Medical Education Journal
Education Development Center of Babol University of Medical Scieneces
e-ISSN:2345-5497 p-ISSN:2322-4940
دوفصلنامه آموزش پزشکی
مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی بابل

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و تسهیلات دانشگاه علوم پزشکی بابل از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی

ایمان جهانیان(MD)[1]، فرشته عادل(MD)[2]، میترا شعبانی(PhD)[3*]، علی گل افشانی(PhD)[4]

۱- گروه آموزش پزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بابل، ایران.
۲- گروه پرتو پزشکی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بابل، ایران.
۳- آموزش تحصیلات تکمیلی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بابل، ایران.
۴- آموزش تحصیلات تکمیلی، دانشکده پزشکی،دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ایران.

دریافت: ۹۸/۸/۳، اصلاح: ۹۸/۱۱/۳۰، پذیرش: ۹۸/۱۲/۳

خلاصه

سابقه و هدف: یکی از اهداف آموزش عالی، آموزش، توسعه و تامین منابع انسانی در جهت پیشرفت همه جانبه کشور است . با ارزیابی درونی دانشگاهی، می توان کارآمدی آموزش عالی را ارتقاء بخشید. این پژوهش با هدف ارزیابی کیفیت آموزش و خدمات ارائه شده دانشگاه از نظر دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی بابل صورت گرفت.

مواد و روشها: پژوهش توصیفی– تحلیلی حاضر با جامعه آماری ۲۷۵ دانشجویان تحصیلات تکمیلی که به روش تصادفی ساده ۱۳۱ نفر بعنوان نمونه انتخاب شدند،انجام گردید. اطلاعات، با استفاده از پرسشنامه بررسی رضایتمندی دانشجویان (SSI) در حیطه‌های خدمات رفاهی، کمک‌آموزشی، آموزشی،دانشجو محور و استاد راهنما تکمیل گردید و با نرم افزار spss 21 با استفاده از آزمون‌های آماری تجزیه و تحلیل گردید.

یافته ها: ۸۹/۳٪ در مقطع کارشناسی ارشد ۱۰/۷٪ در مقطع دکترای تخصصی بودند. میزان رضایتمندی کل (۷۳٪) در حد مطلوب ارزیابی گردید. خدمات استاد راهنما، دانشجویی، آموزشی، کمک آموزشی و رفاهی، به ترتیب بیشترین تا کمترین نمره را کسب نمودند. متغیرهای جنسیت، مقطع تحصیلی و تأهل، تأثیری بر رضایت دانشجویان (p>۰/۰۵) نداشتند. در خصوص میزان توجه مسئولین، بیشترین توجه به خدمات آموزشی و کمترین توجه نسبت به خدمات رفاهی اختصاص داشت. همچنین بین رضایتمندی دانشجویان و میزان توجه مسئولین با فاکتور مقطع تحصیلی رابطه معناداری گزارش نشد(p>0.05).

نتیجه گیری: طبق ارزیابی به عمل آمده میزان رضایتمندی کلی نسبت به کیفیت آموزش و خدمات، مطلوب ارزیابی گردید. با بررسی دیدگاه دانشجویان، ضروریست مسئولین دانشگاه توجه بیشتری در برآورده کردن نیازهای دانشجویان و ارتقای کیفیت آموزشی و خدماتی به‌ویژه در زمینه خدمات رفاهی به عمل‌آورند.

واژه های کلیدی: تحصیلات تکمیلی، کیفیت خدمات، دانشگاه

استناد: ایمان جهانیان. ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و تسهیلات دانشگاه علوم پزشکی بابل از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی.دوفصلنامه آموزش پزشکی، سال۱۳۹۹؛ شماره۸ (دوره۲): صفحه۱۵-۷.

© The Author(s)
Publisher: Babol University of Medical Sciences

* نویسنده مسئول: میترا شعبانی
آدرس: ایران، بابل، دانشگاه علوم پزشکی، دانشکده پزشکی، تلفن: ۰۱۱-۳۲۱۹۹۵۹۲
Email: m.shabani@mubabol.ac.ir

[Downloaded from mededj.ir on 2025-08-23]

مقدمه

آموزش عالی یکی از مهم‌ترین نهادها به‌منظور آموزش، توسعه و تأمین منابع انسانی و رکن اصلی در پیشرفت همه‌جانبه هر کشور است. این نهاد کارکردها و وظایف عمده‌ای در خصوص رشد و توسعه همه‌جانبه جوامع دارد در کشور ما نیز تربیت نیروی انسانی متخصص موردنیاز بخش‌های مختلف، مهم‌ترین وظیفه آموزش عالی بوده و دانشگاه‌ها هنگامی از عهده وظایف خود بر می‌آیند که از نظر کیفیت آموزشی در وضعیت مطلوبی باشند(۱). بنابراین توجه مستمر به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی، امری ضروری به نظر می‌رسد(۲). در این راستا امروزه در بیشتر مراکز علمی دنیا، دیدگاه دانشجویان در مورد تمامی جنبه‌های خدمات آموزشی ارائه‌شده به‌عنوان عاملِ ضروری پایش کیفیت آموزش در نظر گرفته می‌شود (۳) و چون نظام آموزش عالی، تأثیر مستقیمی بر رشد و توسعه اجتماعی و اقتصادی جامعه دارد (۴) و چون دانشجویان، کارکنان و مدرسان (اعضای هیئت‌علمی)، مشتریان عمده آموزش عالی هستند (۵) لذا ازجمله چالش‌هایی که مدیریت سازمان‌ها با آن روبه‌رو هستند، موضوع کیفیت استکیفیت خدمات، عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان است (۶). به عقیده بسیاری از صاحب‌نظران، آموزش عالی وارد دوران جدیدی شده است که رقابت و کیفیت، مشخصه‌های اصلی آن به‌حساب می‌آیند (۷). امروزه ،برخلاف دیدگاه سنتی، نظرات مشتری به‌عنوان یک فرصت طلایی و مناسب در جهت مهندسی مجدد فرایندها و اصلاح و ارتقای کیفیت خدمات تلقی می‌شود (۸) افزون بر این‌ها، مقاطع تحصیلات تکمیلی، محلی برای تربیت نسل جدیدی از اعضای هیئت‌علمی، محققان، دانشمندان و به‌طورکلی مقدمه‌ای برای ایجاد جامعه علمیِ برجسته کشور است. (۹). هرچه شکاف انتظارات دانشجویان و خدماتِ آموزشی ارائه‌شده ،کمتر باشد، نشان‌دهنده کیفیت مطلوب خدمات آموزشی ارائه شده است(۱۰). با توجه به این‌که دانشجویان از ارکان اصلی دانشگاه‌ها به شمار می‌روند و در آینده پیکره اصلی سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف جامعه را تشکیل خواهند داد (۱۱)، فراهم کردن امکانات لازم و جلب رضایت این دانشجویان باید موردتوجه مسئولان قرار گیرد. این امر تنها با شناخت نیازها، توقعات و رضایتمندی این افراد از شرایط کنونی امکان‌پذیر است (۱۱). لذا بهبود کیفیت خدمات برای مؤسسات آموزش عالی ضروری است تا رقابت و رشد را حفظ کنند(۱۲).

