

# رضایت دانشجویان و مدرسان دوره تحصیلات تکمیلی از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

علی سیادت، بهزاد شمس، رضا همایی، لطف‌الله غریبی

## چکیده

**مقدمه:** باتوجه به حساسیت مدیریت خدمات آموزشی و کیفیت ارائه خدمات آن به دانشجویان مقاطع تحصیلات تکمیلی، این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایت مدرسان و دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نسبت به عملکرد مدیریت خدمات آموزشی در چهار حیطه آموزشی، اداری، کیفیت پاسخ‌گویی و نظارت و راهنمایی انجام شد. روش‌ها: در مطالعه‌ای توصیفی-پیمایشی، ۷۸ نفر دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد و دکتری و ۶۵ نفر مدرسان مقطع کارشناسی ارشد و دکتری دوره تحصیلات تکمیلی با روش سرشماری از سال ۱۳۸۰ تا ۱۳۸۱ مورد پرسش قرار گرفتند. ابزار گردآوری داده‌ها، دو پرسشنامه محقق ساخته بود که روایی و پایایی آنها با اعتبار محتوی و تعیین ضریب الفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. یافته‌های پژوهش به صورت توزیع فراوانی و انجام آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها با عدد ثابت و t مقایسه میانگین دو گروه مستقل تحلیل شد.

**نتایج:** مدرسان و دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی از هیچ یک از چهار حیطه عملکرد آموزشی، اداری، کیفیت پاسخ‌گویی و نظارت و راهنمایی مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی رضایت ندارند. نظرات مدرسان و دانشجویان مؤنث و مذکر دوره تحصیلات تکمیلی، تفاوت معنی‌داری نداشت.

**نتیجه‌گیری:** عدم رضایت مدرسان و دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه می‌تواند در سطح مدیریت دانشگاه، یک ضعف تلقی شود که نیاز است مدیران ارشد در این زمینه اقدامات لازم را برای بهبود کیفیت مدیریت خدمات آموزشی انجام دهند.

**واژه‌های کلیدی:** رضایت، دانشجویان، مدرسان، دوره تحصیلات تکمیلی، مدیریت خدمات آموزشی، عملکرد.

مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی / پاییز و زمستان ۱۳۸۴؛ ۵(۲): ۹۳ تا ۱۰۰.

## مقدمه

واقع، آموزش عالی معرف نوعی مهم از سرمایه‌گذاری در منابع انسانی است که با فراهم آوردن و ارتقا بخشیدن دانش، مهارت‌ها و نگرش‌های مورد نیاز در نیروی انسانی، به توسعه همه جانبه کشور کمک می‌کند. بنابراین، آموزش عالی نقش غیر قابل انکاری در پیشرفت جوامع و بخصوص سازمان‌ها به عهده دارد (۱).

خدمات آموزشی باید به گونه‌ای ارائه شود تا فراگیران احساس کنند که در یک محیط امن قرار دارند و بدین گونه، آمادگی روانی آنها برای یادگیری بیشتر فراهم گردد (۲). مدیریت بر سازمان‌های آموزشی از حساسیت ویژه‌ای برخوردار است، زیرا این سازمان‌ها با انسان سروکار دارند و

آموزش عالی یکی از عناصر کلیدی توسعه انسانی در هر کشور به شمار می‌رود. مشخصه مهم آموزش عالی در چهار دهه گذشته، گسترش سریع مؤسسات آموزش عالی در کشورهای در حال توسعه، از جمله کشور ما بوده است. به

آدرس مکاتبه: دکتر علی سیادت (استادیار)، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان، خیابان هزارگریب، اصفهان.

E-mail: s.a.siadat@yahoo.com

دکتر بهزاد شمس، دانشیار، رضا همایی و لطف‌الله غریبی، کارشناسان ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان.

