

## بررسی رضایت مندی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی یزد از مراحل ثبت نام و انتخاب واحد در سال ۱۳۸۶

سید جلیل میرمحمدی<sup>۱</sup>، زهرا هاشمیان<sup>۲\*</sup>، محمدرضا حیدری فیروزآبادی<sup>۳</sup>، محمدرضا دهقانی<sup>۲</sup>، عبدالعظیم اقبال<sup>۴</sup>

۱. متخصص طب کار، استادیار گروه طب کار، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی، یزد، ایران
۲. دکترای عمومی، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی، یزد، ایران
۳. کارشناس پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی، یزد، ایران
۴. کارشناس آمار، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی، یزد، ایران

• دریافت مقاله: ۸۸۳/۱۸    • آخرین اصلاح مقاله: ۸۹/۷/۱۳    • پذیرش مقاله: ۸۹/۱۲/۳

**زمینه و هدف:** خدمات آموزشی باید به گونه‌ای ارائه شود تا فراگیران احساس کنند در یک محیط امن قرار دارند و از آنجا که اولین مرحله خدمات آموزشی با ثبت نام از دانشجو آغاز می‌گردد، این مطالعه انجام گرفت.

**روش کار:** این مطالعه به روش مقطعی با نمونه‌گیری طبقه‌ای از هر دانشکده انجام گردید و اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه با استفاده از آزمون‌های آماری  $t$ -test،  $\chi^2$  و One-way ANOVA مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.

**یافته‌ها:** در مطالعه حاضر که به بررسی رضایت مندی ۲۰۰ نفر از دانشجویان (۸۲ نفر زن و ۱۱۶ نفر مرد) پرداخته، ثبت نام ۱۷۵ نفر (۸۹/۳٪) غیرایترنتی بود که ۹۶ نفر (۶۹/۶٪) از آنها، علت را عدم دسترسی راحت به برنامه ثبت‌نام ذکر کرده‌اند. در این بررسی ۱۰۹ نفر آشنایی مسئولین با فرایند ثبت‌نام را مطلوب و ۷ نفر (۶/۹٪) نامطلوب ذکر نمودند. ۱۰۹ نفر (۵۹/۹٪) کمک نمودن مسئولین منطبق بر شرح وظایف خود به دانشجویان را مطلوب و تنها ۵ نفر (۲/۷٪) نامطلوب دانستند. در بررسی مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از مراحل ثبت‌نام در دانشجویان زن و مرد ( $P < 0/05$ )، دانشجویان بومی و غیربومی ( $P < 0/05$ ) و دانشجویان دانشکده‌های مختلف ( $P < 0/001$ ) با اطمینان ۹۵٪ تفاوت معناداری مشاهده گردید.

**نتیجه‌گیری:** بر اساس نتایج بدست آمده اکثریت دانشجویان از مراحل ثبت نام راضی بودند ولی از ثبت نام ایترنتی رضایت نداشتند؛ لذا پیشنهاد می‌شود با ارتقای هرچه بیشتر تکنیک‌های پیشرفته در مراحل ثبت نام ایترنتی، رضایت هرچه تمام‌تر دانشجویان فراهم خواهد آمد.

**کلیدواژه‌ها:** رضایت مندی، ثبت نام، استاد راهنما، انتخاب واحد

\* نویسنده مسؤول: دانشگاه شهید صدوقی یزد، میدان باهنر، یزد، ایران

## مقدمه

نظام آموزش عالی عهده‌دار وظایف و مسئولیت‌های مهمی در زمینه تربیت نیروی انسانی متخصص و کارآمد است. دانشگاه بستر اصلی توسعه انسانی در هر کشور به شمار می‌رود (۱،۲). بنابراین آموزش عالی نقش غیرقابل‌انکاری در پیشرفت جوامع و به خصوص سازمانها به عهده دارد (۳،۱). خدمات آموزشی باید به گونه‌ای ارائه شود تا فراگیران احساس کنند در یک محیط امن قرار دارند و بدین‌گونه آمادگی روانی برای یادگیری بیشتر فراهم گردد (۴).

از آنجایی که آموزش و خدمات آموزشی از ثبت‌نام و انتخاب واحد دانشجوی آغاز می‌گردد، عوامل مؤثر در تسهیل ثبت‌نام دانشجویان از جمله مراحل ثبت‌نام و راهنمایی اساتید راهنما و نحوه ثبت‌نام می‌تواند در اولین گام خدمات آموزشی مؤثر واقع شود (۵).

