REC.1398.012 از دانشگاه علوم پزشکی ساوه است.

### حامی مالی

این مقاله با حمایت مالی معاونت تحقیقات دانشگاه علوم پزشکی ساوه انجام شده است.

### مشارکت‌نویسندگان

نگارش، بررسی و ویرایش، نگارش-پیش‌نویس اصلی، مدیریت پروژه، روش‌شناسی، گردآوری داده‌ها، مفهوم‌سازی: ادریس حسین‌زاده؛ نگارش-پیش‌نویس اصلی، اعتبارسنجی، گردآوری داده‌ها؛ مختار مهدوی؛ روش‌شناسی، گردآوری داده‌ها؛ ملیکا معماری و مهدی صفری.

### تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان، این مقاله تعارض منافع ندارد.

### تشکر و قدردانی

از معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی ساوه تشکر می‌شود.

## References

- [1] Safari M, Taherian MR, Amin Faghieh M, Yousefzadeh A, Taha P, Hamidi Y, et al. [Evaluation of students satisfaction from educational process and programs at Lorestan University of Medical Science in 2013 (Persian)]. *Beyhagh*. 2015; 18(2):30-8. [\[Link\]](#)
- [2] Hoseinzadeh E, Hamidi Y, Roshanaie G, Cheraghi P, Taghavi M. [Evaluation of student satisfaction from Hamadan University of Medical Sciences educational process and programs in 2012-2011 (Persian)]. *Pajouhan Sci J*. 2013; 11(3):37-44. [\[Link\]](#)
- [3] 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. *Iran J Med Educ*. 2005; 5(2):93-100. [\[Link\]](#)
- [4] Farasatkhan M, Kebriaie A. Higher education in 21st century (A report of world conference of Higher education in 1998). *Res Plan High Educ*. 1988; 17(6):119-22. [\[DOI:10.1002/aehe.3640170613\]](#)
- [5] Mohammadian A, Khanbabazadeh M. [Students, satisfaction with different units functions in Ardabil University of Medical Sciences (Persian)]. *J Ardabil Univ Med Sci*. 2009; 9(1):55-61. [\[Link\]](#)
- [6] Dehghani G, Yamani Douzi Sorkhabi M. [Students satisfaction of thesis conducting process and its related factors Tabriz University of Medical Sciences (Persian)]. *Strides Dev Med Educ*. 2009; 6(1):1-9. [\[Link\]](#)
- [7] Izadi S, Salehi E, Gharehbaghi MM. [Evaluation of student satisfaction according to EFQM model customer oriented criteria (Case study of Mazandaran University) (Persian)]. *J High Educ Assoc*. 2008; 1(3):19-53. [\[Link\]](#)
- [8] Nehring V. Nursing clinical teacher effectiveness inventory: A replication study of the characteristics of 'best' and 'worst' clinical teachers as perceived by nursing faculty and students. *J Adv Nurs*. 1990; 15(8):934-40. [\[DOI:10.1111/j.1365-2648.1990.tb01949.x\]](#) [\[PMID\]](#)
- [9] Sewell N. Continuous quality improvement in acute health care: creating a holistic and integrated approach. *Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv*. 1997; 10(1):20-6. [\[DOI:10.1108/09526869710159598\]](#) [\[PMID\]](#)
- [10] Gunter HM. Thinking theory: The field of education management in England and Wales. *Br J Sociol Educ*. 2000; 21(4):623-35. [\[DOI:10.1080/713655368\]](#)
- [11] Jahantab Z, Yousefi M, Mohammad Hoseinzadeh M, Khadem-Rezaiyan M. [Evaluating the quality of educational services from the perspective of learners at Mashhad University of Medical Sciences in 2018 (Persian)]. *J Med Educ Dev*. 2021; 15(4):234-43. [\[DOI:10.18502/jmed.v15i4.5901\]](#)
- [12] Chehrzad M, Mahmoodi A, Fathivajargah K, Khorshidi A, Samimi-Ardestani S. [Pathology the process of accreditation of educational institutions and therapeutic centers and presentation an appropriate model (Persian)]. *Res Med Educ*. 2019; 11(1):37-49. [\[DOI:10.29252/rme.11.1.37\]](#)
- [13] Sarafraz H, Shabani M, Motamed N, Armanikian A. [Evaluation of quality gap of educational services from the residency students viewpoint of Zanjan University of Medical Sciences in 2017-2018 (Persian)]. *J Med Educ Dev*. 2019; 12(34):1-8. [\[DOI:10.29252/edcj.12.34.1\]](#)
- [14] Nafisi AH. [Education economics encyclopedia (Persian)]. Tehran: Research Institute of Education and Training; 2001. [\[Link\]](#)
- [15] Ziviar F, Ziaei MS, Nargesian J. [Investigating the effective factors on customer's satisfaction using SERVEQUAL model (Persian)]. *New Mark Res*. 2012; 2(3):173-86. [\[Link\]](#)
- [16] Mansorian MR. [Total quality management of student and educational services of Gonabad Medical University and its coincidence with the students satisfaction (Persian)]. *Ofogh-E-Danesh*. 2003; 9(1):56-61. [\[Link\]](#)
- [17] Feizi H, Saeedi P. Evaluation of students' satisfaction with educational services and facilities of Kurdistan University of Medical Sciences and its related factors in academic year 1997-96 (Persian)]. *J Nurs Educ*. 2019; 8(4):33-8. [\[DOI:10.21859/jne-08405\]](#)
- [18] Iranmanesh P, Khazaei S, Nasri N, Moeini A, Shakour M. [The effect of educational research workshop on learning statistics and research by dental students of Isfahan University of Medical Sciences (Persian)]. *Interdiscip J Virtual Learn Med Sci*. 2015; 6(2):63-8. [\[Link\]](#)
- [19] Mirzayikhah M, Rezaee H, Javadi A, Mehralizadeh S, Dehdashti A, Heshmati Far S. [Evaluating the ten-year educational performance of medical students in basic sciences at Semnan University of Medical Sciences (Persian)]. *Dev Strateg Med Educ*. 2022; 9(4):12-21. [\[DOI:10.32598/DSME.9.4.449.3\]](#)
- [20] Soleimani Moghadam H, Drodi MH. [Student satisfaction survey on university services and facilities (Case Study: Hakim Sabzevari University) (Persian)]. *Geogr Hum Relat*. 2018; 1(3):571-88. [\[Link\]](#)
- [21] Piri M, Haratian A, Kianpour S. [Students' satisfaction with the quality of educational, research, student and administrative services of the university (Persian)]. *Soc Educ*. 2017; 2(2):214-30. [\[Link\]](#)
- [22] Kebriaie A, Roudbari M, Rakhshani Nejad M, Mirlotfi P. [Assessing quality of educational services at Zahedan university of medical sciences (Persian)]. *Zahedan J Res Med Sci*. 2005; 7(2):119-29. [\[Link\]](#)
- [23] Kheirkhah D, Haji Hadian Z, Dahim A, Yavari M, Azadchehar MJ, Sharif MR, et al. [Medical interns' satisfaction with the quality of clinical training in the internal emergency department of Shahid Beheshti Hospital in Kashan, Iran (Persian)]. *Dev Strateg Med Educ*. 2023; 9(4):62-71. [\[DOI:10.32598/DSME.9.4.515.1\]](#)
- [24] Mahboobi M, Javadilarijani F, Nazari A, Akbarpour S, Arefi M. [Evaluating the quality of training courses in the poisoning department from the viewpoint of specialized assistants of various clinical fields (Persian)]. *Dev Strateg Med Educ*. 2022; 9(1):27-35. [\[Link\]](#)