این مقاله در تاریخ ۸۳/۱۱/۴ به دفتر مجله رسیده، در تاریخ ۸۴/۷/۲۴ اصلاح شده و در تاریخ ۸۴/۹/۲۸ پذیرش گردیده است.

مدیریت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها، یکی از مدیریت‌های حساس می‌باشد که نیاز است کارکنان آن با تلاش و همت زیاد، خدمات مناسبی را به دانشجویان ارائه نمایند. در میان سطوح مختلف دوره‌های دانشگاهی (کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری)، دوره کارشناسی ارشد و دکتری، به علت مسؤولیت‌هایی که دانشجویان این دوره بعدها در سطح جامعه به عهده خواهند گرفت، از حساسیت خاصی برخوردار است. بر همین اساس و ارتباط مستقیم این گروه و همچنین اساتید آنها با مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه در دوره تحصیلات تکمیلی، پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان رضایت دانشجویان و مدرسان دوره تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه انجام گرفته است. خدمات آموزشی شامل چهار حیطه: آموزشی، اداری، پاسخ‌گویی کیفیت، و نظارت و راهنمایی می‌باشد که براساس همین چهار عملکرد سؤالهای پژوهش تدوین گردید.

#### روش‌ها

پژوهش حاضر توصیفی از نوع پیمایشی و جامعه آماری کلیه دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد و دکتری (۷۸ نفر) و مدرسان مقطع کارشناسی ارشد و دکتری دوره تحصیلات تکمیلی دانشکده‌های پزشکی، داروسازی، پرستاری و مامایی و بهداشت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان (۶۵ نفر) در سال تحصیلی ۸۱-۱۳۸۰ بوده است. نظر به محدود بودن جامعه پژوهش، حجم نمونه برابر با جامعه انتخاب شد.

ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه محقق ساخته بود. این پرسشنامه دارای ۲۵ سؤال بسته پاسخ برای دانشجویان و ۲۲ سؤال برای مدرسان تحصیلات تکمیلی با مقیاس رتبه‌ای پنج نقطه‌ای (خیلی زیاد تا خیلی کم) بوده که به سنجش میزان رضایت دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی و مدرسان از ابعاد عملکرد مدیریت خدمات آموزشی در چهار حیطه عملکرد آموزشی، اداری، کیفیت پاسخ‌گویی و نظارت و راهنمایی پرداخته است. این چهار حیطه بر اساس وظایف مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه که به تأیید سازمان امور اداری و استخدامی کشور رسیده، تهیه شد. در پرسشنامه مدرسان حیطه آموزشی دارای ۵ سؤال، حیطه اداری دارای ۶ سؤال، حیطه کیفیت آموزشی دارای ۵ سؤال و حیطه نظارت و راهنمایی دارای ۶ سؤال بوده

در حال پرورش دادن آنها برای تبدیل شدن به انسان‌های مبتکر، خلاق و آگاه هستند که نقشی استراتژیک را در جوامع ایفا می‌کنند(۳).

عواقب سهل‌انگاری سازمان‌ها و مؤسسات جامعه در انجام وظایف و ارائه خدمات، بیشتر متوجه خود سازمان‌ها می‌شود(۴) اما، نداشتن برنامه، سهل‌انگاری مسؤولین و کارکنان مراکز آموزشی در ارائه خدمات به فراگیران، متوجه جامعه است. بنابراین، مدیریت در سطح مراکز آموزشی، بخصوص در سطح دانشگاه‌ها، از دانشکده تا وزارتخانه، نقش حیاتی و حساسی در پیشبرد و تحقق اهداف آموزشی دارد(۵). مطالعات عدیده‌ای در زمینه رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی انجام گرفته است. مطالعه‌ای در آفریقای جنوبی، رضایت نسبی دانشجویان در زمینه خدمات آموزشی دانشگاه را نشان داده و عمده‌ترین مشکل دانشجویان را پرداخت شهریه و خدمات رفاهی دانشگاه گزارش داده است(۶).

