

# شناخت عوامل مؤثر بر رضایتمندی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان: یک مطالعه کیفی

ناهید سلطانی<sup>۱</sup>، پریش جعفری<sup>۲\*</sup>، مهدی باقری<sup>۳</sup>، نادرقلی قورچیان<sup>۲</sup>

۱. دانشجوی دکتری تخصصی، مدیریت آموزشی، واحد بندرعباس، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرعباس، ایران. ORCID: 0000-0003-1725-8430

۲. گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات تهران، تهران، ایران.

۳. گروه مدیریت آموزشی، واحد بندرعباس، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرعباس، ایران.

مجله اطلاع‌رسانی پزشکی نوین؛ دوره هفتم؛ شماره چهارم؛ زمستان ۱۴۰۰؛ صفحات ۶۲-۷۱.

## چکیده

**هدف:** موفقیت سازمان‌های آموزشی در گرو رضایت دانشجویان آن است و همین امر موجب پیشرفت و شکوفایی دانشگاه می‌شود. به دلیل حساسیت جایگاه دانشگاه علوم پزشکی و مسئولیت خطیر آن در آموزش نیروهایی که به صورت مستقیم با سلامت جامعه در ارتباط‌اند، این مراکز باید تلاشی مضاعف جهت رضایتمندی دانشجویان خود انجام دهند. بدین منظور این پژوهش با هدف شناخت عوامل مؤثر بر رضایتمندی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان انجام شد.

**روش‌ها:** این پژوهش کاربردی، با روش‌شناسی کیفی و روش پژوهش تحلیل محتوای کیفی انجام شد. نمونه‌ها هدفمند و براساس معیار از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان گزینش شدند. در این پژوهش با ۱۳ دانشجوی مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام شد. داده‌ها با نرم‌افزار مکس کیودا تجزیه و تحلیل شد.

**نتایج:** ۷ درون‌مایه محوری شامل "عوامل آموزشی"، "عوامل پژوهشی"، "عوامل مدیریتی"، "عوامل اداری"، "عوامل رفاهی" و "خدمات حمایتی" با زیرطبقات آن که بیانگر تجربه و درک مشترک دانشجویان از عوامل مؤثر بر رضایتمندی آنان استخراج شد.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به اهمیت عوامل آموزشی، پژوهشی، مدیریتی، عوامل اداری، عوامل رفاهی و خدمات حمایتی از دیدگاه دانشجویان شایسته است سیاست‌گذاران و متولیان امر با در نظر گرفتن اقتضائات و انتظارات دانشجویان، به تدوین برنامه‌هایی همت گمارند که پاسخگوی نیازهای مغفول مانده دانشجویان در این زمینه‌ها باشد.

**کلیدواژه‌ها:** عوامل تأثیرگذار، رضایتمندی، دانشجویان.

نوع مقاله: پژوهشی

دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۷/۲۰ اصلاح نهایی: ۱۴۰۰/۸/۴ پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۹/۳۰

ارجاع: سلطانی ناهید، جعفری پریش، باقری مهدی، قورچیان نادرقلی. شناخت عوامل مؤثر بر رضایتمندی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان: یک مطالعه کیفی. مجله اطلاع‌رسانی پزشکی نوین. ۱۴۰۰؛ ۷(۴): ۶۲-۷۱

## مقدمه:

برای سازمان می‌شوند که در نتیجه جذب مشتریان را افزایش می‌دهند. این مطلب، به ویژه در نظام آموزش عالی بسیار حائز اهمیت است [۱]. نظام آموزش عالی به عنوان سازمان‌یافته‌ترین بخش نهاد آموزش و پژوهش، همواره به دلیل رسالت اساسی خود که عمده‌تاً مشتمل بر آموزش، تحقیق و پژوهش، تربیت نیروی انسانی کارآمد، متخصص و متعهد برای حل نیازهای جامعه، رشد حرفه‌ای و ... می‌باشد، جایگاه

امروزه یکی از ارکان اساسی رقابت در سازمان‌ها مشتری‌مداری و کسب رضایت مشتری است؛ زیرا محرک اصلی در سازمان‌هایی که به دنبال بهبودهای عمده در مسیر پیشرفت خویش هستند، مشتریان آن سازمان هستند. مشتریانی که رضایت بیشتری از سازمان دارند، تجربیات مثبت خود را برای دیگران بیان می‌کنند و به این ترتیب وسیله تبلیغ

نویسنده مسئول:

پریش جعفری

گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات تهران، تهران، ایران.

ORCID: 0000-0003-2916-8870

پست الکترونیکی: pjaafari@yahoo.com

تلفن: ۰۳۳ ۹۱۷۱۵۷۰۰۹۸+

رضایت باشد، از این رو با توجه به نقش و اهمیت جایگاه دانشگاه علوم پزشکی در تربیت نیروی انسانی و نقش دانشجویان آن در سلامت جامعه و همچنین ارائه نشدن مدلی جهت ارتقای رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تاکنون، محقق بر آن است که در این پژوهش به ارائه مدلی جهت ارتقای رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی هر مزگان بپردازد.

### مواد و روش‌ها:

پژوهش حاضر کاربردی و روش‌شناسی آن کیفی است که در سال ۱۳۹۸ انجام شده است. از آنجائی که هر دانشجویی می‌تواند با انتظارات و دیدگاه شخصی خاص خود وارد محیط دانشگاه شود و از آن استفاده کند، بنابراین پژوهشگران با نگاهی توصیفی و تفسیری به بررسی تجارب ذهنی دانشجویان پرداختند؛ در واقع رویکردهای اکتشافی و استقرایی روش‌شناسی کیفی به کشف و شناسایی ابعاد پنهان پدیده مذکور کمک می‌نماید. عملیات تحقیق با استفاده از روش تحلیل محتوای قراردادی انجام شد که روش مناسبی برای استخراج نتایج قابل اطمینان از داده‌های متنی و شناسایی درون مایه‌های آشکار و پنهان از میان طبقه‌های داده‌ها می‌باشد [۱۵].