## پیوست شماره ۱.

پرسش نامه محقق ساخته. دانشجوی گرامی لطفاً در مقابل هر سؤال گزینه‌ای که به دیدگاه شما نزدیک‌تر است را علامت بزنید.

نمره‌دهی	روش تدریس			
	کاملاً موافق	موافق	نظری ندارم	مخالف کاملاً مخالف
	۱. روش‌های تدریس انگیزه یادگیری را در دانشجو تقویت می‌کند.			
	۲. روش‌های تدریس متناسب با ویژگی‌ها، معلومات و توانمندی‌های دانشجویان نیست.			
	۳. مدرسین از روش‌های متنوع استفاده می‌کنند.			
	۴. روش‌های تدریس به درک بهتر مطلب کمک نمی‌کند.			
	۵. نحوه آموزش در کلاس‌ها مرا تشویق می‌کند تا فراگیر فعالی باشم.			
	۶. مدرسین دوره از مثال‌های مناسب برای تفهیم دروس استفاده نمی‌کنند.			
	۷. مدرسین در ارائه مطالب، اطلاعات قبلی دانشجویان را مدنظر قرار نمی‌دهند.			
	۸. فعالیت‌های دانشجویان در کلاس در نظر گرفته نمی‌شود.			
	۹. اهداف یادگیری در کلاس‌ها برای دانشجویان توضیح داده می‌شود.			