مطالعه‌ای در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، نشان داد که از نظر دانشجویان تفاوت معنی‌داری بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب خدمات آموزشی در ابعاد پنج گانه خدمت در زمینه‌های تضمین، پاسخ‌گویی، همدلی، اطمینان و بعد فیزیکی و ملموس وجود داشته و اکثریت دانشجویان (۸۱/۶ درصد) قائل به وجود شکاف منفی کیفیت بودند(۷). در دانشگاه علوم پزشکی قزوین نیز خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان مامایی از کیفیت مطلوبی برخوردار نبوده است(۸). این در حالی است که فراهم نمودن امکانات مورد نیاز دانشجویان و افزایش سطح رضایت آنان موجب آرامش آنان می‌گردد که در دراز مدت اثرات مطلوبی را برای جامعه به دنبال خواهد داشت(۸).

برای رسیدن به یک دانشگاه مطلوب و جلب رضایت دانشجویان، نیاز است خدمات ارائه شده توسط دانشگاه بطور مطلوب‌تری ارائه گردد و کارکنان و مسؤولین امور دانشگاه توجه بیشتری را نسبت به چگونگی ارائه خدمات داشته باشند. در این راستا، وظایف مدیران آموزشی را در شش گروه طبقه بندی کرده‌اند. این شش گروه شامل: برنامه آموزشی و تدریس، امور فراگیران، امور کارکنان، روابط سازمان آموزشی با اجتماع، تسهیلات و تجهیزات آموزشی، امور اداری و مالی، می‌باشد(۹).

دو گزینه مطرح در حیطه اداری، یعنی انجام هماهنگی‌های لازم در ارتباط با ارائه خدمات حین تحصیل دانشجویان و پی‌گیری برای تأمین بن کتاب و شرکت در نمایشگاه کتاب و یک گزینه مطرح در حیطه نظارت و راهنمایی، یعنی نظارت بر اجرای برنامه‌های مصوب شورای دانشگاه و شورای آموزشی دانشگاه، رضایت داشته‌اند (جدول ۲).

بر اساس نمره ملاک ۳ یا سطح متوسط نمره هر گزینه، میانگین میزان رضایت مدرسان در هر چهار حیطه عملکرد آموزشی، اداری، کیفیت پاسخ‌گویی و نظارت و راهنمایی، پایین‌تر از سطح متوسط بوده و مدرسان از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی رضایت ندارند. همچنین میانگین میزان رضایت دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی در هر چهار حیطه پیش‌گفت پایین‌تر از سطح متوسط بوده و دانشجویان از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی رضایت ندارند (جدول ۳).

بین میزان رضایت مدرسان و نیز دانشجویان مؤنث و مذکر نیز تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.

و در پرسشنامه دانشجویان حیطه آموزشی دارای ۷ سؤال، حیطه اداری دارای ۶ سؤال، حیطه کیفیت آموزشی دارای ۶ سؤال و حیطه نظارت و راهنمایی دارای ۶ سؤال بوده است.

روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها با استفاده از نظرات اساتید و کارشناسان مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن پس از انجام یک مطالعه مقدماتی، از طریق محاسبه الفای کرونباخ ارزیابی گردید که ضریب فوق برای پرسشنامه دانشجویان ۰/۸۵ و برای پرسشنامه مدرسان ۰/۸۹ به دست آمد.

داده‌های حاصل با نرم‌افزار آماری SPSS و با آمار توصیفی و همچنین آمار تحلیلی با آزمون t تک متغیری برای بررسی اختلاف نمرات از میانگین کلی و آزمون t برای مقایسه میانگین دو گروه مستقل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نمره ملاک برای مقایسه نمرات میانگین، نمره ۳ در نظر گرفته شده است.

## نتایج

از مجموع مدرسان مورد مطالعه ۲۵ درصد زن و ۷۵ درصد مرد و دانشجویان ۵۳/۶ درصد مرد و ۴۶/۲ درصد زن بودند.