۱۳ دانشجو با نمونه‌گیری گلوله برفی و هدفمند انتخاب شدند. جمع‌آوری اطلاعات تا اشباع داده‌ها زمانی که دیگر کدها و طبقات جدیدی به دست نیامد، ادامه یافت. داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه ساختارمند جمع‌آوری گردید و بر محرمانه ماندن اطلاعات فردی و مصاحبه‌های ضبط شده تأکید شد. مصاحبه با سؤالات محوری شروع شد، سپس براساس پاسخ‌های مشارکت‌کنندگان روند مصاحبه هدایت گردید و با استفاده از پرسش‌های اکتشافی جنبه‌های بیان شده عمیق مورد بررسی قرار گرفت.

طول مصاحبه‌ها ۴۵ تا ۷۵ دقیقه بود و با موافقت مشارکت‌کنندگان کل مصاحبه‌ها به هنگام اجرا ضبط شد و بعد از اتمام به صورت فایل متنی پیاده‌سازی شد. سپس مصاحبه‌ها چندین بار بازخوانی شده و واحدهای معنایی (کلمات، جملات و یا پاراگراف‌هایی) از بیان گفته‌های مصاحبه‌شوندگان که حاوی نکات مهم در مورد عوامل مؤثر بر رضایتمندی دانشجویان از دانشگاه بود، تعیین شد و براساس کدگذاری باز، محوری و گزینشی به صورت مفاهیم و مقولات در آمدند. بدین ترتیب کدگذاری متن (تبدیل واحدهای معنایی به برچسب‌ها، عنوان خلاصه‌ای که بیانگر معنای واحد انتخاب شده باشد)، بازنگری کدها با متن (مرور مجدد، مقایسه کدها از نظر تشابهات و تفاوت‌ها با یکدیگر و ادغام کدهای مشابه)، دسته‌بندی و توسعه طبقات براساس تشابه و

ویژه‌ای را در جامعه به خود اختصاص داده است و مسئولان دانشگاهی نقش اساسی و راهبردی در تحقق این رسالت‌ها بر عهده دارند [۲].

یکی از مؤثرترین راه‌ها برای بررسی و بهبود کیفیت خدمات توجه به مشتریان است. دانشجویان به عنوان مشتریان کلیدی دانشگاه هستند. از این رو، آموزش عالی تأکید زیادی بر برآورده کردن انتظارات و نیازهای دانشجویان دارد تا بتواند خدمات با کیفیتی را در تمامی زمینه‌ها ارائه نماید [۳].

کیفیت خدمات فراتر از انتظارات مشتریان عمل کردن است که با مشخص شدن ادراک مشتری از خدمات تعیین می‌شود و کیفیت ادراک شده را می‌توان در یک طیف نشان داد که نقاط مابین این دو واحد درجات متفاوتی از کیفیت را نشان می‌دهد [۱]. کیفیت ادراک شده می‌تواند نقش حیاتی را در تصمیم‌گیری مؤثر متولیان امر، کنترل عملکرد و تخصیص منابع فراهم کند.

نظام آموزش عالی ایران نیز در پیشینه خود از فرازها و فرودهای مختلفی عبور کرده و طی دهه‌ی اخیر، دچار تحولات عظیمی شده است. تعداد زیادی مؤسسات آموزشی جدید تأسیس شده و میزان ثبت‌نام نیز افزایش یافته و با تشدید رشد کمی در جمعیت دانشجویی، آشکارا به سوی تمرکزگرایی مفرط سیر کرده است. البته افزایش میزان ثبت‌نام دلیلی بر کیفیت خدمات آموزش عالی نیست، از آنجا که در بازار رقابتی، رضایت از خدمات، عامل تمایز است، بنابراین رضایت دانشجویان عامل تعیین‌کننده‌ای برای ارزیابی مؤسسات آموزش عالی به شمار می‌روند [۴،۵].

در همین راستا، ارتقای کمی و کیفی سطوح مختلف خدمات دانشگاه علوم پزشکی که با درمان بیماران در مراکز آموزشی درمانی همراه است، به عنوان یکی از دغدغه‌های مهم مسئولان و متولیان امر آموزش است. همچنین از آنجائی که تأمین و حفظ سلامت افراد جامعه نقش ویژه‌ای در توسعه اقتصادی و اجتماعی جوامع دارد و ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی درمانی از فاکتورهای مهم در توسعه‌یافتگی کشور است، توجه به چگونگی تربیت نیروی انسانی مورد نیاز جهت اداره و انجام خدمات بهداشتی درمانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌باشد و باید شرایط رضایتمندی مناسبی را برای دانشجویان دانشگاه‌های علوم پزشکی فراهم نمود [۶]. عوامل متعددی در رضایتمندی دانشجویان تأثیرگذار هستند. اهمیت رضایت دانشجویان، در مطالعات داخل و خارج کشور از دیدگاه‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است [۷-۱۴].

رضایتمندی در مکان‌ها و زمان‌های مختلف می‌تواند تحت تاثیر عوامل متفاوتی باشد و بافت بر ادراک دانشجویان از عوامل اثرگذار بر

تحلیل، سعی شد مجموعه داده‌ها و توصیفات متنی (نقل و قول‌های مشارکت‌کنندگان) به نحوی کامل و غنی ارائه شود تا خواننده بتواند در مورد قابلیت کاربرد یافته‌ها در موقعیت‌های دیگر قضاوت نماید. در نهایت، قابلیت تأییدپذیری از طریق مرور و بازبینی‌های دقیق و چندین باره تفسیرها و یافته‌های مطالعه حاصل شد.

### یافته‌ها:

در جدول ۱ مشخصات جمعیت‌شناختی ۱۳ نفر از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان با دامنه سنی ۱۹-۳۲ سال، در مقاطع تحصیلی کارشناسی، کارشناسی‌ارشد و دکتری و از هر دو جنس دختر و پسر، منعکس شده است. تلاش شده است تا افراد مشارکت‌کننده در مصاحبه به گونه‌ای انتخاب شوند تا امکان بازنمایی همه ساختارهای سنی، جنسیتی، تأهل، مقطع تحصیلی فراهم شود.