نمره‌دهی	فعالیت‌های اداره آموزش			
	کاملاً موافق	موافق	نظری ندارم	مخالف کاملاً مخالف
	۱. کلاس‌های درس به‌خوبی زمان‌بندی شده است.			
	۲. برنامه‌ریزی فعالیت‌های اداره آموزش مناسب نیست.			
	۳. انتخاب واحد به‌صورت مناسبی زمان‌بندی شده است.			
	۴. فعالیت‌های اداره آموزش دانشجو محور است.			
	۵. طراحی فرایندهای آموزشی به روش علمی و مناسب است.			
	۶. اجرای فرایندهای آموزشی به‌خوبی صورت می‌گیرد.			
	۷. رفتار کارکنان اداره آموزش با دانشجویان مناسب است.			
	۸. اطلاع‌رسانی آموزشی به دانشجویان به‌خوبی انجام می‌گیرد.			
	۹. اغلب کارکنان اداره آموزش پاسخ‌گوی دانشجویان نیستند.			

نمره‌دهی	مشاوره و راهنمایی اساتید			
	کاملاً موافق	موافق	نظری ندارم	مخالف کاملاً مخالف
	۱. استادان راهنما مرا به یادگیری تشویق و ترغیب می‌کند.			
	۲. اساتید راهنما زمان لازم برای مشاوره دانشجویان پیش‌بینی می‌کنند.			
	۳. مشاوره‌ها کمک می‌کند تا تحلیل مناسبی از شغلم داشته باشم.			
	۴- مشاوره‌ها به من کمک می‌کند تا تصویر مناسبی از رسالت و وظایف دانشجویی داشته باشم.			
	۵. استاد راهنما پاسخ‌گوی مشکلات آموزشی دانشجویان نیست.			
	۶. استاد راهنما پاسخ‌گوی مشکلات غیر آموزشی دانشجویان نیست.			
	۷. توان مشاوره و راهنمایی استاد مشاور خوب است.			
	۸. استاد مشاورم در هدایت دانشجویان، بی‌انگیزه و بی‌حوصله است.			

۹. استاد راهنما از طرق مختلف از دانشجویان حمایت می کند.

نمره دهی					شیوه ارزشیابی دانشجوی
کاملاً مخالف	مخالف	نظری ندارم	موافق	کاملاً موافق	
۱. ارزشیابی تشخیصی در ابتدای تشکیل کلاس ها انجام نمی شود.					
۲. آزمون میان ترم از پیشرفت تحصیلی دانشجویان در کلیه مراحل تدریس انجام می شود.					
۳. صرفاً ارزشیابی پایانی جهت آشنایی دانشجویان با میزان کسب دانش و معلومات، استفاده می شود.					
۴. به غیر از آزمون از تکلیف، گزارش، کنفرانس و ترجمه در ارزشیابی علمی دانشجویان استفاده می شود.					

نمره دهی					کتابخانه
کاملاً مخالف	مخالف	نظری ندارم	موافق	کاملاً موافق	
۱. کارکنان کتابخانه با من برخورد مناسب دارند.					
۲. کتاب های تخصصی لازم برای رستهام در کتابخانه وجود ندارد.					
۳. فرایند امانت کتاب در کتابخانه خوب است.					
۴. کارکنان کتابخانه دارای توان علمی و عملی مناسب برای راهنمایی دانشجویان هستند.					
۵. اکثر کتاب های کتابخانه به روز و قابل استفاده هستند.					
۶. امکانات و تجهیزات الکترونیکی کتابخانه مناسب نیست.					
۷. در کتابخانه دسترسی به اینترنت همواره برایم مهیا است.					