بنابراین، ارزیابی، تنها ابزاری است که قادر است عملکرد سیستم و افزایش توانایی آن را مورد سنجش قرار دهد (۱۳). پژوهش‌های پیشین نتایج متفاوتی را از رضایتمندی دانشجویان از سیستم‌های آموزشی و بخش‌های متفاوت آن نشان داده است. در کشور ما مطالعات پراکنده با نتایجی متفاوت در این رابطه انجام گرفته است. نتایج پژوهش عنایتی و همکاران نشان داد که انتظارات دانشجویان در سطحی بالاتر از خدمات دریافتی قرار داشت و دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاه رضایت کامل نداشتند، ولی درمجموع رضایت نسبی داشتند (۱۴). در پژوهش یارمحمدیان، نتایج به‌دست‌آمده مبنی بر وجود شکاف منفی در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ملاحظه گردید (۱۵).

احمدی در تحقیق خود نشان داد که مدیران باید جهت کیفیت‌بخشی آموزش‌ها به مقوله‌هایی با عنوان مهارت تدریس مربیان، برنامه‌ریزی درون‌سازمانی و تجهیزات و امکانات به‌عنوان مقوله‌های اصلی ،توجه ویژه‌ای داشته باشند(۱۶). چنگیزی آشتیانی نیز در مطالعه‌ای ،نشان داد که انتظارات دانشجویان از خدمات ارائه‌شده برآورده نگردید (۱۷). نتایج بررسی نصیری نشان داد نظرات دانشجویان می‌تواند راهگشایی برای برنامه‌ریزی‌های مؤثر و مفید به‌منظور افزایش کیفیت و کمیت آموزش و پژوهش و کاهش تحلیل رفتگی آموزشی و کارآمد کردن دانشجویان باشد(۱).

در مطالعات عباسیان و همکاران مشخص گردید که انتظارات دانشجویان در تمامی ابعاد خدمت برآورده نمی‌شود (۱۰). جعفری راد در پژوهش خود مشخص نمود رضایت از کیفیت خدمات دانشگاه (خدمات آموزشی، پژوهشی، خدمات رفاهی و اداری) به شکل معناداری پایین‌تر از حد متوسط است. (۱۸).

همچنین مطالعه حق‌دوست نشان داد که دانشجویان درمجموع رضایت پایینی از شرایط فعلی داشتند و تلاش مسؤولین دانشگاه در فراهم نمودن رضایتمندی آنان، با درجه کم، ارزیابی شد و ازنظر دانشجویان، بیشترین، توجه مسئولین به خدمات استادان راهنما و کمترین توجه آنان به خدمات رفاهی ارائه‌شده بود (۱۱). در مطالعه دیگری که توسط نوروزی انجام گرفت بر رضایت دانشجویان تا حد زیادی از امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه، تسلط کتابداران به مجموعه، و قوانین و مقررات کتابخانه تأکید داشت، اما از کیفیت روزآمدی منابع (فارسی و لاتین) ناراضی بوده‌اند(۱۳). یافته‌های سلیم نشان داد که تأثیر فرهنگ مدرن دانشگاه و اعتبار آن، می‌تواند به‌طور قابل‌توجهی منجر به رضایت دانشجویان گردد. فرهنگ دانشگاه به‌طور مثبت، کیفیت خدمات را برای دستیابی و حفظ رضایت دانشجویان تقویت می‌کند(۱۲). یافته‌های پژوهش موویا، نشان می‌دهد که ابعاد کیفیت خدمات (قابلیت اطمینان، پاسخگویی، همدلی و اطمینان) به‌طور معناداری با رضایت کلی دانشجویان ارتباط دارد که به‌نوبه خود بر اهداف رفتاری آنان تأثیر می‌گذارد(۱۹). لطیف و همکاران در تحقیق خود بر اساس تجزیه‌وتحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی، شش عامل تعیین‌کننده کیفیت خدمات در آموزش عالی را از عوامل تأثیرگذار در کیفیت خدمات آموزشی بیان نمودند (۲۰). الفدلی نیز در پژوهش خود به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه محمد بن علی آل سانوسی (لیبی) پرداخت و نشان داد دانشجویان از خدمات آموزشی و امکانات رفاهی از رضایت کامل برخوردار بودند (۲۱).با توجه به اینکه، نظام آموزشی ایران در سال‌های اخیر دچار تغییرات سریع و بنیادی شده و این تغییرات هنوز هم در حال رشد است، آموزش همچون محصولی است که به مشتریان نظام آموزشی یا همان دانشجویان ارائه می‌شود و ازاین‌رو، باید گام‌هایی به‌منظور هماهنگی با این تغییرات برداشته شود. اکنون در کشور ما گسترش دانشگاه‌ها از مرحله کمی به سمت کیفی سوق داده شده است و ضرورت انجام دادن چنین پژوهش‌هایی بیش‌ازپیش احساس می‌شود(۲۲). دانشگاه‌های علوم پزشکی نقش خطیر و برجسته‌ای در سلامت جامعه بر عهده دارند لذا برآورده نمودن انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزش به‌منظور ارتقا و بهبود کیفیت، حائز اهمیت است از این رو بررسی دیدگاه دانشجویان به‌عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه‌ها تنها با مطالعات پژوهشی امکان‌پذیر است. اکثر مطالعات پژوهشی صورت گرفته در خصوص ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوال می‌باشد لذا در این پژوهش محقق با استفاده از بررسی هم‌زمان رضایتمندی دانشجویان و ارزیابی میزان توجه مسئولین به خدمات آموزشی ، به تحقیق پرداخته است و پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و تسهیلات دانشگاه علوم پزشکی بابل از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی طراحی گردید.