تناسب، بازنگری طبقه‌ها و مقایسه مجدد با داده‌ها برای اطمینان از استحکام کدها، شناسایی درون‌مایه‌ها با تأمل دقیق، عمیق و مقایسه طبقات با یکدیگر و در نهایت گزارش یافته‌ها نوشته شد.

روایی و پایایی مطالعه حاضر ریشه در چهار معیار اعتبارپذیری ۱، اعتمادپذیری ۲، انتقال‌پذیری ۳ و تأییدپذیری ۴ دارد. برای اعتبارپذیری از معیار کنترل از سوی اعضاء استفاده شده است (یعنی بخشی از متن مصاحبه همراه با کدهای اولیه به رؤیت مشارکت‌کنندگان رسید و میزان تجانس ایده‌های استخراج شده محقق از داده‌ها با نظر مشارکت‌کنندگان مقایسه گردید) جهت اعتمادپذیری به تهیه یک "مسیرنمای حسابرسی" اقدام شد. این مسیرنمای حسابرسی توسط یکی از خبرگان حوزه مدیریت آموزش، مرور و بازرسی شد. به منظور انتقال‌پذیری ضمن توصیف روشنی از بستر پژوهش، نحوه انتخاب و ویژگی‌های دموگرافیک مشارکت‌کنندگان، جمع‌آوری داده و فرآیند

جدول ۱- مشخصات مصاحبه‌شوندگان

کد مصاحبه	جنس	سن	وضعیت تأهل	رشته تحصیلی	مقطع تحصیلی	محل سکونت	استفاده از خوابگاه
۱	مؤنث	۲۳	متاهل	ژنتیک انسانی	ارشد	کرج	بله
۲	مؤنث	۲۳	مجرد	پرستاری	کارشناسی	بندرعباس	خیر
۳	مذکر	۲۴	مجرد	پزشکی	ترم ۱۱	بندرلنگه	بله
۴	مؤنث	۲۲	مجرد	پزشکی	ترم ۶	شیراز	بله
۵	مذکر	۲۵	مجرد	بیوشیمی بالینی	ارشد	مرودشت	بله
۶	مذکر	۲۳	مجرد	دندانپزشکی	دکتری حرفه‌ای	بندرعباس	خیر
۷	مذکر	۳۲	مجرد	پزشکی	سال ۶	ساری	بله
۸	مؤنث	۲۶	مجرد	ژنتیک	ارشد	همدان	بله
۹	مذکر	۲۹	مجرد	ژنتیک	ارشد	تهران	بله
۱۰	مؤنث	۳۱	متاهل	آموزش بهداشت	دکتری تخصصی	بندرعباس	بله
۱۱	مؤنث	۲۰	متاهل	دندانپزشکی	دکتری تخصصی	کرمان	بله
۱۲	مذکر	۲۵	مجرد	پزشکی	ترم ۱۱	بستک	بله
۱۳	مذکر	۲۴	مجرد	پزشکی	سال ۷	یلسوج	بله

در جدول ۲ نتایج کدگذاری باز براساس کد ثانویه، کدهای مفهومی و مقولات ارائه شده است. که به شرح ذیل می‌باشد.

تحلیل یافته‌های حاصل از مصاحبه با ۱۳ دانشجو منجر به استخراج مفاهیم و مقوله‌های اصلی شده است. کدهای اولیه (به علت تعداد فراوان آنها) به کدهای ثانویه تبدیل شدند. چند کد ثانویه تبدیل به یک کد مفهومی شد.

جدول ۲- کدگذاری ثانویه و شکل‌دهی کدهای مفهومی و مقولات

مقولات	کدهای مفهومی	کدهای ثانویه	فراوانی
آموزشی	سبک آموزش مباحث تئوری	آموزش کامل مطالب تخصصی و علمی مرتبط استفاده از شیوه‌های آموزش تصویری (فیلم‌های آموزشی، پاورپوینت ...) تأکید بر آموزش به شیوه حل مسأله در قالب سوال و پرسش جهت آمادگی برای دروس بالینی ایجاد زمینه مشارکت دانشجو در بحث‌های کلاسی	۲۱
	سبک آموزش بالینی	ارائه مطالب برای کسب مهارت‌های حرفه‌ای در محیط بالینی تمرکز بیشتر بر روی آموزش بالینی افزایش کیفیت محیط بالینی (تناسب تعداد اساتید و دانشجو ...، تعداد ساعات حضور، تجهیزات لازم و مکفی ...)	۳۳