مطابق دیدگاه طراحی سیستماتیک آموزشی، استاد راهنما اساسی‌ترین عامل برای ایجاد موقعیت مطلوب در تحقق هدف-های آموزشی است و عواملی چون ارتباط مطلوب بین استاد راهنما و دانشجو و توجه اساتید راهنما به وضعیت آموزشی دانشجویان در رضایت‌مندی آنها مؤثر می‌باشد (۶). شکی نیست که افزایش مهارت اساتید راهنما در انجام وظایف ارائه مشاوره و راهنمایی به منظور کمک و یاری موفقیت‌آمیز به دانشجویان بسیار با اهمیت است (۷،۸). از عوامل مؤثر در رضایت‌مندی دانشجویان از مراحل ثبت‌نام، مربوط به ثبت‌نام اینترنتی است. با توجه به اهمیت و تأثیری که اینترنت بر پیشرفت ابعاد مختلف فعالیت‌های دانشجویان دارد (۹)، مطالعه حاضر با هدف بررسی رضایت‌مندی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی یزد از مراحل ثبت‌نام و ثبت‌نام اینترنتی (در سال ۱۳۸۶) انجام گرفت.

## روش کار

این پژوهش، یک مطالعه توصیفی است و به روش مقطعی در مهرماه سال ۱۳۸۶ در دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد انجام گرفت. جامعه مورد پژوهش، دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی شهید صدوقی با حجم نمونه ۲۰۰ نفر می‌باشد (نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبتی) که در نیم‌سال اول سال تحصیلی ۱۳۸۶-۱۳۸۷ مشغول تحصیل بودند. برای گردآوری داده‌ها، از روش توزیع فرد به فرد و با توجیه کارشناسان هر دانشکده استفاده گردید.

داده‌های تحقیق بوسیله پرسشنامه‌ای محقق ساخته که روایی و پایایی آن توسط اساتید صاحب‌نظر تأیید شده بود، جمع‌آوری گردید. پرسشنامه شامل دو قسمت سؤالات مربوط به مشخصات فردی و زمینه‌ای دانشجویان و ۲۴ سؤال در سه جدول جداگانه شامل جدول عوامل تأثیرگذار در ثبت‌نام اینترنتی (۶ سؤال)، جدول مربوط به رضایت‌مندی از مراحل ثبت‌نام (۱۱ سؤال) و جدول آخر مربوط به رضایت‌مندی از انتخاب واحد و استاد راهنما (۷ سؤال) می‌باشد که در مقیاس ۳ درجه‌ای مطلوب، نسبتاً مطلوب و نامطلوب با مقیاس نمره-گذاری ۱ تا ۳ ارائه گردید.

## یافته‌ها

در بررسی رضایت‌مندی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی یزد از مراحل ثبت‌نام و انتخاب واحد در سال ۱۳۸۶، تعداد ۲۰۰ نفر از دانشجویان دانشکده‌ها انتخاب گردیدند. (دانشکده پزشکی با ۴۱ نفر (۲۰/۶٪)، دندانپزشکی ۵۱ نفر (۲۵/۶٪)، پیراپزشکی ۵۲ نفر (۲۶/۱٪)، بهداشت ۲۶ نفر (۱۳/۱٪) و پرستاری و مامایی ۲۹ نفر (۱۴/۶٪). که از این تعداد، ۱۱۶ نفر (۵۸/۶٪) مرد بودند. همچنین در بررسی نوع ثبت‌نام، ثبت‌نام با روش اینترنتی با فراوانی ۲۱ (۱۰/۷٪) در مقایسه با روش غیراینترنتی با فراوانی ۱۷۵ (۸۹/۳٪) کمترین فراوانی را در گروه مورد مطالعه به خود اختصاص داد.

رضایت دانشجویان بومی از مراحل ثبت‌نام بطور معناداری از دانشجویان غیربومی بالاتر بود ( $P < 0/05$ ).

در بررسی مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از مراحل ثبت‌نام به تفکیک محل تحصیل، تعداد کل موارد در دانشکده پزشکی ۳۴ مورد، دندانپزشکی ۳۲، پیراپزشکی ۴۷، بهداشت ۱۱ و پرستاری و مامایی ۲۴ مورد بود. میانگین و انحراف معیار رضایت دانشجویان از مراحل ثبت‌نام به ترتیب در دانشکده پزشکی  $16/82 (\pm 4/06)$ ، دندانپزشکی  $14/56 (\pm 5/07)$ ، پیراپزشکی  $13/36 (\pm 3/86)$ ، بهداشت  $13/27 (\pm 5/11)$  و دانشکده پرستاری و مامایی  $11/38 (\pm 4/92)$  بود. تفاوت معناداری بین میانگین رضایت دانشجویان از مراحل ثبت‌نام و گروه‌های فوق‌الذکر وجود داشت ( $P < 0/01$ ). به منظور مقایسه دو به دو میانگین‌ها از آزمون شفه استفاده گردید که نشان‌دهنده این است که دانشجویان در دانشکده پزشکی رضایت بیشتری از دانشجویان دانشکده‌های پیراپزشکی و پرستاری و مامایی از مراحل ثبت‌نام داشته‌اند.

در مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از استاد راهنما و انتخاب واحد به تفکیک جنس، تعداد کل موارد در گروه زنان ۷۲ و مردان ۱۰۹ مورد بود. میانگین و انحراف معیار رضایت دانشجویان از انتخاب واحد و استاد راهنما به ترتیب در زنان  $10/03 (\pm 3/92)$  و در مردان  $8/1 (\pm 3/58)$  بود که رضایت دانشجویان زن از انتخاب واحد و استاد راهنما بطور معناداری از دانشجویان مرد بالاتر بود ( $P < 0/01$ ).

در بررسی مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از انتخاب واحد و استاد راهنما به تفکیک نوع پذیرش دانشجو، تعداد کل موارد در دانشجویان بومی ۹۱ و دانشجویان غیربومی ۹۰ مورد بود. میانگین و انحراف معیار رضایت دانشجویان از انتخاب واحد و استاد راهنما به ترتیب در دانشجویان بومی  $9/57 (\pm 3/55)$  و در دانشجویان غیربومی  $8/08 (\pm 3/99)$  بود. که رضایت دانشجویان بومی از انتخاب واحد و استاد راهنما بطور معناداری از دانشجویان غیربومی بالاتر بوده است ( $P < 0/01$ ).

در بررسی علل ثبت‌نام به روش غیراینترنتی مشخص گردید که ۹۶ نفر ( $69/6\%$ ) عدم دسترسی راحت به برنامه ثبت‌نام و ۸۸ نفر ( $65/7\%$ ) عدم اطلاع‌رسانی دقیق را دلیل ثبت‌نام به روش غیراینترنتی دانسته‌اند. همچنین مشخص گردید دانشکده دندانپزشکی با ۱۶ نفر ( $32/7\%$ ) بیشترین ثبت‌نام به روش اینترنتی را داشته است در مقابل دانشکده بهداشت با ۲۶ نفر ( $100\%$ ) به روش ثبت‌نام غیراینترنتی مراجعه کرده‌اند.

در بررسی رابطه جنس و روش ثبت نام مشخص گردید که روش ثبت‌نام ۱۱ نفر ( $52/4\%$ ) از دانشجویان زن و ۱۰ نفر ( $47/6\%$ ) از دانشجویان مرد، اینترنتی بوده در مقابل ۶۹ نفر ( $39/9\%$ ) از دانشجویان زن و ۱۰۴ نفر ( $60/1\%$ ) از مردان ثبت‌نام به روش غیراینترنتی را انتخاب نموده‌اند که تفاوت معنی دار بین جنس و روش ثبت نام وجود نداشت.

همچنین در بررسی رابطه نوع ثبت نام و نوع پذیرش دانشجو مشاهده گردید که روش ثبت‌نام ۹ نفر ( $42/9\%$ ) از دانشجویان بومی و ۱۲ نفر ( $57/1\%$ ) از دانشجویان غیربومی، به روش اینترنتی بوده، در مقابل، ثبت‌نام ۸۸ نفر ( $50/9\%$ ) از دانشجویان بومی و ۸۵ نفر ( $49/1\%$ ) از دانشجویان غیربومی به روش غیراینترنتی بوده است که اختلاف معنی دار بین نوع ثبت‌نام و نوع پذیرش وجود نداشت.

مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از مراحل ثبت‌نام به تفکیک جنس نیز مورد بررسی قرار گرفت. تعداد کل موارد در گروه زنان ۶۱ و مردان ۸۸ مورد مشاهده گردید. میانگین و انحراف معیار رضایت دانشجویان از مراحل ثبت‌نام به ترتیب در زنان  $15/31 (\pm 5/05)$  و در مردان  $13/28 (\pm 4/61)$  بود ( $P < 0/05$ ) و رضایت دانشجویان زن از مراحل ثبت‌نام بطور معناداری از دانشجویان مرد بالاتر بوده است.