میزان رضایت مدرسان دوره تحصیلات تکمیلی را نسبت به گزینه‌های مختلف چهار حیطه عملکرد آموزشی، اداری، کیفیت آموزشی و نظارت و راهنمایی در جدول یک نشان شده است. یافته‌ها بیانگر آن است که از ۲۲ گزینه مطرح در پرسشنامه، مدرسان تنها نسبت به پنج مورد از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه رضایت خود را نشان داده‌اند. در این زمینه، آنها نسبت به برنامه‌ریزی منطقی برای اجرای صحیح امتحانات درون‌دانشگاهی در حیطه عملکرد آموزشی، برخورد مطلوب کادر خدمات آموزشی و تسلط آنها بر مقررات آموزشی در حیطه کیفیت آموزشی و یک گزینه مطرح در حیطه نظارت و راهنمایی، یعنی نظارت بر اجرای برنامه‌های مصوب شورای آموزشی دانشگاه، رضایت داشته‌اند (جدول ۱).

از ۲۵ گزینه مطرح در پرسشنامه دانشجویان تحصیلات تکمیلی، بطور کلی، دانشجویان تنها نسبت به پنج گزینه از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه رضایت خود را نشان داده‌اند. در این زمینه، آنها نسبت به برنامه‌ریزی منطقی برای اجرای صحیح امتحانات درون‌دانشگاهی و برنامه‌ریزی مطلوب در ارتباط با واحدهای درسی در حیطه عملکرد آموزشی،

جدول ۱. مقایسه میانگین و انحراف معیار سؤال‌های مربوط به رضایت مدرسان از چهار حیطة عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان (نمره ۳ ملاک سطح متوسط)

مقدار P	t	میانگین	
<b>آموزشی</b>			
۰/۰۳۳	۲/۰۰	۲/۳۷±۰/۷۷	توجه آموزش دانشگاه به مشارکت مدرسان در تصمیم‌گیری آموزشی
۰/۰۰۱	۲/۰۵	۲/۷۶±۰/۶۸	هماهنگی آموزش با دانشکده برای انجام امور آموزشی
۰/۰۳۱	۲/۱۰	۲/۶۴±۰/۸۳	تلاش آموزش دانشگاه برای آشنایی مدرسان با مقررات آموزشی
۰/۰۰۹	۲/۸۰	۳/۲۳±۰/۸۱	برنامه‌ریزی منطقی برای اجرای صحیح امتحانات درون‌دانشگاهی
۰/۰۰۱	۲/۴۰	۲/۶۰±۰/۹۱	اطلاع‌رسانی به موقع نسبت به امور آموزشی به مدرسان
<b>اداری</b>			
۰/۰۰۱	۳/۳۴	۱/۷۰±۰/۸۹	تلاش آموزش دانشگاه در خصوص حل مشکلات غیر آموزشی مدرسان
۰/۰۰۱	۴/۴۰	۲/۶۰±۰/۶۶	انجام سریع مکاتبات اداری مربوط به مدرسان
۰/۰۰۱	۴/۷۵	۲/۷۱±۰/۷۷	انجام به موقع مکاتبات اداری مربوط به مدرسان
۰/۰۰۸	۴/۲۵	۲/۷۶±۰/۷۹	امکان دسترسی آسان به مسئولین آموزش دانشگاه
۰/۰۰۸	۳/۹۱	۲/۷۸±۰/۶۹	تلاش آموزش دانشگاه برای برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای مدرسان
۰/۰۰۵	۵/۰۵	۲/۷۵±۰/۸۲	تلاش آموزش برای تأمین جزوات مورد نیاز مدرسان
<b>کیفیت آموزشی</b>			
۰/۰۰۱	۱/۰۵	۲/۴۲±۰/۷۵	استقبال آموزش دانشگاه از پیشنهادات و انتقادات مدرسان
۰/۰۳	۰/۹۸	۲/۳۷±۱/۱۲	رسیدگی لازم و به موقع به اعتراضات مدرسان
۰/۰۰۹	۱/۴۲	۳/۴۱±۱/۰۵	برخورد مطلوب کادر خدمات آموزشی
۰/۰۰۱	۱/۵۴	۳/۴۶±۰/۹۲	تسلط کارکنان خدمات آموزشی دانشگاه بر مقررات آموزشی
۰/۰۳	۱/۳۴	۲/۳۳±۰/۹۴	بررسی سریع و به موقع مشکلات و مسائل مربوط به مدرسان
<b>نظارت و راهنمایی</b>			
۰/۲۵	۱/۰۵	۲/۸۵±۰/۷۵	نظارت بر اجرای برنامه‌های مصوب شورای عالی برنامه‌ریزی
۰/۱۶	۰/۹۵	۳/۱۹±۰/۹۲	نظارت بر اجرای برنامه‌های مصوب شورای آموزشی دانشگاه
۰/۰۰۹	۱/۳۴	۲/۸۷±۱/۱۵	راهنمایی مطلوب مدرسان در زمینه چگونگی انجام مصوبات آموزشی دانشگاه
۰/۰۴	۱/۱۵	۲/۵۸±۰/۹۸	راهنمایی به موقع و سریع مدرسان
۰/۲۹	۰/۷۵	۳/۱۲±۰/۹۱	نظارت کامل بر برگزاری به موقع کلاس‌های درس
۰/۰۹	۱/۰۱	۲/۸۵±۰/۹۵	نظارت بر انجام امور مربوط به دانش‌آموختگان