	نظرسنجی دوره‌ای از دانشجویان برای شناخت و رفع مشکلات آموزش بالینی افزایش آگاهی دانشجویان مقطع علوم پایه بر مباحث بالینی از طریق برگزاری دوره‌های بالینی		
۲۲	افزایش فضای کافی برای آموزش تعبیه فضای آموزشی مناسب رفع عیوب در کلاس‌ها رسیدگی به تعمیرات کلاسی، نظیر پروژکتور، وسایل گرمایشی و سرمایشی امکانات آموزشی لازم (تخته‌های هوشمند، پروژکتور،	کیفیت فضای آموزشی	امکانات آموزشی
۷۶	کافی بودن منابع کتابخانه منابع داخل کتابخانه به روز منابع دیجیتال متنوع و در دسترس	تجهیزات آموزشی	
۲۸	به کارگیری اساتید دارای دکترای تخصصی تسلط اساتید به مباحث مربوطه توانایی اساتید در پاسخ به سئوالات علمی دانشجویان عدم وابستگی اساتید به فایل‌های آموزشی	دانش و اطلاعات تخصصی اساتید	چلبکی و شایستگی اساتید
۳۹	به روز بودن اطلاعات اساتید آموزش اساتید مطابق با جدیدترین روش‌ها و موارد درسی ارائه مباحث جدید توسط اساتید به‌م‌نظور تحقیق و پژوهش	به روز بودن دانش و اطلاعات اساتید	
۳۹	اختصاص وقت اساتید به دانشجویان به‌طور یکسان اختصاص وقت بیشتر برای پاسخگویی به سئوالات دانشجویان حضور منظم و به‌موقع اساتید پیگیری پروپوزال‌های و سایر تحقیقات دانشجویان توسط اساتید	مسئولیت‌پذیری اساتید	
۲۸	معرفی ژورنال‌های معتبر و در اختیار قرار دادن لینک‌های دانلود راهنمایی و مشاوره استادان جهت پیشبرد پایان‌نامه و تولیدات علمی راهنمایی دانشجویان جهت گرفتن پذیرش مقالات تهیه استاندارد بین‌المللی به‌منظور تأمین تجهیزات آزمایشگاه توسعه مرکز و واحد پژوهشی دانشگاه امکانات و تجهیزات لازم جهت برگزاری همایش‌ها اشتراک دانشگاه با پایگاه‌های مقالات دسترسی سریع و آسان به منابع علمی افزایش حجم اینترنت برای دانشجویان تأمین اینترنت پرسرعت برای دانشجویان	خدمات مشاوره‌ای در زمینه تحقیق و پژوهش	عوامل پژوهشی
۱۲	حذف پست‌های چندانگانه در دانشگاه برای یک استاد به‌کارگماردن راهنمای مناسب جهت ثبت نام دانشجویان استخدام و گزینش افراد مجرب و کارآزموده جهت تکمیل کادر اداری نظارت و ارزشیابی رئیس دانشگاه از کارکنان اداری استخدام اساتید با دانش و تجربه و تخصص‌های مرتبط انتخاب و انتصاب مدیر گروه شایسته و باتجربه	امکانات پژوهشی	
۹۳	مدیریت منابع انسانی با رویکرد شایستگی		عوامل مدیریتی
۶۸	برنامه آموزشی مدون برای هر دوره کاربر پسند بودن سیستم تعبیه راهنمای پیشرفت تحصیلی در سیستم وجود راهنمای شفاف و دقیق در مورد پیش‌نیازهای دروس کارورزی و رعایت مراحل بالینی سیستم اطلاع‌رسانی پویا و سریع در همه زمینه‌های آموزشی، پژوهشی و خدمات دانشجویی سیستم کاملاً محرمانه نظرسنجی از دانشجویان	مدیریت سیستم الکترونیکی آموزش	
۳۶	برخورد مناسب کادر اداری دانشگاه اصلاح برخورد کارکنان در جهت مثبت حمایت کادر اداری از دانشجویان	تکریم دانشجویان	
۷۸	همکاری کارکنان در انعکاس مشکلات دانشجویان به آموزش یا گروه پیگیر بودن شورای صنفی دانشگاه پاسخگویی حضوری کادر اداری دانشگاه به دانشجویان رسیدگی به کارهای دانشجویان توسط پرسنل اداری اطلاعات کافی کارکنان جهت پاسخگویی به سئوالات	مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی کارکنان اداری	عوامل اداری
۸۱	تعبیه مکان کتابخانه مناسب برای دانشجویان ساکن خوابگاه کاهش تعداد اتاق‌های موجود در سوئیت خوابگاه کاهش تعداد نفرات ساکن در اتاق‌های خوابگاه مجزا ساختن سرویس بهداشتی، حمام و آشپزخانه سوئیت‌ها ارائه خدمات بهداشتی مناسب	افزایش کیفیت رفاهی خوابگاه‌ها	کیفیت و کمیت امور خوابگاه‌ها
۵			

	افزایش فضای سبز پردیس ایجاد و تأمین امکانات ورزشی درون خوابگاهها تعبیه مکانی آرام برای مطالعه دانشجویان در خوابگاه ساخت خوابگاه مناسب جهت دانشجویان متاهل		
۲۶	نزدیک بودن خوابگاه به دانشگاه نزدیک بودن خوابگاه به مرکز شهر عدم ساخت خوابگاه در خارج از شهر	موقعیت مکانی خوابگاهها	
۱۸	عدم دریافت هزینه از دانشجویان تأمین کارتهایی جهت هزینههای بهداشتی دانشجویان ارائه خدمات بهداشتی درمانی رایگان به دانشجویان در نظر گرفتن خدمات درمانی جداگانه برای دانشجویان در نظر گرفتن خدمات خاص برای دانشجویان عدم محدود بودن خدمات بهداشتی درمانی به درمانگاهها توسعه خدمات بیمه‌ای برای دانشجویان	هزینه خدمات بهداشتی درمانی به دانشجویان توسعه خدمات بهداشتی درمانی به دانشجویان	کلرای در ارائه خدمات بهداشتی درمانی
۱۴	تنوع در برنامه‌های غذایی دانشگاه ارائه برنامه هفتگی دارای تنوع مناسب به دانشجویان	تنوع غذایی	
۷۱	افزایش کیفیت غذای سلف دانشگاه استفاده از روش‌های پخت مناسب برای غذاهای سلف دانشگاه اطلاع‌رسانی برنامه غذایی از طریق شورای صنفی دانشگاه شرکت در نظرسنجی برای تعیین میزان کیفیت غذا، در نظر گرفتن سبزی خوردن یا سالاد در کنار غذای سلف دانشگاه سرو میوه به همراه شام	کمیت و کیفیت غذای سلف با تأکید بر تغذیه سالم	امور تغذیه دانشگاه
۱۶	گزینش مربی کارآزموده تربیت بدنی در نظر گرفتن شرایط آموزش برای دانشجویان مبتدی و حرفه‌ای به کارگیری مربی، امکانات و تجهیزات ورزشی مناسب	استفاده از مربیان شایسته	
۱۴	در نظر گرفتن ساعات مناسب برای ورزش دانشجویان افزایش روزهای تعیین شده برای ورزش افزایش وقت کلاس شنا	زمان بندی مناسب و کافی برای کلاس‌های تربیت بدنی	کیفیت امور تربیت بدنی
۹	افزایش تعداد سالن‌های ورزشی برای دانشجویان افزایش امکانات ورزشی استفاده از تجهیزات ورزشی با کیفیت	امکانات و تجهیزات ورزشی مناسب	
۳۱	افزایش سرویس حمل و نقل برای خوابگاه پردیس سرویس حمل و نقل از خوابگاه به دانشگاه افزایش تعداد وسایل حمل و نقل مناسب سرویس رفت و آمد دانشجویان به دانشکده تربیت بدنی	افزایش وسایل حمل و نقل جهت تأمین مسیرهای ضروری دانشجویان	تسهیل امور ایاب و ذهاب
۲۱	زمان حرکت سرویس رفت و آمد دانشجویان به دانشکده تربیت بدنی اطلاع‌رسانی مناسب در مورد تغییر زمان حرکت سرویس‌ها کنترل زمان حرکت سرویس‌ها	زمان بندی درست و اصولی حرکت سرویس‌ها	
۱۸	برنامه‌ریزی جهت تدوین اردوهای جداگانه به تفکیک رشته برگزاری اردوهای دانشجویی در زمان و مکان مناسب اطلاع‌رسانی اردوها از طریق کانال‌های تلگرام شوراها	برنامه‌های تفریحی-گردشگری	اردوهای علمی-تفریحی
۱۲	تدارک و برگزاری اصولی اردوهای علمی جهت توانمندسازی اعضای شورای مرکزی و دانشجویان برنامه‌ریزی جهت عدم تداخل برگزاری اردوهای علمی اطلاع‌رسانی از طریق کانال‌های دانشگاه جهت اردوهای علمی	کیفیت برنامه‌های علمی	
۶۳	تسهیل اعطای وام تحصیلی در هر ترم اعطای وام خرید افزایش مقدار وام معمولی دانشگاه با توجه به نرخ تورم	افزایش کمیت و تسهیل اعطای وام تحصیلی	صندوق رفاه دانشجویی
۲۷	افزایش تعداد وام‌های ضروری در طی دوران تحصیل افزایش میزان وام مسکن جهت اجاره خانه افزایش تعداد وام‌های مسکن	اعطای وام ضروری	
۶۸	تأمین بودجه کافی برای تحقیقات علمی تأمین بودجه جهت رعایت تکنیک‌های استریل تأمین بودجه مناسب برای امکانات آموزشی و رفاهی	تأمین بودجه	تسهیلات

