

بررسی میزان رضایت دانشجویان از عملکرد واحدهای مختلف دانشگاه علوم پزشکی اردبیل

دکتر علی محمدیان^۱؛ مژگان خانبازاده^۲

^۱ نویسنده مسئول: استادیار گروه بیهوشی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، ایران E-mail: a.mohammadian@arums.ac.ir

^۲ کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه علوم پزشکی اردبیل

چکیده

زمینه و هدف: هر سازمان ارائه دهنده کالا و خدمات موظف است بطور دائم نظر مشتریان را به عنوان بازخورد داشته باشد تا کاستی ها مشخص و برنامه ها بر پایه آن، مسیر رشد و بهینه شدن را طی کند. پژوهش حاضر در راستای مشتری گرایی به اجرا در آمده و هدف آن سنجش میزان رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اردبیل از عملکرد دانشکده ها، مدیریت آموزشی، مدیریت دانشجویی، فرهنگی و اداره مشاوره می باشد.

روش کار: در یک مطالعه توصیفی تعداد ۷۰۵ نفر از دانشجویان مورد پرسش قرار گرفتند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه بود که به منظور اطمینان از کفایت مفهوم در اندازه گیری از روایی محتوی و با بهره گیری از نظرات برخی از اساتید و صاحب نظران استفاده شده است. برای تأیید پایایی ابزار اندازه گیری تعداد ۱۰ نفر از آزمودنیها انتخاب و پرسشنامه در میان آنان توزیع و پس از تکمیل جمع آوری گردید. بعد از ۱۵ روز از اجرای آزمون اول، آزمون دوم روی همان گروه انجام شد و با استفاده از نرم افزار آماری SPSS¹³ ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ بدست آمد که پایایی ابزار را نشان می دهد. داده های جمع آوری شده در مرحله اول با روشهای آمار توصیفی بررسی و در مرحله بعد برای تعیین تفاوت بین نظر گروهها از آزمونهای T Test مستقل و آنالیز واریانس استفاده شد.

یافته ها: هیچکدام از واحدهای دانشگاه نمره بالاتر از متوسط کسب ننمودند و دو واحد آموزش دانشکده ها و مدیریت آموزشی نمره متوسط از رضایت دانشجویان را کسب کردند و میانگین بقیه واحدها پایین تر از حد متوسط استخراج گردید. دانشجویان بومی دانشگاه از دانشکده ها و مدیریت آموزشی رضایت بیشتری داشتند در حالیکه میانگین رضایت دانشجویان غیر بومی از حوزه مدیریت دانشجویی فرهنگی و مرکز مشاوره بیشتر بود.

نتیجه گیری: دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی از عملکرد واحدها بویژه مدیریت دانشجویی فرهنگی و مشاوره فاقد رضایت نسبی بودند. لذا نیاز است مدیران ارشد در این زمینه اقدامات لازم را برای بهبود کیفیت امور انجام دهند.

واژه های کلیدی: رضایتمندی، مدیریت، واحدهای دانشگاه، رضایت دانشجویان

دریافت: ۸۷/۸/۲ پذیرش: ۸۸/۲/۳

مقدمه

مهم فراهم می کند [۱]. در سازمانهای دانش محور، آگاهی از نحوه ارائه خدمات از اساسی ترین مکانیزمهای مدیریت بوده و از اهمیت بسزایی برخوردار است. رضایت مشتری در این سازمانها باعث پویایی آنها گشته و اعتلای اهداف سازمانی را به دنبال دارد. مشتری شخصیتی حقیقی یا حقوقی است

دیدگاه مشتری گرایی از دو دهه پیش وارد حوزه های مختلف بهداشتی، درمانی و آموزشی شده است، امروزه نظر مشتری پایه ای برای سنجش فرآیندها و شیوه ای برای توانمند سازی مجموعه افراد درگیر در ارائه خدمات و مشارکت در تصمیم گیری های