[Downloaded from mededj.ir on 2025-08-23]

مواد و روش ها

روش تحقیق در این پژوهش توصیفی – تحلیلی است. جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان دکترا و کارشناسی ارشد که حداقل یک ترم را در دانشگاه علوم پزشکی بابل سپری کرده بودند، به تعداد ۲۷۵ نفر می‌باشند نمونه‌گیری در این مطالعه به‌صورت تصادفی ساده انجام و با استفاده از فرمول کوکوان حجم نمونه تحقیق ۱۳۱ نفر تعیین شدند.کلیه دانشجویان مورد بررسی از دانشکده پزشکی بودند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این مطالعه پرسشنامه بررسی رضایتمندی دانشجویان (student satisfaction inventory) بود جهت تکمیل آن محققان با دانشجویان مورد مطالعه گفتگو کردند و پس از ارائه توضیحات لازم در موردپژوهش و اهداف آن، از دانشجویان جهت شرکت در پرسش دعوت به عمل آوردند. به دانشجویان شرکت‌کننده در این پژوهش اطمینان داده‌شده که اطلاعات به‌دست‌آمده در تمام مراحل پژوهش محرمانه باقی خواهد ماند و تنها با توجه به اهداف پژوهش، استفاده می‌شود همچنین به آنان گفته شد که شرکت در پژوهش داوطلبانه و عدم شرکت آن‌ها بر ایشان نتیجه منفی در پی نخواهد داشت و به‌صورت آزادانه و بدون هیچ استرسی به پاسخگویی به پرسشنامه بپردازند. این پرسشنامه شامل ۲ بخش می‌باشد. بخش اول شامل اطلاعات دموگرافیک از قبیل رشته تحصیلی، سن، وضعیت تأهل، ترم‌های تحصیلی گذرانده شده و بخش دوم شامل ۴۲ سئوال بسته می‌باشد که پاسخ های آن به صورت طیف لیکرت (کاملا راضی، راضی، نظری ندارم، ناراضی و کاملا ناراضی)در جلوی هر سئوال قرار گرفت .پرسشنامه به گونه ای تنظیم گردید که به صورت همزمان از یک سو میزان رضایت دانشجویان از شرایط دانشگاه و از سوی دیگر میزان رضایتمندی دانشجویان از تلاش مسئولین دانشگاه را مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

پرسشنامه شامل ۴۲ سؤال در ۶ حیطه تشکیل‌شده و در هر بعد دارای سؤالات مشخص بود. حیطه‌ها عبارت‌اند از خدمات رفاهی شامل ۵ سؤال (تامین خوابگاه و مسکن، فضای سبز مناسب، بوفه دانشکده ، امکانات رفاهی مناسب و کمک هزینه)، حیطه خدمات دانشجو محور شامل ۶ سؤال (سرویس های مشاوره، راهنمایی کارکنان، روند انتخاب واحد، عملکرد کارکنان، برخورد منصفانه با دانشجو و معارفه دانشجویان جدیدالورود)، حیطه خدمات کمک آموزشی شامل ۵ سؤال (خدمات کارکنان کتابخانه،منابع، دسترسی به اینترنت، وجود تجهیزات سخت افزاری و آزمایشگاهی و سالن مطالعه کافی) حیطه خدمات آموزشی شامل ۱۶ سؤال (محتوای دروس، بازخورد توسط اساتید، در نظر گرفتن تفاوت های دانشجویان، قابلیت دسترسی به اساتید، دانش بالای اساتید، تنوع رشته های تحصیلی، نظم در برگزاری کلاسها، واحد درسی عملی، زمان مناسب کلاس، ارزیابی پایان ترم، روش های متنوع آموزشی، فضای مناسب کلاس، تلاش دانشکده، ارائه دروس منطقی و متناسب، برگزاری ژورنال کلاپ ها، کارگاههای آموزشی)، حیطه استاد راهنما شامل ۴ سؤال (دسترسی به استاد، کمک به دانشجو، وقت کافیو آگاهی از نیازهای دانشجو) و خدمات کلی که شامل ۶ سؤال (رفتار محترمانه با دانشجو، حضور مدیران دانشکده ها، تجربه لذت بخش، احساس مسئولیت دانشکده، رسیدگی به شکایت های دانشجویان و مدیریت دانشگاه) می‌باشد. جهت بررسی روایی، پرسشنامه در اختیار اساتید گروه آمار و اپیدمیولوژی و متخصص در زمینه پژوهش در دانشگاه علوم پزشکی بابل قرار گرفت و نظرات آنان در پرسشنامه اعمال گردید. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که میزان پایایی کل پرسشنامه ۸۵/. محاسبه شد.

پس از جمع‌آوری داده‌ها از نرم‌افزار SPSS21 برای تجزیه وتحلیل داده‌ها استفاده شد. برای بررسی رضایتمندی و میزان توجه به خدمات آموزشی و تسهیلات از آزمون‌های آماری t-test همبستگی پیرسون- همبستگی اسپیرمن و Anova استفاده گردید.