جدول ۲. مقایسه میانگین و انحراف معیار سؤال‌های مربوط به رضایت دانشجویان از چهار حیطه عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان (با نمره ۳ ملاک سطح متوسط)

مقدار P	t	میانگین	
<b>آموزشی</b>			
۰/۰۰۱	۲/۴۲	۲/۱۷±۰/۵۴	توجه به مشارکت دانشجویان در تصمیم‌گیری آموزشی
۰/۱۱	۰/۹۵	۲/۹۲±۰/۷۵	انجام هماهنگی‌های لازم با دانشکده برای انجام امور دانشگاه
۰/۰۳	۱/۹۸	۲/۶۹±۰/۴۶	تلاش برای آشنا نمودن دانشجویان با مقررات آموزشی
۰/۰۵	۱/۹۲	۳/۱۶±۰/۶۵	برنامه‌ریزی منطقی برای اجرای صحیح امتحانات درون‌دانشگاهی
۰/۰۳	۲/۰۲	۲/۸۸±۰/۸۱	برنامه‌ریزی مطلوب برای انجام امور مربوط به نقل و انتقالات
	۱/۹۹	۳/۱۵±۰/۵۱	برنامه‌ریزی مطلوب در ارتباط با ارائه واحدهای درسی مورد نیاز دانشجویان
۰/۰۰۱	۲/۱۲	۲/۸۲±۰/۶۰	اطلاع‌رسانی به موقع نسبت به مقررات آموزشی دانشگاه به دانشجویان
<b>اداری</b>			
۰/۰۰۹	۲/۳۴	۳/۱۰±۰/۸۵	انجام هماهنگی‌های لازم در رابطه با ارائه خدمات حین تحصیل دانشجویان
۰/۰۰۱	۳/۵۸	۲/۸۲±۰/۷۴	تلاش برای رفع مشکلات اداری مرتبط با دانشگاه دانشجویان
۰/۰۰۱	۳/۰۲	۲/۷۴±۰/۶۶	انجام سریع مکاتبات اداری دانشجویان
۰/۰۰۱	۳/۴۵	۲/۶۵±۰/۷۱	دسترسی سریع به مسئولین آموزش دانشگاه
۰/۰۰۱	۳/۱۱	۳/۰۵±۰/۷۲	پی‌گیری برای تأمین بن کتاب و شرکت در نمایشگاه کتاب
۰/۰۰۱	۳/۸۶	۲/۶۱±۰/۷۵	تلاش برای تأمین خدمات مربوط به تهیه جزوات دانشجویان
<b>کیفیت آموزشی</b>			
۰/۰۰۱	۲/۵۴	۲/۵۸±۰/۷۸	استقبال از پیشنهادات و انتقادات دانشجویان
۰/۰۰۱	۲/۰۵	۲/۷۱±۰/۹۴	رسیدگی لازم به اعتراضات آموزشی دانشجویان
۰/۳۶	۱/۳۴	۲/۹۸±۰/۶۳	برخورد مطلوب کادر خدمات آموزشی با مراجعین