Hanssen و Solvoll به امکانات آموزشی در جلب رضایت دانشجویان بسیار تأکید شده است [۲۰،۲۱].

همچنین نتایج بسیاری از مطالعات انجام شده توسط Wilkins و همکاران، Maxwell-Stuart و همکاران، Kämä و همکاران، García-Aracil و Yussuf که کیفیت اساتید دانشگاهی را یکی از فاکتورهای تأثیرگذار بر میزان رضایت دانشجو در آموزش عالی دانند، از مؤلفه جابجایی و شایستگی اساتید در این تحقیق پشتیبانی می‌کند [۱،۱۳،۲۰،۲۲،۲۳].

در همین راستا، دهقانی و همکاران، در تحقیق خود استفاده از کادر آموزشی مجرب برای ارائه درس، القای اعتماد به نفس توسط اساتید و مسئولان و ارتباط مناسب همراه با احترام متقابل بین دانشجویان با اساتید را مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار در رضایتمندی تحصیلی از دیدگاه دانشجویان بیان نمودند [۲۴].

Alexander و همکارانش نیز به طور خاص مشخص نمودند که دسترسی به تکنولوژی‌های آموزشی و کیفیت محتوای آموزشی بر رضایت دانشجویان تأثیر مثبتی دارد [۱۱].

نتایج حاصل از تحقیق Chu و همکاران نشان داد که کیفیت آموزش، تسلط اساتید بر مطالب درسی، تأثیر معناداری بر رضایت دانشجویان دارد. همچنین بعد پژوهشی با ۴ مقوله شامل خدمات مشاوره‌ای، تسهیل روند ارائه و اجرای طرح‌های پژوهشی، امکانات پژوهشی و کارگاه‌های آموزشی و همایش‌های متناسب با نیاز دانشجویان یکی دیگر از عوامل تأثیرگذار بر رضایت دانشجویان بود [۲۵]. Zhai و همکاران امکانات دانشگاه از جمله امکانات پژوهشی را از مهم‌ترین پیشبینی‌کننده‌های رضایت دانشجویان می‌دانند [۲۶].

Elliott و Shin در سال ۲۰۰۲ یکی از ۱۱ بعد عوامل رضایت دانشجویان را، بعد امکانات و خدمات دانشگاه معرفی کرد که در شاخص‌های مربوط به این بعد بر امکانات کارگاهی، آزمایشگاهی و خدمات مشاوره‌ای و حمایتی به دانشجویان تأکید شده است [۲۷].

Wooten و همکاران، امکانات و منابع دانشگاه، از جمله امکانات پژوهشی را به عنوان یکی از عوامل رضایت دانشجویان معرفی کرده است [۱۷]. یافته‌های طبیعی و کیهان، نشان می‌دهد عامل امکانات آموزشی و پژوهشی بیشترین تأثیر را بر رضایت تحصیلی و یادگیری دانشجویان دارد [۹].

یافته تحقیق حسین‌زاده و همکاران، حاکی از آن است که رضایت از

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد، ۷ طبقه اصلی شامل عوامل آموزشی، پژوهشی، اداری، مدیریتی، رفاهی، حمایتی با زیرطبقه آن که بیانگر تجربه و درک مشترک دانشجویان از عوامل مؤثر بر رضایتمندی دانشجویان است، استخراج شد.