یافته ها

ازمجموع ۱۳۱ نفر دانشجوی شرکت کننده (۱۰۷ نفر)۸۱/۷٪خانم و (۵۱ نفر)۳۸/۹٪متأهل بودند . میانگین سن شرکت کنندگان در تحقیق ۵۰ /۶±۲۹/۸ بود. از بین پاسخ دهندگان (۱۱۷نفر) ۸۹/۳٪ در مقطع کارشناسی ارشد و (۱۴نفر) ۱۰/۷٪ در مقطع دکترای تخصصی بودند. بیشترین رضایت شرکت کنندگان در پژوهش از خدمات ارائه شده توسط استاد راهنما و رضایتمندی از خدمات کلی (هر کدام ۷۰٪) و کمترین رضایت مربوط به خدمات رفاهی (۵۶٪) بود. میزان رضایتمندی کل ۱۷/۰۲±۱۲۴/۰۵ (از ۱۶۸ نمره) ارزیابی گردید که این میزان از نصف حداکثر رضایت (۸۵) بالاتر محاسبه‌شده است که میزان رضایتمندی از نظر دانشجویان در حد مطلوب می‌باشد. از نظر دانشجویان، بیشترین رضایت از خدمات استادان راهنما ۷۹٪ و کمترین رضایت از خدمات رفاهی ۶۵٪ برآورد گردید (جدول۱ ، نمودار۱) .

در قسمت دیگر پرسشنامه که نظر دانشجویان در خصوص میزان توجه مسئولین دانشگاه نسبت به خدمات ارائه شده مورد ارزیابی قرار گرفت بیشترین توجه مسئولین از دید دانشجویان، خدمات آموزشی، استاد راهنما و خدمات کلی (هرکدام ۷۵٪) و کمترین توجه مسئولین نسبت به خدمات رفاهی به میزان (۶۵٪) اختصاص داشت. (جدول۲، نمودار ۲). به منظور مشخص نمودن میزان رضایتمندی در زیر گروههای پرسشنامه سئوالات مورد بررسی قرار گرفت که نتایج در جدول شماره ۳ آمده است.

میزان رضایت نهایی دانشجویان از خدمات ارائه شده در حد مطلوب (۱۴۰/۲۵±۲۵/۷۹) از۲۱۰ ارزیابی گردید، این میزان از نمره نصف حداکثر رضایت (۱۰۵) بالاتر بود. این سطح رضایتمندی در خانم ها ۶۶/۱۹ درصد و در آقایان ۶۸/۱۰ درصد محاسبه گردید.آزمون همبستگی اسپیرمن رابطه معنی داری را بین میزان رضایتمندی ازحیطه ها با فاکتور جنسیت نشان نداد. ($p>0.05$) اما رضایت از میزان توجه مسئولین به خدمات از نظر خانم ها و آقایان تفاوت معناداری ملاحظه گردید ($p<$ ۰/۰۵) به گونه ای که ۴۳٪ از خانم ها و ۴۷/۸٪ از آقایان از میزان توجه مسئولین ابراز رضایت نمودند.

همچنین بین رضایتمندی دانشجویان و میزان توجه مسئولین با فاکتور مقطع تحصیلی رابطه معناداری گزارش نشد. ($p>0.05$)و مقطع تحصیلی در رضایتمندی دانشجویان موثر نمی باشد همچنین نتایج آزمون نشان دادکه ۶۱٪ از دانشجویان دکترا و ۳۳/۳٪ از دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد، نسبت به توجه مسئولین و ۵۷٪ از دانشجویان دکترا و ۷۲٪ دانشجویان کارشناسی ارشد از خدمات ارائه شده ابراز رضایت نمودند.

آزمون همبستگی اسپیرمن بین ترم های تحصیلی و متغییر سن با رضایت کلی از خدمات تفاوت معنا داری را نشان نداد اما متغییر سن با رضایت دانشجویان از میزان توجه مسئولین مرتبط بودند($r=0/2$ ، $p=0/001$). بنابراین ترم های تحصیلی در میزان رضایت کلی از خدمات و رضایت دانشجویان از توجه مسئولین

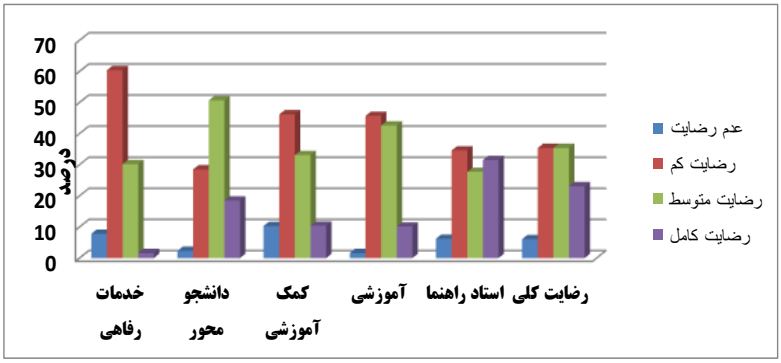
[Downloaded from mededj.ir on 2025-08-23]

موثر نمی باشد. با استفاده ازآزمون همبستگی ارتباط بین دو بخش پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفت که رابطه معناداری ملاحظه گردید(p< ۰/۰۵) همچنین ارتباط بین حیطه ها با یکدیگر نیز در هردو بخش پرسشنامه معنادار گزارش گردید اما خدمات کمک آموزشی و خدمات دانشجو محور با خدمات استاد راهنما رابطه معناداری نداشتند (p>0.05).

با توجه به اینکه طراحی پرسشنامه به صورتی انجام گرفت که از یک طرف و بصورت همزمان رضایت دانشجویان از شرایط فعلی را سنجید و از طرف دیگر رضایتمندی دانشجویان از تلاش های مسئولان دانشگاه برای جلب رضایت دانشجویان مورد ارزیابی قرار گرفت لذا برای مشخص نمودن بیشترین و کمترین

جدول ۱. رضایت دانشجویان از خدمات دانشگاه به درصد

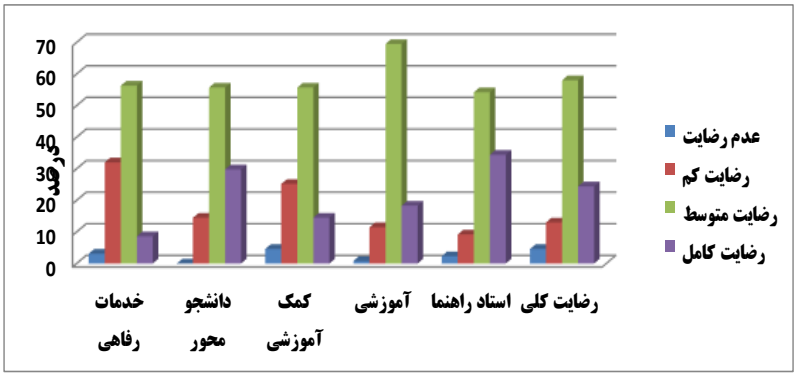
	خدمات رفاهی	دانشجو محور	کمک آموزشی	آموزشی	استاد راهنما	رضایت کلی
عدم رضایت	۷/۸	۲/۳	۱۰/۳	۱/۶	۶/۲	۶/۱
رضایت کم	۶۰/۴	۲۸/۵	۴۶/۲	۴۵/۷	۳۴/۶	۳۵/۴
رضایت متوسط	۳۰/۲	۵۰/۷	۳۳/۱	۴۲/۶	۲۷/۷	۳۵/۴
رضایت کامل	۱/۶	۱۸/۵	۱۰/۴	۱۰/۱	۳۱/۵	۲۳/۱