۰/۶۴	۱/۲۴	۲/۹۴±۰/۷۱	تسلط کارکنان خدمات آموزشی دانشگاه بر مقررات آموزشی
۰/۵۴	۱/۰۱	۲/۹۲±۰/۷۹	بررسی سریع مشکلات آموزشی دانشجویان توسط کارکنان آموزشی دانشگاه
<b>نظارت و راهنمایی</b>			
۰/۰۴	۱/۹۴	۲/۸۲±۰/۷۵	اهمیت‌دادن به مشکلات آموزشی دانشجویان
۰/۲۵	۱/۰۵	۲/۸۵±۰/۷۵	نظارت بر اجرای برنامه‌های مصوب شورای عالی برنامه‌ریزی
۰/۱۶	۰/۹۵	۳/۱۹±۰/۹۲	نظارت بر اجرای برنامه‌های مصوب شورای آموزشی دانشگاه
۰/۰۰۹	۱/۳۴	۲/۸۷±۱/۱۵	راهنمایی مطلوب مدرسان در زمینه چگونگی انجام مصوبات آموزشی دانشگاه
۰/۰۴	۱/۱۵	۲/۵۸±۰/۹۸	راهنمایی به موقع و سریع مدرسان
۰/۲۹	۰/۷۵	۳/۱۲±۰/۹۱	نظارت کامل بر برگزاری به موقع کلاس‌های درس
۰/۰۹	۱/۰۱	۲/۸۵±۰/۹۵	نظارت بر انجام امور مربوط به دانش‌آموختگان

جدول ۳. مقایسه میانگین و انحراف معیار میزان رضایت مدرسان و دانشجویان از چهار حیطه عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان (با نمره ۳ ملاک سطح متوسط)

مقدار P	t	میانگین	عملکرد مدیریت خدمات آموزشی
<b>مدرسان</b>			
۰/۰۰۳	۲/۱۰	۲/۷۵±۰/۸۷	آموزشی
۰/۰۰۱	۴/۴۶	۲/۵۲±۰/۷۹	اداری
۰/۰۰۴	۱/۳۵	۲/۸۰±۱/۰۸	کیفیت پاسخ‌گویی
۰/۲۷	۱/۱۸	۲/۹۷±۰/۹۷	نظارت و راهنمایی
<b>دانشجویان</b>			
۰/۰۰۴	۲/۲۰	۲/۸۳±۰/۶۷	آموزشی
۰/۰۰۲	۳/۱۵	۲/۷۴±۰/۷۲	اداری
۰/۰۰۵	۱/۹۵	۲/۸۲±۰/۷۹	کیفیت پاسخ‌گویی
۰/۰۰۹	۳/۸۳	۲/۹۶±۰/۷۸	نظارت و راهنمایی

#### بحث

عملکرد اداری کارکنان بوده است. بنابراین، هرچند عملکرد مدیریت خدمات آموزشی از نظر مدرسان دوره تحصیلات تکمیلی در چهار حیطه مناسب نبود اما در حیطه نظارت و راهنمایی کارکنان سعی نموده بودند عملکرد بهتری را ارائه نمایند.

