

«مطالعات جامعه‌شناسی»

سال یازدهم، شماره چهل و سوم، تابستان ۱۳۹۸

ص ص ۴۳-۲۳

رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تبریز از خدمات آموزشی و رفاهی
دانشگاه (در سال تحصیلی ۹۶-۱۳۹۵)

کریم اکبرزاده^۱

صادق ملکی آوارسین^۲

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۲/۱۳

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۸/۴/۱۸

چکیده

هدف پژوهش حاضر مطالعه رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی، رفاهی دانشگاه علوم پزشکی تبریز در سال تحصیلی ۱۳۹۵-۱۳۹۶ می‌باشد. روش تحقیق، روش توصیفی از نوع پیمایش است و به لحاظ هدف، تحقیق کاربردی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش، دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تبریز به تعداد ۸۶۰۲ نفر (۳۸۵۴ پسر و ۴۷۴۸ دختر) که در ۱۴ دانشکده در رشته‌های مختلف مشغول به تحصیل بودند. حجم نمونه تحقیق نیز با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر به دست آمد. ابزار اندازه‌گیری تحقیق پرسشنامه محقق ساخته ارزیابی رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی، رفاهی دانشگاه علوم پزشکی تبریز می‌باشد که اعتبار آن بر اساس اعتبار صوری به تایید رسید و میزان پایایی ابزار با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۳ برآورد گردید. برای آزمون فرضیه‌ها، پس از تست نرمال بودن توزیع متغیرها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، آزمون تحلیل واریانس یکطرفه مورد استفاده قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که بین رضایت از خدمات آموزشی براساس گروه سنی و رشته تحصیلی دانشجویان تفاوت معنی دار وجود دارد، ولی بین رضایت از خدمات رفاهی بر اساس گروه سنی و رشته تحصیلی دانشجویان تفاوت معنی داری وجود نداشت.

واژگان کلیدی: رضایت دانشجویان، خدمات آموزشی و رفاهی، دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی

تبریز.

۱. کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، گروه مدیریت آموزشی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی؛ تبریز- ایران.

۲. دانشیار گروه مدیریت آموزشی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی؛ تبریز- ایران (نویسنده مسئول).

مقدمه

موفقیت هر سازمانی در گرو رضایت مراجعین آن است و همین رضایت موجب شکوفایی، رشد و پیشرفت و هم‌چنین سازمان‌دهی بهتر خواهد شد. بنابراین راضی بودن و راضی ماندن دانشجویان یکی از مسائل علمی و فرهنگی است که هر دانشگاهی برای این امر مهم باید تلاش کند، چرا که دانشگاه‌ها مرکز تربیت‌کننده نسل جوان، پیشرو و آینده‌ساز مملکت است. بنابراین در دانشگاه‌ها یکی از مهم‌ترین مسائلی که مهم به نظر می‌رسد رضایت دانشجویان است. بر همین اساس در بررسی‌های اولیه‌ای که از طریق مصاحبه اکتشافی از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تبریز به عمل آمد، دلایلی همچون عدم وجود امکانات مختلف، عدم وجود کارکنان دلسوز و متعهد، هزینه‌های دانشگاه، عدم وجود اساتید با تجربه و با انگیزه، تبعیض اساتید بین دانشجویان، وجود مقررات آموزشی نامناسب ... به خاطر عدم نظارت و دقت کافی مسئولین و کمبود امکانات دانشجویان از خدمات آموزشی و رفاهی خود رضایت کمی دارند. بنابراین این آگاهی از نظرات دانشجویان که از سرمایه‌های ثابت و همیشگی هر نهاد آموزشی‌اند و اندیشیدن به تجارب و گرایش آنان ضرورت مهم دیگری است که نمی‌توان از آن غافل بود، اطلاعات به دست آمده به میزان زیادی می‌تواند زمینه‌ای عینی و مشخص و روشن، بر حل بسیاری از مسائلی که هم اکنون اکثر دانشگاه‌های ما با آن مواجهند فراهم آورد و مسئولان را بر پاره‌ای از مشکلات و نقاط ضعف و البته نقاط قوت در آموزش عالی واقف سازد و تغییراتی در برنامه‌های موجود به وجود آورد. از آن جایی که دانشجویان چشم‌بیدار جامعه هستند و در هر کشوری از جایگاه و اهمیت خاصی برخوردار می‌باشند و دانشگاه‌ها یکی از مراکز یا مجامع تبادل افکار، اطلاعات و مفاهیم هستند، پرداختن به موضوع رضایت نقش چشمگیری در تحقق توسعه همه جانبه و ارتقاء بهره‌وری به عهده دارد. باید در این مجامع فضایی فراهم شود که با ایجاد روابط انسانی بین استاد و دانشجو، ارائه خدمات مطلوب آموزشی و رفاهی و تدوین قوانین خوب و اجرای درست توسط مدیران و کارکنان آن‌ها را افرادی متعهد و ملزم به رعایت قوانین و مقررات و از طرفی کار آمد برای فردای جامعه پرورش داد، که در این صورت موجبات افزایش کارایی و بهره‌وری فراهم آمده و این امر هم از جمله اهداف عمده نظام جمهوری اسلامی ایران در جهت دستیابی به توسعه است و با توجه به تجربه کشورهای موفق جهان به این مطلب که در مقایسه بین عوامل موثر در رشد و توسعه اجتماعی، اقتصادی، صنعتی آن چه از عوامل دیگر مهم‌تر می‌باشد، توجه به ارزش‌های انسانی و ابعاد معنوی یک کار است و رضایت افراد در محیط کار و تحصیل میل و رغبت درونی افراد را برای انجام کار توأم با کیفیت مطلوب فراهم می‌آورد. پژوهشگر در این تحقیق درصدد است تا در مورد رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی از خدمات آموزشی و رفاهی انجام پذیرد. همان طور که مشهود است عده زیادی از جمعیت کشور را جوانان تشکیل می‌دهند تعداد نسبتاً زیادی از جوانان ایرانی را دانشجویان تشکیل می‌دهند و این جوانان هستند که باید فردای کشور را به آن‌ها سپرد و این امر زمانی تحقق پیدا می‌کند که دانشجویان از وضعیت تحصیلی خود راضی باشند که این رضایت برای دانشجو و