نمودار۱. رضایتمندی دانشجویان از خدمات ارائه شده در حیطه های مختلف

جدول۲. میزان توجه مسئولین به خدمات دانشگاه به درصد

	کمک آموزشی	دانشجو محور	خدمات رفاهی	آموزشی	استاد راهنما	رضایت کلی
عدم رضایت	۴/۶	۰	۳/۱	۰/۸	۲/۳	۴/۶
رضایت کم	۲۵/۲	۱۴/۵	۳۲	۱۱/۵	۹/۲	۱۳
رضایت متوسط	۵۵/۷	۵۵/۷	۵۶/۳	۶۹/۵	۵۴/۲	۵۸
رضایت کامل	۱۴/۵	۲۹/۸	۸/۶	۱۸/۳	۳۴/۴	۲۴/۴



نمودار۲. میزان توجه مسئولین به خدمات ارائه شده از دیدگاه دانشجویان

[Downloaded from mededj.ir on 2025-08-23]

جدول ۳.رضایتمندی دانشجویان از حیطه های مختلف بر اساس میانگین

زیر گروه	شماره	سئوال	میانگین رضایتمندی	میانگین میزان توجه مسئولین
خدمات	۱	کمک هزینه های کافی برای بیشتر دانشجویان موجود است.	۲/۵۲	۲/۳۸
رفاهی	۲	بوفه دانشکده برای گذراندن اوقات فراغت دانشجویان یک مکان آرام و مناسب است.	۲/۸۳	۲/۵۷
	۳	امکانات رفاهی دانشگاه مناسب است و به اندازه کافی نیازهای دانشجویان را برآورده می کند.	۲/۶۱	۲/۴۸
	۴	فضای سبز در نظر گرفته شده برای دانشجویان کافی و مناسب است.	۳/۹۸	۳/۲۷
	۵	در فضای دانشگاه خدمات مناسبی جهت تأمین خوابگاه و مسکن دانشجویان فراهم می باشد.	۲/۸۰	۲/۶۱
خدمات	۶	کارکنان قسمت آموزش به خوبی عمل می کنند.	۳/۷۶	۳/۱۶
دانشجو	۷	استادان و هیأت علمی در طرز برخورد با دانشجویان منصف و بی طرف هستند.	۳/۶۰	۳/۱۱
محور	۸	در روز ثبت نام، کارکنان مسئول راهنمایی های لازم جهت رفع مشکلات ثبت نامی را به دانشجویان ارایه می کردند.	۳/۸۲	۳/۲۱
	۹	خدمات آشناسازی و معارفه که به دانشجویان جدیدالورود ارایه می شود به آنها جهت سازگاری سریعتر کمک می کند.	۳/۳۰	۲/۹۲
	۱۰	سرویس های مشاوره ای به صورت فعال خدمات خود را ارایه می دهند.	۳/۰۶	۲/۸۰
خدمات	۱۱	کارکنان کتابخانه در ارایه خدمات در دسترس هستند و عملکرد مثبتی دارند.	۳/۶۵	۳/۰۹
کمک	۱۲	منابع کتابخانه کافی است.	۳/۰۵	۲/۷۹
آموزشی	۱۳	خدمات کتابخانه ای کافی است.	۳/۱۹	۲/۸۷
	۱۴	امکانات از نظر دسترسی به کامپیوتر و اینترنت کافی است.	۲/۹۰	۲/۷۲
	۱۵	تجهیزات سخت افزاری و آزمایشگاهی موجود در دانشکده به روز است.	۳/۰۴	۲/۸۷
	۱۶	در این جا سالن های مطالعه کافی برای مطالعه وجود دارد.	۳/۰۵	۳/۸۳
خدمات	۱۷	محتوای دروس، دانش و مهارت های کلیدی من را به حد کافی افزایش می دهد.	۳/۲۷	۲/۹۸
اموزشی	۱۲۸	استادان به موقع وضعیت تحصیلی دانشجویان را به آن ها بازخورد می دهند.	۳/۴۰	۲/۹۴
	۱۹	استادان در زمان تدریس تفاوت های میان دانشجویان را در نظر می گیرند.	۳/۳۹	۲/۹۷
	۲۰	استادان بعد از کلاس ها و در ساعات اداری در دسترس هستند.	۳/۴۱	۳/۰۸
	۲۱	استادان و هیأت علمی دانشکده در زمینه تخصصی خود از دانش بالایی برخوردار هستند.	۳/۷۸	۳/۲۸
	۲۲	از نظر رشته های تحصیلی مختلف، دانشکده رشته های گوناگون و خوبی را ارایه کرده است.	۳/۵۳	۳/۲۰
	۲۳	کلاس های درسی همیشه به طور منظم برگزار می گردد.	۳/۳۱	۳/۰۲
	۲۴	واحدهای درسی عملی در برنامه آموزشی من گنجانده شده است.	۳/۴۰	۳/۰۳
	۲۵	کلاس ها به گونه ای زمان بندی شده اند که برای من مناسب است.	۳/۳۵	۳/۱۵
	۲۶	ارزیابی پایان ترم توسط استادان متناسب با محتوایی است که آموزش داده اند.	۳/۵۲	۳/۱۴
	۲۷	استادان در حین تدریس روش های متنوع آموزشی را به کار می گیرند.	۳/۶۴	۳/۲۱
	۲۸	فضای کلاس ها متناسب با محتوای دروس است.	۳/۲۷	۲/۸۸
	۲۹	دانشکده تمام تلاشش را در رسیدن من به اهداف آموزشی ام انجام می دهد.	۳/۲۶	۲/۹۲
	۳۰	دروس پیش نیازی که دانشکده ارائه می دهد، منطقی و متناسب است.	۳/۰۱	۲/۸۲
	۳۱	ژورنال کلاپ ها در سطح دانشکده با کیفیت و کمیت خوبی برگزار می شود.	۳/۱۲	۲/۷۸
	۳۲	کارگاه های آموزشی در سطح دانشکده با کیفیت خوبی برگزار می گردد.	۳/۱۵	۲/۸۸
حیطه استاد	۳۳	استاد راهنمای من همیشه در دسترس است.	۳/۶۹	۳/۱۷
راهنما	۳۴	استاد راهنمای من در تعیین اهداف جهت کارهای آینده به من کمک می کند.	۳/۷۳	۳/۱۸
	۳۵	استاد راهنمای من از نیازهای من در زمینه آموزشی آگاه است.	۳/۶۴	۳/۱۶
	۳۶	استادان راهنما وقت کافی را برای دانشجویان اختصاص می دهند.	۳/۶۵	۳/۱۹
رضایت	۳۷	استادان با من به عنوان یک فرد محترم رفتار می کنند.	۴/۰۴	۳/۴۰
کلی	۳۸	مدیران دانشکده ها در دسترس دانشجویان قرار دارند.	۳/۹۲	۳/۰۲
	۳۹	دانشجو بودن در این دانشگاه یک تجربه لذت بخش است.	۳/۳۲	۲/۹۹
	۴۰	دانشکده در قبال دانشجویان احساس مسؤولیت می کند.	۳/۳۱	۲/۹۳
	۴۱	دانشجویان به راحتی می توانند شکایت های تحصیلی خود را به مراجع مربوط گزارش کنند.	۳/۱۸	۲/۸۸