نمره دهی					مدیر گروه	
کاملاً مخالف	مخالف	نظری ندارم	موافق	کاملاً موافق	خیر <input type="checkbox"/>	بله <input type="checkbox"/>
۱. از عملکرد مدیر گروه راضی هستم.						
۲. رفتار مدیر گروه با دانشجویان خوب است.						
۳. مهارت های ارتباطی و رفتاری مدیر گروه ضعیف است.						
۴. بین اعضای گروه جو دوستانه حاکم است.						
۵. در موارد لزوم مدیر گروه دانشجویان را در تصمیم گیری ها مشارکت می دهد.						
۶. مهارت فنی و دانش تخصصی مدیر گروه مناسب است.						

نمره دهی					در صورتی که در کلاس های کارگاهی، آزمایشگاهی یا عملی شرکت داشته اید به سؤالات زیر پاسخ دهید
کاملاً مخالف	مخالف	نظری ندارم	موافق	کاملاً موافق	
۱. آموزش های کارگاهی / آزمایشگاهی / عملی به صورت مناسب زمان بندی شده است.					
۲. در آموزش کلاس های کارگاهی / آزمایشگاهی / عملی تأکید کمی بر یادگیری موضوعات عینی و واقعی می شود.					
۳. آنچه را به صورت نظری یاد می گیرم در قالب واحدهای کارگاهی / آزمایشگاهی / عملی به مرحله اجرا درمی آوریم.					
۴. تناسبی بین واحدهای نظری و عملی وجود ندارد.					
۵. امکانات و تجهیزات آموزشی در کلاس های کارگاهی / آزمایشگاهی / عملی مناسب نیستند					
۶. مدرسین در آموزش های کارگاهی / آزمایشگاهی / عملی توانمند هستند.					
۷. مراحل انجام کار در کلاس های کارگاهی / آزمایشگاهی / عملی کاملاً مشخص است					



۸. از آموزش‌های کارگاهی / آزمایشگاهی / عملی راضی نیستم.				
در صورتی که در دوره کارآموزی یا کارورزی شرکت داشته‌اید به سؤالات زیر پاسخ دهید				
نمره دهی	کاملاً موافق	موافق	نظری ندارم	مخالف
				کاملاً مخالف
	۱. کارآموزی‌ها / کارورزی در فیلد به صورت مناسب برنامه‌ریزی شده است.			
	۲. مراحل انجام کار در کارآموزی‌ها / کارورزی کاملاً مشخص است.			
	۳. آنچه را به صورت نظری یاد می‌گیرم در قالب واحدهای کارآموزی / کارورزی به مرحله اجرا درمی‌آورم.			
	۴. در کارآموزی‌ها / کارورزی اساتید و کارشناسان گروه مشارکت فعال دارند.			
	۵. واحدهای کارآموزی / کارورزی برای اعضای گروه اهمیت چندانی ندارند.			
	۶. واحدهای کارآموزی / کارورزی برای دانشجویان اهمیت چندانی ندارند.			
	۷. امکانات ایاب‌وذهاب مناسب در کارآموزی فراهم نیست.			
	۸. کارآموزی / کارورزی برای ارتقای دانش و مهارت‌های عملی من مفید است.			
	۹. همکاری مراکز بهداشت، بیمارستان و صنایع با کارآموزان / کارورزی کم است.			
	۱۰. به‌طور کلی از کارآموزی / کارورزی راضی هستم.			

در صورتی که در کارگاه‌های روش تحقیق شرکت داشته و یا پژوهشی انجام داده‌اید، به سؤالات زیر پاسخ دهید				
نمره دهی	کاملاً موافق	موافق	نظری ندارم	مخالف
				کاملاً مخالف
	۱. کارگاه‌های روش تحقیق به‌طور مناسب طراحی و اجرا می‌شوند.			
	۲. موضوعات پژوهشی گروه مشخص نیستند.			
	۳. از مهارت کافی برای انجام پژوهش برخوردار هستم.			
	۴. ارتباط بین پژوهش و رشته تحصیلی‌ام را درک نمی‌کنم.			
	۵. دانشجویان از امکانات پژوهشی کافی برخوردار هستند.			
	۶. احساس می‌کنم آمادگی انجام فعالیت‌های پژوهشی را ندارم.			
	۷. پژوهش‌های دانشجویان متناسب با مشکلات جامعه و صنایع طراحی شده است.			
	۸. فرایند بررسی و تصویب پایان‌نامه و طرح تحقیقاتی مناسب نیست.			
	۹. سمینارها و کنفرانس‌های علمی به‌ندرت توسط گروه برگزار می‌شود.			

This Page Intentionally Left Blank