عملکرد کیفیت پاسخ‌گویی، در بین چهار حیطه بعد از حیطه نظارت و راهنمایی دارای میانگین بالاتر از دو حیطه دیگر (آموزشی و اداری) بود. می‌توان نتیجه گرفت که اکثریت کارکنان مدیریت بخش خدمات در پاسخ‌گویی به مدرسان دوره تحصیلات تکمیلی، نتوانسته‌اند اطلاعات دقیق، صحیح و برخورد مناسبی داشته باشند.

یافته‌های مربوط به میزان رضایت دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی نیز نشان داد که آنها نسبت به چهارحیطه رضایت ندارند و معتقدند مدیریت خدمات آموزشی نتوانسته است وظایف خود را حتی در حد متوسط انجام دهد. آنها نیز همانند مدرسان دوره تحصیلات تکمیلی، معتقدند؛ عملکرد کارکنان خدمات آموزشی در زمینه نظارت و راهنمایی مناسب‌تر از چهار حیطه دیگر بوده و عملکرد آنها در حیطه اداری ضعیف‌ترین عملکرد بوده است. همچنین دانشجویان معتقدند؛ کیفیت پاسخ‌گویی کارکنان بخش خدمات آموزشی نامناسب بوده و نتوانسته رضایت آنها را جلب کند.

مدیریت خدمات آموزشی در سطح دانشگاه، از مدیریت‌های مهم محسوب می‌گردد زیرا، خدمات ارائه شده آنان در ارتباط مستقیم با دانشجویان قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر، بیشترین ارتباط دانشجویان با مدیریت‌های دانشگاه، به عملکرد کارکنان بخش خدمات آموزشی تأثیر زیادی در ایجاد یک نگرش مثبت نسبت به مدیریت دانشگاه ایفا می‌کنند. معمولاً دانشجویان به علت ارتباط زیاد با بخش خدمات آموزشی، ارزیابی خود از کل دانشگاه (به جز ارزیابی تدریس) را بر اساس عملکرد کارکنان بخش خدمات آموزشی انجام می‌دهند و همین موضوع می‌تواند مسؤلیت و حساسیت عملکرد کارکنان این بخش را افزایش دهد(۱۰).

در صورت ارائه خدمات به موقع، دقیق، صحیح و برخورد مناسب با دانشجویان، می‌توان احساس رضایت دانشجویان را از دانشگاه افزایش داد. پژوهش حاضر که به ارزیابی رضایت دانشجویان و مدرسان تحصیلات تکمیلی از مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پرداخته، نشان داد که مدرسان از هیچ کدام از عملکردهای مدیریت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی رضایت ندارند. هر چند میزان رضایت مدرسان در چهار حیطه پایین‌تر از حد متوسط بود، اما بررسی میانگین میزان رضایت مدرسان در چهارحیطه نشان داد که بیشترین رضایت نسبت به عملکرد نظارت و راهنمایی و کمترین نسبت به

تکریم ارباب رجوع و تشویق کارکنان شایسته، می‌تواند در بالابردن کیفیت خدمات آموزشی کارکنان مؤثر باشد. مطالعه مشابه در دانشجویان سایر مقاطع و بررسی علل نارضایتی می‌تواند برای مسؤلین و برنامه‌ریزان آموزشی مفید باشد.

#### نتیجه‌گیری

عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در حیطه‌های اداری، آموزشی، کیفیت پاسخ‌گویی، نظارت و راهنمایی از نظر مدرسان و دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی رضایت بخش نبوده است و لازمست مدیران ارشد دانشگاه در این امر نظارت و ارزیابی بیشتری داشته باشند و با تسهیلاتی امکان ارائه عملکرد مناسب‌تری را فراهم نمایند.