[Downloaded from mededj.ir on 2025-08-23]

۴۲	در مجموع دانشگاه به خوبی مدیریت می شود.	۳/۳۴	۲/۹۲

جدول٤. رابطه رضایت دانشجویان و میزان توجه مسئولین نسبت به خدمات و تسهیلات

حیطه های خدمات و تسهیلات	میزان رضایت دانشجویان	میزان توجه مسئولین	pvalue
خدمات رفاهی	۱۴/۵۱±۳/۴۱(٪۵۶)	۱۳/۰۳±۳/۱۴(٪۶۵)	۰/۰۰
خدمات دانشجویی	۱۷/۴۸±۳/۵۴(٪۶۸)	۱۵/۱۲±۲/۵۳(٪۷۵)	۰/۰۰
خدمات کمک آموزشی	۱۸/۸۶±۴/۸۰(٪۶۰)	۱۷/۰۷±۳/۷۵(٪۷۰/۸)	۰/۰۰
خدمات آموزشی	۵۳/۶۰±۱۰/۵۶(٪۶۶)	۴۸/۰۴±۶/۹۳(٪۷۵)	۰/۰۰
خدمات استاد راهنما	۱۴/۷۰±۳/۹۸(٪۷۰)	۱۲/۶۷±۲/۷۳(٪۷۵)	۰/۰۰
خدمات کلی	۲۱/۰۷±۷/۲۹(٪۷۰)	۱۸/۰۹±۳/۷۶(٪۷۵)	۰/۰۰
رضایت نهایی		۱۲۴/۰۵±۱۷/۰۲	۰/۰۰

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر به ارزیابی میزان رضایتمندی نسبت به خدمات آموزشی و تسهیلات دانشگاه از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی بابل پرداخت . نتایج تحقیق حاکی از آن بود که رضایت این دانشجویان از خدمات و تسهیلات ارائه شده در حد مطلوب ارزیابی گردید . بیشترین رضایت از خدمات استاد راهنما و کمترین آن مربوط به خدمات رفاهی بود.

پژوهش‌هایی که در رابطه با رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات ارائه‌شده در دانشگاه‌ها انجام پذیرفت نشان دهنده نتایج متفاوت بود. در تحقیقی که توسط حقدوست و همکاران جهت بررسی رضایتمندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی کرمان انجام شد ، نتایج حاکی از این بود که میزان رضایت نسبت به خدمات ارائه‌شده در حد ضعیف ارزیابی گردید و ازنظر دریافت‌کنندگان خدمات ، بیشترین رضایت نسبت به خدمات اساتید راهنما و کمترین آن مربوط به خدمات رفاهی بود (۱۱). عنایتی در تحقیقی که جهت بررسی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال انجام داد به این نتیجه رسید که انتظارات دانشجویان در سطحی بالاتر از خدمات دریافتی قرار داشت و دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاه رضایت کامل نداشتند اما از رضایت نسبی برخوردار بودند(۱۴). نتایج پژوهش عنایتی و همکاران نشان داد که انتظارات دانشجویان تحصیلات تکمیلی ، بیش از درک آنها از وضعیت موجود بود. نتایج تحقیقات فوق با نتایج پژوهش حاضر همسو نبوده است .شاید بتوان ، تفاوت بین یافته های دو مطالعه را ناشی از این امر دانست که در پژوهش عنایتی تنها خدمات آموزشی مورد بررسی قرار گرفته است ولی در مطالعه حاضر کلیه خدمات دانشگاه سنجیده گردید همچنین تفاوت در محل انجام پژوهش نیز میتواند یکی دیگر از دلایل این مغایرت باشد.