جدول ۳- شکل‌دهی طبقات کلی از مقولات

طبقات اصلی	مقولات
عوامل آموزشی	سبک آموزشی تئوری
	سبک آموزش بالینی
عوامل پژوهشی	تجهیزات و کیفیت فضای آموزشی
	خدمات مشاوره‌ای
	تسهیل روند ارائه و اجرای طرح‌های پژوهشی
عوامل مدیریتی	امکانات پژوهشی
	کارگاه‌های آموزشی و همایش‌های متناسب با نیاز دانشجویان
	مدیریت منابع انسانی با رویکرد شایستگی
عوامل اداری	مدیریت سیستم الکترونیکی آموزش
	عملکرد مدیر گروه
عوامل رفاهی	مهارت‌های ارتباطی کارکنان با دانشجویان
	چابکی ساختار اداری
	مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی کارکنان اداری
خدمات حمایتی	کمیت و کیفیت امور خوابگاه‌ها
	کارایی در ارائه خدمات بهداشتی
	امور تغذیه دانشگاه
	کیفیت امور تربیت بدنی
خدمات رفاهی	تسهیل امور ایاب و ذهاب
	صندوق رفاه دانشجویی
	تسهیلات
اردوهای علمی-تفریحی	

### بحث و نتیجه‌گیری:

پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان انجام شد. یافته‌های پژوهش نشان داد، از دیدگاه دانشجویان بعد آموزشی به همراه ۳ مقوله یا مؤلفه شامل سبک آموزشی تئوری، سبک آموزش بالینی، تجهیزات و کیفیت فضای آموزشی نقش مهمی در رضایت دانشجویان دارد؛ در مدل کیفیت خدمات و رضایت هاروی نیز بر کیفیت آموزش‌های ارائه شده (یادگیری و آموزش)، محیط یادگیری، محیط‌های آموزشی به عنوان عواملی که منجر به ارتقاء رضایت دانشجویان می‌شود، اشاره شده است [۱۶].

Wooten و همکاران، Zhou و Cole، Vázquez و همکاران هم کیفیت آموزش و سبک تدریس را به عنوان مهم‌ترین پیشبینی‌کننده‌های رضایت دانشجویان معرفی کردند [۱۷-۱۹]. در تحقیق Kämä و Julin و مطالعه

نتایج نشان داد بعد خدمات حمایتی با ۳ مقوله، صندوق رفاه دانشجویی، تسهیلات و اردوهای علمی- تفریحی نیز در رضایتمندی دانشجویان مؤثر است. Beyer و همکاران در بررسی فرآیندهای پرداخت وام به دانشجویان در دانشگاه‌های شیلی گزارش کردند که به دلیل پایین بودن نرخ بهره، این وام‌ها با متقاضیان بسیار زیادی رو به رو شده و بهتر است به جای بازپرداخت، از نیروی کار فارغ‌التحصیل در فرآیندهای تولیدی استفاده شود [۳۴]. گلدسته و همکاران نیز به اهمیت امکانات رفاهی و وام‌های بلندمدت دانشجویی به عنوان یک راهکار مناسب برای افزایش رضایت دانشجو اشاره کرده‌اند [۳۵].

در مجموع می‌توان نتیجه گرفت، دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس به منظور بالا بردن رضایتمندی دانشجویان لازم است عوامل آموزشی، پژوهشی، رفاهی، اداری، مدیریتی، حمایتی، و تمامی زیرمؤلفه‌های آن را که از دیدگاه دانشجویان از عوامل مؤثر در افزایش سطح رضایتمندی آنان است، در دستور کار خود قرار دهند. همچنین با توجه به نقش به‌سزایی که رضایت دانشجویان در بهبود کیفیت خدمات دارد، لازم است به طور مستمر جهت از بین بردن یا کاهش شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب از آنان نظرخواهی شود و براساس نتایج به دست آمده از نظرات آنان برنامه‌ریزی جامع از سوی مسئولین ذیربط انجام شود.

### تشکر و قدردانی:

بدین‌وسیله از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان که در ارائه اطلاعات و نظرات ارزشمند در طول این پژوهش نویسندگان را یاری نمودند، تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

### تأییدیه اخلاقی:

این مطالعه دارای تأییدیه اخلاقی به شماره 1144819916004881397162284978 از دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس می‌باشد.

### تعارض منافع:

در این مقاله تضاد منافع وجود ندارد.

### سهم نویسندگان:

مشاوره و راهنمایی اساتید، رضایت از کتابخانه، رضایت از کلاس‌های کارگاهی و آزمایشگاهی، رضایت از کارآموزی و کارورزی، رضایت از کارگاه‌های روش تحقیق، موجب ارتقا رضایت دانشجویان می‌شود، به نوعی مؤید نتایج تحقیق حاضر است [۲۸].

در بعد مدیریتی ۳ مقوله معرفی شدند: مدیریت منابع انسانی با رویکرد شایستگی، مدیریت سیستم الکترونیکی آموزش و عملکرد مدیر گروه؛ نتایج به دست آمده در تحقیق Zhai و همکاران نیز نشان داد که عملکرد و رفتار اعضای هیأت علمی، عملکرد کادر مدیریتی دانشکده و وجود امکانات لازم در دانشگاه مهم‌ترین پیشبینی‌کننده‌های رضایت دانشجویان هستند [۲۶].

Papastavrou و همکاران مدیریت مؤثر استفاده از فناوری در ارائه خدمات به دانشجویان را به عنوان یکی از عوامل تعیین‌کننده اصلی رضایت دانشجویان شناسایی کردند [۲۹]. در همین راستا، Elliott & Shin، اثربخشی سیستم ثبت‌نام، را یکی عوامل اصلی ارتقاء رضایت دانشجویان قرار داد [۲۷]. حسین‌زاده و همکاران نیز رضایت از فعالیت‌های اداری آموزش، رضایت ارزشیابی دانشجو و رضایت از مدیر گروه را از عوامل مهم در ارتقاء رضایت دانشجویان برشمردند [۲۸].