در مطالعه‌ای، بین وضعیت موجود و مطلوب خدمات آموزشی شکاف منفی وجود داشت (۷). همچنین در پژوهشی دیگر، رضایت دانشجویان در زمینه خدمات آموزشی دانشگاه به‌طور نسبی گزارش داده شد (۶). بنابراین، با توجه به یافته‌های مطالعه ما، می‌توان گفت، عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دوره تحصیلات تکمیلی، عملکرد مناسبی نبوده و نتوانسته رضایت مراجعان خود را جلب کند. با توجه به اینکه چهار حیطه مذکور (اداری، آموزشی، کیفیت پاسخ‌گویی و نظارت و راهنمایی) توسط سازمان امور اداری و استخدامی کشور برای کارکنان خدمات آموزشی تعریف شده و آنان موظف هستند خدمات فوق را به نحو مطلوب به مراجعین ارائه نمایند، اما آنان در انجام وظایف خود بطور مناسب عمل نکرده‌اند. بنابراین، نیاز است مدیران ارشد دانشگاه به این موضوع توجه بیشتری داشته باشند. نظارت و ارزیابی بیشتر، انجام دوره‌های آموزشی ضمن خدمت، اجرای طرح

#### منابع

1. Baron, A. Behavior in organization. 1st ed. New York: Allyn and Bacon Inc. 2000.
2. Gunter HM. Thinking theory: the field of education management in England and Wales. Br J Sociology Edu 2000; 21(4): 623-35.
3. Morgan CT, King RA, Robinson NM. Introduction to management psychology. 3rd ed. New York: McGraw Hill Co. 1984.
4. Robbins SP. Organizational/Behavior: concepts, controversies and application. 1st ed. Sandiego: Sandiego University. 1991.
5. Elliott J. Action research for educational change. 1st ed. Philadelphia: Open University Press. 1991.
6. Johnson D. Developing an approach to educational management development in South Africa. Comparative Education 1995; 31(2): 223-42.
۷. کبریایی علی، رودباری مسعود. شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان: دیدگاه دانشجویان از وضعیت موجود و مطلوب. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی ۱۳۸۴؛ ۵(۱): ۶۱ تا ۵۳.
۸. جورابچی زینت. بررسی آموزش بالینی رشته مامایی در ابعاد برنامه‌ریزی، کیفیت و کمیت از دیدگاه مربیان و دانشجویان مامایی. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی ۱۳۸۱؛ ۷: ۴۴.
۹. علاقه‌بند علی. مبانی نظری و اصول مدیریت آموزشی. تهران: روان. ۱۳۷۷.
۱۰. علاقه‌بند علی. مقدمات آموزشی. تهران: روان. ۱۳۷۷.

Satisfaction of Students and Faculty Members of Graduate Studies From Educational Services Management  
at Isfahan University of Medical Sciences

Siadat S, Shams B, Homaie R, Gharibi L.

**Absract**

**Introduction:** *Considering the importance of educational services management and the quality of providing these services to post graduate students, this study was designed to investigate the satisfaction among students and faculty at graduate level in four educational, administrative, accountability and supervision domains.*

**Method:** *In this descriptive study 78 master and doctoral students and 65 faculty members were selected through census sampling method in the period of 2001 till 2002. Data collection tools were two researcher made questionnaires whose validity and reliability were confirmed by experts and Cronbuch alpha, respectively. Data were analyzed using frequency and t-test.*

**Results:** *Faculty members and graduate students were not satisfied with the services of any educational, administrative, accountability and supervision domains. No significant difference was observed between the viewpoints of male and female faculty members and students.*

**Conclusion:** *Dissatisfaction of graduate studies faculty members and students from educational services management is considered as a weakness at the managerial level of the university. It is recommended that the university managers take necessary actions to improve the quality of educational services management.*

**Key words:** Satisfaction, Students, Faculty members, Graduate studies, Educational services management, Performance.

**Address:** Ali Siadat, School of Educational Sciences, University of Esfahan, Hezar Jarib Ave. Isfahan, Iran.  
E-mail:s.a.siadat@yahoo.com

Iranian Journal of Medical Education 2006;5(2): 93-99.