در تحقیقی که عباسیان جهت تحلیل شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی به عمل آورد مشخص گردید انتظارات آنان در تمامی ابعاد خدمات برآورده نمی‌گردد لذا پاسخگویی و توجه به کلیه ابعاد در برنامه‌ریزی‌ها می‌تواند نقش مؤثری در ارتقای کیفیت خدمات داشته باشد(۱۰) همچنین بررسی نتایج پژوهش‌های زاهدی نشان داد که در ۵ بعد کیفیت خدمات (همدلی، اعتماد، خدمات ملموس، پاسخگویی و تبیین) شکاف منفی وجود دارد که نشان‌دهنده برآورده نشدن انتظارات دانشجویان است (۲۴). تحقیقات فوق با نتایج تحقیق حاضر همسو نمی‌باشد لذا در تبیین نتایج به‌دست‌آمده می‌توان عدم تأمین انتظارات دانشجویان را در تعداد زیاد دانشجویان ، حجم زیاد کارهای اجرایی در آموزش، و زیاد بودن تعداد دانشجو نسبت به کارکنان همچنین عدم برخورد مناسب و توام با احترام به دانشجویان و قدیمی بودن تجهیزات آموزشی جستجو کرد. سیادت و همکاران به بررسی رضایتمندی دانشجویان و اساتید دوره تحصیلات تکمیلی در رابطه با خدمات آموزشی، اداری، کیفیت پاسخگویی و راهنمایی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پرداختند. نتایج این مطالعه نشان داد که دانشجویان از خدمات ارائه‌شده رضایت داشتند (۲۳) که با نتایج پژوهش حاضر هم خوانی دارد. جهت تبیین آن به ارائه منظم دروس توسط مدرسین ، تسلط مدرسین به روش تدریس و محتوای دروس و ارائه بازخورد از فرایند یادگیری به دانشجویان بیان نمود.

در تحقیقی که توسط پورداداش و فهیم نیا از میزان رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی پردیس دانشکده های فنی دانشگاه تهران، از پایگاههای علمی – تخصصی مورد ارزیابی قرار گرفته بود نتایج نشان داد که میزان رضایت در حد مطلوب ارزیابی گردید که با یافته های این پژوهش همسو می باشد (۲۵).

در پژوهش حاضر بیشترین رضایت از حیطه خدمات استاد راهنما کسب شده بود و بیشترین رضایت از این حیطه، ناشی از توجه اساتید راهنما به نیاز های آموزشی دانشجویان، اختصاص دادن زمان کافی نسبت به ارائه راهنمایی های لازم به آنان و حضور فعال اساتید در دانشگاه بوده است. در مقاطع تحصیلات تکمیلی، هدایت مناسب امور آموزشی دانشجویان موجب ساماندهی فعالیت دانشجویان میگردد. از این رو اساتید راهنما باید همچنان در این نقش ، پر رنگ تر ظاهر گردند. کمترین رضایت از حیطه خدمات رفاهی اعلام گردید که این امر با مطالعه حقدوست و همکاران مطابقت داشت. علی رغم رضایت نسبی، دانشجویان از میزان ناکافی کمک هزینه های تحصیلی و خدمات نامناسب خوابگاه و مسکن دانشجویی ابراز نارضایتی نمودند.

نتیجه بررسی میزان رضایت دانشجویان نشان می‌دهد که میزان رضایت، نسبت به خدمات ارائه‌شده، مطلوب ارزیابی گردید. با توجه به افزایش ظرفیت پذیرش سالانه دانشگاه‌ها در مقاطع مختلف تحصیلات تکمیلی و نقش آن‌ها در تأمین آینده کشور ، لازم است مسئولین نسبت به درخواست‌ها و کیفیت خدمات، حساس‌تر و هوشیارتر باشند. در حال حاضر به نظر می‌رسد ، مدیریت امور دانشگاه‌ها امری مهم و پیچیده است لذا مدیران ، برای کسب موفقیت دانشگاه باید به‌طور مداوم به دنبال بهبود فرآیندها ، برای کسب رضایت دانشجویان به‌عنوان مشتریان باشند.

تقدیر و تشکر

بدینوسیله از کلیه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده پزشکی شرکت کننده در نظر سنجی و مسئولین دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی بابل تقدیر و تشکر بعمل می آید.

[Downloaded from mededj.ir on 2025-08-23]

Evaluation of the Quality of Educational Services and Facilities of Babol University of Medical Sciences from the Point of View of Graduate Students

I.Jahanian[1](MD) , F.Adel[2] (MD), M.Shabani[3*](PhD) , A.Golafshani[4] (PhD)

1-Department of Medical Education, School of Medicine, Babol University of Medical Sciences, Babol, Iran.
2- Department of Medical Radiation, School of allied Medicine, Babol University of Medical Sciences, Babol, Iran.
3- Postgraduate Education, School of Medicine, Babol University of Medical Sciences,Babol,Iran.
4- Postgraduate Education, School of Medicine, mazandaran University of Medical Sciences, sari, Iran.

Received: Oct 25 th 2019, Revised: Feb 19th 2020, Accepted: Feb 22th 2020

ABSTRACT

BACKGROUND AND OBJECTIVE: One of the goals of higher education is to train,development and provision of human resources are the progressive development of the countery in all aspects.the efficiency of higher education can be promoted through the university internal evaluation and its quality.The purpose of this study was to evaluate the quality of education and services offered by the university graduate education opinion of Babol University of Medical Sciences.

METHODS: This descriptive-analytic study was couducted from131from275ones of statistical community of Babol University of Medical Sciences in simple randomized way.The data were completed by a Student Satisfaction Inventory(SSI) questionnaire in welfare services, educational,educational,student-centered services and supervisor professors. Then analyzed by SPSS 21.

FINDINGS: Of 131 people,89.3% were graduate students and10.7% were at the PhD level.The total satisfaction rate73% was considered as acceptable level of satisfaction.the services of the supervisor, student services, educational, educational assistance and welfare services received the highest and lowest grades respectively.Regarding the level of attention of authorities, the most attention was paid to educational services and the least attention was paid to welfare services.Also,there was not a meaningful relationship between students' satisfaction and the level of attention of the authorities with the educational level factor.

CONCLUSION: Based on the viewpoints of the students, it is essential that university officials pay more attention to meet the needs of students and improve the quality of education and services, especially in the field of welfare services. According to the assessment, the overall satisfaction with the quality of education and services was evaluated as desirable.

KEY WORDS: Graduate Education, Service Quality, University

Cite this article: I.Jahanian Evaluation of the Quality of Educational Services and Facilities of Babol University of Medical Sciences from the Point of View of Graduate Students. *Medical Education Journal* 2021; Vol.8 (No.2): pages.7-15.

© The Author(s).