نتایج همچنین گویای آن است بعد اداری با ۳ مقوله مهارت‌های ارتباطی کارکنان با دانشجویان، چابکی ساختار اداری و مسؤلیت‌پذیری و پاسخگویی کارکنان اداری نیز در رضایتمندی دانشجویان مؤثر است. طبیعی و همکاران، در تحقیق خود نشان دادند عوامل مدیریتی و اداری یکی از شش عامل اصلی رضایت دانشجویان است. حسین‌زاده و همکاران، در تحقیق خود رضایت از فعالیت‌های اداری را از عوامل اصلی رضایت دانشجویان معرفی کردند. Voss نیز کیفیت خدمات کارکنان اداری، کیفیت نظارت و بازخورد از کارکنان دانشگاهی را از عوامل اصلی ارتقاء رضایت دانشجویان می‌داند [۹، ۲۸، ۳۰].

در بعد رفاهی ۵ مقوله معرفی شدند: کمیت و کیفیت امور خوابگاه‌ها، کارایی در ارائه خدمات بهداشتی، امور تغذیه دانشگاه، کیفیت امور تربیت بدنی و تسهیل امور ایاب و ذهاب. باقری‌خواه و همکاران و Lovenheim و Reynolds در بررسی عوامل مؤثر بر انتخاب دانشگاه به این نتیجه دست یافتند که وجود امکانات اقامتی در داخل محوطه دانشگاه تأثیر مثبت و معنی‌داری بر انتخاب دانشگاه می‌گذارد [۳۱، ۳۲]. در مطالعه جعفری و همکاران نیز امکانات رفاهی یکی از عواملی است که تأثیر معنی‌دار و مثبتی بر انتخاب دانشگاه از سوی متقاضیان تحصیلات تکمیلی دارد [۳۳].

## حمایت مالی:

این پژوهش با حمایت مالی دانشگاه آزاد اسلامی انجام شده است.

ناهید سلطانی (نویسنده اول) تهیه پیش‌نویس مقاله، گردآوری داده‌ها ۴۰ درصد؛ دکتر پریش جعفری (نویسنده دوم و مسئول) گردآوری داده‌ها، نظارت و تأیید نسخه نهایی مقاله، آنالیز آماری، ۴۰ درصد؛ دکتر مهدی باقری (نویسنده سوم) همکاری در ویرایش مقاله و آنالیز آماری ۱۰ درصد؛ پروفسور نادرقلی قورچیان (نویسنده چهارم) ویرایش مقاله و نظارت بر روند مقاله ۱۰ درصد.

## Reference

1. Wilkins S, Balakrishnan MS. Assessing student satisfaction in transnational higher education. *Int J Educ Manag.* 2013; 27(2):143-56. DOI: 10.1108/09513541311297568
2. Campaña JC, Gimenez-Nadal JI, Molina JA. The satisfaction of University students in Spain: Differences by field of study. *Appl Econ Lett.* 2016; 23(7):506-9. DOI: 10.1080/13504851.2015.1083079
3. Alnaser ASM. Service quality higher education and customer satisfaction among undergraduate students of the University of Jordan. Malaysia: Universiti Utara Malaysia; 2010.
4. Sadeghi Z. Relationship Between offered education services and students satisfaction from higher education. *IJEE* 2013; 15(59):25-37. [In Persian] DOI: 10.22047/IJEE.2013.3957
5. Abili K, Narenji Thani F, Afarinandehbin M. Measuring university service quality by means of SERVQUAL method. *Asian J Qual.* 2012; 13(3):204-11. DOI: 10.1108/15982681211287766
6. Lotfi M, Sagheb MM, Amini M, Lotfi F, Saber M, Bastani P. 360 Degree assessment of clinical education satisfaction in Shiraz University of medical sciences. *RJMS.* 2013; 20(114):59-68. [In Persian]
7. Piri M, Haratian A, Kianpor S. Student satisfaction with the quality of educational, research, student and financial services of the university. *Iran J Educ Sociol.* 2018; 7(7):214-30. [In Persian]
8. Rahimi E, Abbasi Rostami N. Survey Student satisfaction from educational, research, welfare and administrative services of Technical and Vocational University (Case study: Markazi Province technical and vocational schools). *J High Educ Lett.* 2018; 11(41):113-35. [In Persian]
9. Tabibi Z, Keyhan J. Identifying and prioritizing effective components in academic satisfaction, learning and quality of education in nursing students Urmia nursing faculty. *Nurs Midwifery J.* 2019; 16(11):809-21. [In Persian]
10. Suyanto MA, Usu I, Moodoeto MJ. The role of service quality on building student satisfaction. *Am J Econ.* 2019; 9(1):17-20. DOI: 10.5923/j.economics.20190901.03
11. Alexander J, McLachlan S, Barcellona M, Sackley C. Technology-enhanced learning in physiotherapy education: Student satisfaction and knowledge acquisition of entry-level students in the United Kingdom. *Res Learn Technol.* 2019; 27:1-14. DOI: 10.25304/rlt.v27.2073
12. Chandra T, Hafni L, Chandra S, Purwati AA, Chandra J. The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *BIJ.* 2019; 26(5):1533-49. DOI: 10.1108/BIJ-07-2018-0212
13. Maxwell-Stuart R, Taheri B, Paterson AS, O'Gorman K, Jackson W. Working together to increase student satisfaction: Exploring the effects of mode of study and fee status. *Stud High Educ.* 2018; 43(8):1392-404. DOI: 10.1080/03075079.2016.1257601
14. Turkyilmaz A, Temizer L, Oztekin A. A causal analytic approach to student satisfaction index modeling. *Ann Oper Res.* 2018; 263:565-85. DOI: 10.1007/s10479-016-2245-x
15. Green J, Thorogood N. *Qualitative methods for health research.* 4th ed. New York: Sage; 2018.
16. Harvey L. Student feedback [1]. *Qual High Educ.* 2003; 9(1):3-20. DOI: 10.1080/13538320308164
17. Wooten R, Lambert LG, Joung HW. Evaluation of students' satisfaction with three all-you-can-eat university dining facilities. *J Foodserv Bus Res.* 2018; 21(5):539-52. DOI: 10.1080/15378020.2018.1483691
18. Zhou J, Cole D. Comparing international and American students: Involvement in college life and overall satisfaction. *High Educ.* 2017; 73(5):655-72. DOI: 10.1007/s10734-016-9982-2
19. Vázquez FL, Torres Á, Otero P, Blanco V, Attkisson CC. Psychometric properties of the Castilian Spanish