در بررسی مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از مراحل ثبت‌نام به تفکیک نوع پذیرش، تعداد کل دانشجویان بومی ۷۱ و غیربومی ۷۸ مورد بود. میانگین و انحراف معیار رضایت دانشجویان از مراحل ثبت‌نام به ترتیب در دانشجویان بومی  $14/86 (\pm 4/63)$  و در دانشجویان غیربومی  $13/23 (\pm 5/2)$  بود و

شده بود، بیشترین پاسخ مثبت مربوط به دانشکده پیراپزشکی و کمترین آن مربوط به دانشکده داروسازی بود (۹). در مطالعه حاضر، یافته‌های تحقیق بیانگر آن بود که ۶۹/۶ درصد دانشجویان علت ثبت‌نام غیرایترنتی را عدم دسترسی راحت به برنامه ثبت‌نام می‌دانستند درحالی‌که ۲۰ درصد با ایترنت آشنا نبودند ولی در مطالعه آقای صیامیان، علت عدم مراجعه کاربران به سایت‌های اطلاع‌رسانی در صورت نیاز، در ۷۶ درصد موارد کمبود وقت و ۷/۶۹ درصد عدم مهارت استفاده از ایترنت، ۶/۱۵ درصد نداشتن امکانات تهیه ایترنت می‌دانستند (۹).

در مطالعه حاضر ۷۰/۳ درصد دانشجویان نسبت به عملکرد مسئولین، نظرشان مطلوب بود، برخورد مسئولین را ۹۶ درصد مطلوب و ۴ درصد نامطلوب یافتند و ۸۸ درصد دانشجویان معتقد بودند که اساتید راهنما به شرح وظایف خود به‌طور مطلوب تا نسبتاً مطلوب آشنا بودند که نشان‌دهنده رضایت دانشجویان به‌طور نسبی از خدمات آموزشی در مرحله ثبت‌نام می‌باشد و یا نتایج پژوهش آقای کبریائی و همکاران (۱) مطابق می‌باشد در مطالعه مزبور رضایت دانشجویان در زمینه خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان بررسی رضایت نسبی از خدمات آموزشی شد. گزارش شده بود و همچنین پژوهش آقای جانسون (Jahson) در آفریقای جنوبی رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی را، نسبی گزارش نموده است (۱۱).

در این دانشگاه، برای بالا بردن رضایت‌مندی دانشجویان از ثبت‌نام و انتخاب واحد، وجود یک نرم افزار کارا، برای ثبت‌نام ایترنتی که دستیابی به آن در سایت دانشگاه آسان باشد، بسیار مؤثر می‌باشد.

#### References:

1. Kebriaei A, Roudbar M. [Quality gap in educational services at Zahedan University of Medical Sciences: Students viewpoints about current and optimal]. IJME 2005; 5(1): 53-61. [In Persian]
2. Nasiriani Kh, Farnia F, Salimi T, Shahbazi L, Motavasselian M. [Nursing graduates' self-

مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از انتخاب واحد و استاد راهنما به تفکیک محل تحصیل نیز مورد بررسی قرار گرفت. میانگین و انحراف معیار رضایت دانشجویان از انتخاب واحد و استاد راهنما به ترتیب در دانشکده پزشکی ۱۱/۲۱ (±۳/۴۴)، دندانپزشکی ۸/۴۹ (±۴/۰۵)، پیراپزشکی ۸/۱۵ (±۳/۰۳)، بهداشت ۱۱/۴۲ (±۲/۳۵) و دانشکده پرستاری و مامایی ۵/۱۹ (±۳) بود که تفاوت معنادار بین رضایت دانشجویان از انتخاب واحد و استاد راهنما بین گروه‌های وجود داشت ( $P < 0/001$ ). به منظور مقایسه دو به دو از آزمون شفه استفاده گردید که نشان‌دهنده این است که دانشجویان در دانشکده پزشکی و بهداشت رضایت بیشتری از دانشجویان دانشکده‌های دندانپزشکی، پیراپزشکی و پرستاری و مامایی از انتخاب واحد و استاد راهنما داشته‌اند. در مقابل دانشجویان در دانشکده پرستاری و مامایی بطور معناداری رضایت کمتری از بقیه دانشکده‌ها در زمینه انتخاب واحد و استاد راهنما داشته‌اند ( $P < 0/05$ ).

#### بحث و نتیجه‌گیری

در صورت ارائه خدمات به موقع، دقیق و صحیح و برخورد مناسب با دانشجویان می‌توان احساس رضایت دانشجویان را از دانشگاه افزایش داد (۱۰).

تعداد ثبت‌نام‌کنندگان به روش ایترنتی (نیم‌سال اول) در دانشگاه علوم پزشکی یزد بسیار کم (۱۰/۸ درصد) بود و بیشترین ثبت‌نام ایترنتی مربوط به دانشکده دندانپزشکی و کمترین ثبت‌نام مربوط به دانشکده بهداشت بود.