Publisher: Babol University of Medical Sciences

*Corresponding Author; **M. Shabani**
Address: Babol University of Medical Science, Babol, Iran. Tel: +981132199592 Email: m.shabani@mubabol.ac.ir

[Downloaded from mededj.ir on 2025-08-23]

References

1.Nasiri F , Ghanbari S , Ardalan MR , Karimi I . The Effect of Quality of Education and Quality of Educational Services on Educational Degree of Postgraduate Students . QJRPHE . 2016 ; 21(3) :71-95.

2.Najafi R,khorasani A,mohamadi R, Geloi M.[Evaluation of the quality of educational services based on the SERVQUAL model]. Journal of Educational Measurement & Evaluation Studies.2014;4(6): 11-27.

3.Mohebi S,Adeli S H,Ersang SH,Heidari M,Safaii pour R , Tabesh Niia Z , et al.[Evaluation of the quality of educational services from the point of view of students of Qom University of Medical Sciences SERVQUAL model]. Journal of Qom University of Medical Sciences.2015;9(6):66-76.

4.Mirghafouri S , Shabani A ,Mohammadi KH , Mansori Mohammad Abadi S .[Identification and ranking of effective factors on improving the quality of educational services using the combined approach of fuzzy wikror and interpretive structural modeling]. Scientific and Research Journal of Education and Evaluation.2016;9(34):13-33.

5.Tofighi SH , Sadeghifar J , hamozadeh P , Afsharii S , Furozanfar F , Taghavi Shahri S .[Quality of educational services from the viewpoints of students;SERVQUAL model]. Iranian Quarterly of Education Strategies.2011;4(1):21-26.

6.Sohrabi Z, Majidi Z .[Educational Services Quality Gap: Perspectives Of Educational Administrators, Faculty Members And Medical Students]. Health promotion.2013;7(5):376-388.

7.Mehr Alizadeh Y,Bluhezchii A ,Elhampour H .[Quality of Educational Services: Graduate Courses: Study A comparative between the two old and new universities]. journal of Iranian Higher Education.2015;7(2):1-24.

8.Davarzani1 M , Razghandi F , Golafruz M, Akaberi A. Evaluation of students' satisfaction from the Education Department of Sabzevar University of Medical Sciences in the second semester of 2007-2008 . the journalof research committee of students at sabzevar university of medical science.2010;15(3,4):9-15.

9.Araste H, Baniasadi A. Student Satisfaction Survey of the First Educational Masters Course: A Case Study. Quarterly Journal of Educational Planning.2012;1(2):5-25.

10.Abbasian M , Chaman R , Mousavi SA , Amiri M , Gholami Taromsari M , Maleki F, Raei M. Gap Analysis between Students' Perceptions and Expectations of Quality of Educational Services Using Servqual Model. QUMSJ . 2013;7(1): 2-9.

11.Haghdoost A A, Rafiei H, Raeisvandi A, Kazemzadeh Y. Satisfaction of Postgraduate Students of Kerman University of Medical Sciences, Iran, with their Training Program and Campus Facilities. SDME . 2015; 12 (2) :355-365

12.Saleem SS, Moosa K , Imam A , Ahmed Khan R . Service Quality and Student Satisfaction: The Moderating Role of University Culture, Reputation and Price in Education Sector of Pakistan . Iranian Journal of Management Studies . 2017 ; 10(1) : 237-258.

13.Norouzi F ,Jahani J . Studying the satisfaction of graduate students from the library service of Mashhad Nursing and Midwifery Faculty . JSLIS . 2009 ; 3(3) :197-226.

14.Enayati T, Zameni F, Nasirpoor Deravi N. Assessing the quality of educational service in Mazandaran University of Medical Sciences using Servqual Model. JHPM. 2013; 2 (2) :32-39.

15.Yarmohammadian M, nazari M, bahmanziari N, moradi R, mirzaii H, navabi H. Assessing the Quality of Educational Services of Isfahan University of Medical Sciences Health Services Management Students based on SERVQUAL Model. Iranian Journal of Medical Education.2015;41(15):319-329.

16.Ahmadi M,fereidoni L. New thinking on the Quality of training and the presentation of a Paradigmatic Model (Case Study: Technical and vocational Organization). Journal of Educational Strategies in Medical Sciences.2018;11(4):64-70.

[Downloaded from mededj.ir on 2025-08-23]

17.Changyzi Ashtiyani S,shamsi M. Students Viewpoints about Quality of Educational Health-Care at Arak University of Medical Sciences in 2009. Journal of Research in Medical Education.2011;3(1):17-25.

18.Jafari rad A,azizi shamami M, jafari Z. Studying the satisfaction of graduate students from the quality of services of public universities in Tehran. Iranian Engineering Education Quarterly.2015;17(68):113-125.

19.Mwiya B, Bwalya J, Siachinji B , Sikombe S , Chanda H , Chawala M . Higher Education Quality and Student Satisfaction Nexus: Evidence from Zambia . SRP . 2017; 8 : 1044-1068.

20.Latif KF, Latif I, Farooq Sahibzada U, Ullah M. In search of quality: measuring higher education service quality (HiEduQual). Total Quality Management & Business Excellence. 2019;30(7-8):768-91.

21.Alfadhli, M. I., Boshnaf, K. A.-A., Abdulsalam, S. S., & Elhaddad, N. R. (2019). Evaluation of the Quality of Educational Services at the University of Mohammed bin Ali Al-Sanussi (Libya). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, *9*(3), 1–15.

22.Hatami Far KH, kakojoibari A, Sarmadi M. Study Student Satisfaction with Student Services at Payame Noor University. Quarterly journal of research and planning in higher education.2013;70:117-139.

23.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.

24.Zahedi S . A Criticism on the Application of the Servocall Model in the Evaluation of Academic Educational Services: Faculty of Electrical and Computer Engineering, Shahid Beheshti University . 2010 .[Online]. Available from : https://www.civilica.com/Paper-QAUS05-QAUS05_021.html.

25.Pourdadash sangedeh M, fahimnia F. Student Satisfaction Survey of Postgraduate Students at Tehran University Faculty of Technology Faculty Information Offices at Tehran University website. Journal of Librarianship.2009;43(50):11-28.

[Downloaded from mededj.ir on 2025-08-23]