- version of the Client Satisfaction Questionnaire (CSQ-8). *Curr Psychol*. 2019; 38:829-35. DOI: 10.1007/s12144-017-9659-8
20. Kärnä S, Julin P. A framework for measuring student and staff satisfaction with university campus facilities. *Qual Assur Educ*. 2015; 23(1):47-66. DOI: 10.1108/QAE-10-2013-0041
  21. Hanssen TE, Solvoll G. The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University. *Facilities*. 2015; 33(13-14):744-59. DOI: 0.1108/F-11-2014-0081
  22. García-Aracil A. European graduates' level of satisfaction with higher education. *High Educ*. 2009; 57:1. DOI: 10.1007/s10734-008-9121-9
  23. Yusoff M, McLeay F, Woodruffe-Burton H. Dimensions driving business student satisfaction in higher education. *Qual Assur Educ*. 2015; 23(1):86-104. DOI: 10.1108/QAE-08-2013-0035
  24. Dehghani A, Baharlou R, Abadi F, Zarei Z, Mahboudi L. Effecting factors on academic satisfaction viewpoint of Jahrom University of Medical Sciences students. *Educ Strategy Med Sci*. 2014; 7(3):147-54. [In Persian]
  25. Chu HN, Lee WS, OBrien PW. Student satisfaction in an undergraduate international business EMI program: A case in southern Taiwan. *J Stud Int Educ*. 2018; 22(3):198-209. DOI: 10.1177/1028315317748525
  26. Zhai X, Gu J, Liu H, Liang JC, Tsai CC. An experiential learning perspective on students' satisfaction model in a flipped classroom context. *J Educ Techno Soc*. 2017; 20(1):198-210.
  27. Elliott KM, Shin D. Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *J High Educ Policy Manag*. 2002; 24(2):197-209. DOI: 10.1080/1360080022000013518
  28. 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. *PSJ*. 2013; 11(3):37-44. [In Persian]
  29. Papastavrou E, Dimitriadou M, Tsangari H, Andreou C. Nursing students' satisfaction of the clinical learning environment: A research study. *BMC Nurs*. 2016; 15:44. DOI: 10.1186/s12912-016-0164-4
  30. Voss R. Studying critical classroom encounters: The experiences of students in German college education. *Qual Assur Educ*. 2009; 17(2):156-73. DOI: 10.1108/09684880910951372
  31. Bagherikhah Z, Arefi M, Jamali E. Situation analysis of student admission in Iranian higher education system from students, NOET's academicians and related educational officials' point of view. *J Educ Meas*. 2016; 2(6):1-31.
  32. Lovenheim MF, Reynolds CL. The effect of housing wealth on college choice: Evidence from the housing boom. *J Hum Resour*. 2013; 48(1):1-35. DOI: 10.3368/jhr.48.1.1
  33. Jafari P, Aliesmaili A. Factors affecting the selection of Islamic Azad University by pre-university students. *Iran High Educ*. 2013; 5(1):187-210. [In Persian]
  34. Beyer H, Hastings J, Neilson C, Zimmerman S. Connecting student loans to labor market outcomes: Policy lessons from Chile. *Am Econ Rev*. 2015; 105(5):508-13. DOI: 10.1257/aer.p20151026
  35. Goldasteh A, Abolghasemi M, Farasat Khah M, Fathi Vajargah K. Comparing of effective factors in student recruitment in nonprofit higher education subsystem for 2025 vision of Iran. *J Sci Technol Policy*. 2016; 8(4):81-98. [In Persian]

## Recognizing the factors affecting the satisfaction of students of Hormozgan University of Medical Sciences: A qualitative study

Nahid Soltani<sup>1</sup> Parivash Jafari<sup>2\*</sup> Mehdi Bagheri<sup>3</sup> NaderGholi ghorchian<sup>2</sup>

1. PhD Student, Educational Management, Bandar Abbas Branch, Islamic Azad University, Bandar Abbas, Iran. ORCID: 0000-0003-1725-8430
2. Department of Educational Management, Tehran University, Research Sciences Branch, Tehran, Iran.
3. Department of Educational Management, Bandar Abbas Branch, Islamic Azad University, Bandar Abbas, Iran.

(Received 28 Jul, 2021)

Accepted 9 Nov, 2021)

### Original Article

### Abstract

**Aim:** The success of educational organizations depends on their students' satisfaction, which leads to the university's progress and prosperity. Due to the vital position of a university of medical sciences and its serious responsibility in educating the forces directly related to the community's health, these centers must redouble their efforts to satisfy their students. For this purpose, this study was conducted to identify factors affecting students' satisfaction with Hormozgan University of Medical Sciences.

**Methods:** This applied research was conducted with qualitative methodology and qualitative content analysis. The samples were purposefully selected from the Hormozgan University of Medical Sciences students. In this study, semi-structured interviews were conducted with 13 students. Data were analyzed using MAXQDA software.

**Results:** Seven central themes, including "educational factors", "research factors", "managerial factors", "administrative factors", "welfare factors", and "support services" along with its sub-categories that express students' shared experience and understanding of factors which influence their satisfaction were extracted.

**Conclusion:** Considering the importance of educational, research, managerial, administrative, welfare, and support services factors from the students' point of view, it is appropriate for policymakers and trustees to take into account the needs and expectations of students to develop programs that meet neglected needs of the students in these fields.

**Keywords:** Influencing factors, Satisfaction, Students.

**How to cite this article:** Soltani N, Jafari P, Bagheri P, Gholighorchian N. Recognizing the factors affecting the satisfaction of students of Hormozgan University of Medical Sciences: A qualitative study. *Journal of Modern Medical Information Sciences*. 2021; 7(4):62-71.

*Correspondence:*

*Parivash Jafari*

*Department of Educational Management, Tehran University, Research Sciences Branch, Tehran, Iran.*

*Tel: + 989171570533 Email: pjaafari@yahoo.com ORCID: 0000-0003-2916-8870*