مطالعه‌ای که در مازندران در رابطه با میزان آگاهی و استفاده دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی مازندران از ایترنت انجام

- assessment of their clinical skills acquired in medical-surgical wards]. IJME 2006; 6(1): 93-100. [In Persian]
3. Baron A. Behavior in organization. 1st ed. NewYork: Allyn and Bacan Inc; 2000.
  4. Gunter HM. Thinking theory: The field of education management in England and wales. Br J Sociology Edu 2000; 21(4): 623-35.

5. Mazlomi Mahmoud Abadi SS, Ahram poush MH, Kalantar SM, Karimi H, Havazi MA. [Characteristics of a good teacher from the viewpoint of medical students Shahid Sadoghi Yazd University of Medical Science]. Journal of Shahid Sadoghi Yazd University of Medical Science 2000; 8(2 Suppl): 104-9. [In Persian]
6. Hazavehie SMM. [Comparing the efficacy of educational supervisors on the satisfaction of high schools students in Hamadan University of Medical Sciences]. Journal of Shahr-e-Kord university of medical sciences 2003; 5(2): 16-26. [In Persian]
7. Heyno AE. Cycles in the mind, clinical technique and the education. In: Lees J, Vaspe A. Clinical counseling in further and high education. London: Routledge; 1999: 13-25.
8. Holloway EA. Framework for supervision training. In: Holloway E; Carroll M. Training counseling supervisors. London: SAGE Publication; 1999: 8-43.
9. Bala Ghafari A, Siamian H, Aligolbandi K, Rashida SH. [Survey of characteristics of neonatal death in neonatal intensive care unit of Boo-Ali Sina educational & therapeutic center between]. Journal of Mazandaran University of Medical Sciences 2009; 20(74): 79-83. [In Persian]
10. Siadat A, Shams B, Homaie R, Gharibi L. [Satisfaction of students and faculty members of graduate studies from educational services management at Isfahan University of Medical Sciences]. IJME 2005; 5(2): 93-100. [In Persian]
11. Johnson D. Developing an approach to education management development in South Africa. Compar Educ 1995; 31(2): 223-42.

## The Satisfaction Rate of Students in Yazd University of Medical Sciences toward Registration Process in 2007

Seyed Jalil Mirmohammadi<sup>1</sup>, Zahra Hashemian<sup>2\*</sup>, Mohammad Reza Heidari Firozabadi<sup>3</sup>, Mohammad Reza Dehghani<sup>2</sup>, Abdolazim Eghbal<sup>4</sup>

1. Specialist in Ergonomy, Assistant Professor of Ergonomy Dept., Shahid Sadooghi Medical Sciences University, Yazd, Iran.

2. General Practitioner, Shahid Sadooghi Medical Sciences University, Yazd, Iran.

3. B.Sc. in Nursing, Shahid Sadooghi Medical Sciences University, Yazd, Iran.

4. B.Sc. in Statistics, Shahid Sadooghi Medical Sciences University, Yazd, Iran.

• Received: 8 Jun, 2009

• Received Corrected Version: 5 Oct, 2010

• Accepted: 22 Feb, 2011

**Background and Objective:** Educational services should be provided to students in a way that they feel they are in a safe environment. Since registration is the first stage of educational process, this study was conducted to survey the students' satisfaction of the registration process.

**Method:** This is a cross-sectional study performed by stratified sampling from each faculty of Yazd University of Medical Sciences. Data were collected by a questionnaire and analyzed using Chi square, t-test and one-way ANOVA and through SPSS software.

**Results:** In whole, 200 students (82 females and 116 males) were studied. From all subjects, 175 ones (89.3%) had been registered without using internet of whom, 96 students (69.6%) mentioned that it had been due to the lack of easy access to the registration programs. A total of 109 students considered officials' familiarity with the registration process desirable while, 7 students (4.9%) considered it undesirable. According to 109 students (59.9%) officials' assistance in students' registration based on their job duties had been desirable and only 5 students (2.7%) considered it undesirable. Mean satisfaction rate based on students' sex ( $P < 0.05$ ), local and non-local residency ( $P < 0.05$ ) and the university's faculty ( $P < 0.001$ ), showed significant difference (95% confidence level).

**Conclusion:** The majority of students were satisfied with registration process in whole, but not with online registration. Therefore, it is recommended to use more advanced techniques in online registration process to make students more satisfied.

**Key words:** Satisfaction, Registration, Supervisor, Course selection, On-line registration

\*Correspondence: Bahonar Squ., Shahid Sadooghi Medical Sciences University, Yazd, Iran.

• Tel:0913-3546560

• Fax:0351-7254426

• Email: zhashemian@yahoo.com