هم برای جامعه ضرورت دارد. بیان مساله دانشگاه‌های ما، به دلیل گرفتاری‌ها و مسائل گوناگون، کمتر فرصت این را داشته‌اند به نظرات دانشجویان، که در حقیقت دریافت کنندگان اصلی آموزش عالی هستند، وقوف پیدا کنند و ملاحظه نمایند که آیا آموزش عالی در راه صحیح و مناسب حرکت می‌کند، یا آن که چنین نیست و تلاش‌ها فاقد جهت هستند. لذا رضایت دانشجو از خدمات آموزشی و رفاهی دانشگاه موجب دلگرمی و تلاش او در درس شده و همین رضایت آینده درخشان‌تری را برای او و جامعه رقم می‌زند.

اهداف تحقیق

هدف اصلی پژوهش

- تعیین رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی و رفاهی دانشگاه علوم پزشکی تبریز.

اهداف فرعی پژوهش

- مقایسه رضایت از خدمات آموزشی دانشجویان بر اساس سن آنان
- مقایسه رضایت از خدمات رفاهی دانشجویان بر حسب سن آنان
- مقایسه رضایت از خدمات آموزشی دانشجویان بر اساس رشته تحصیلی آنان
- مقایسه رضایت از خدمات رفاهی دانشجویان بر حسب رشته تحصیلی آنان.

مبانی نظری

نظریه‌های رضایت

نظریه تسری: تئوری گرونبرگ به نام تئوری «سرایت یا تسری» برای این تحقیق مناسب به نظر می‌رسد. بر اساس این نظریه رضایت از یک بخش از زندگی بر روی رضایت از بخش‌های دیگر زندگی موثر است (ازکمپ، ۱۳۶۹: ۳۷۸).

نظریه هدف‌گذاری «ادوین لاک»

استدلال این تئوری حاکی از آن است که کارکنان اهداف مشخصی برای خود تعیین می‌کنند و شخص می‌تواند با اعمال نفوذ در آن اهداف تأثیری شدید بر رفتار کارکنان بگذارد. اگر شاغل به اهداف از پیش تعیین شده‌اش دست یافت، احتمالاً رضایت از شغل حاصل خواهد شد. این نظریه با نظریه انتظار و برابری از این جهت تفاوت دارد که در نظریه هدف‌گذاری تأکید بر هدف است. یعنی آن چه مهم است و موجب انگیزه می‌شود خود هدف است نه پاداش (شکرکن، ۱۳۷۳: ۲۵۳).

نظریه مبادله هومنز

نظریه مبادله رجعتی به روح و اصول فردگرایی افراطی و واکنشی به نظریه ساختارگرایانه و کارکردگرایانه است و پیدایش آن به دهه ۱۹۴۰ و توسعه آن در دهه ۱۹۵۰ صورت گرفته است. در نظریه مبادله ما با رویکرد قیاسی به نظریه جامعه‌شناسی روبرو هستیم یعنی چگونه می‌توان با رعایت سلسله مراتب نظریه‌ای با اصول تقریباً قانون‌مند ساخت و از آن فرضیه‌هایی درباره مشاهدات واقعی استنتاج کرد. این نظریه به مبادله اعیان یا احساس‌های با ارزش بین افراد به عنوان مبنایی برای نظم اجتماعی توجه دارد.

نظریه مبادله بر این فرض استوار است که افراد آرزوها و هدف‌های شخصی روشنی برای خود دارند که طی آن هر کس به چیزی نیاز دارد و بر اساس نیاز خود حرکت می‌کند با این دید نظریه مبادله در مراحل اول هر گونه تاثیر ارزش‌ها و ساخت‌ها را بر رفتار انسان منکر و همه چیز را فردی و شخصی می‌بیند. پس واحد تحلیل در این نظریه فرد است هم‌چنین انگیزه-سود-اراده‌گرایی-تأیید اجتماعی نیز از اصول مهم این نظریه است. هومنز یکی از اصلی‌ترین شارحان و صاحب‌نظران نظریه مبادله است که «اندیشه‌های صریح و روشنی از مبادله دارد و استدلال می‌کند که موارد خاص را می‌توانیم با ارجاع به تعداد اندکی از گزاره‌ها استنتاج نمائیم و فقط بدین ترتیب است که بعضی از جنبه‌های نظم اجتماعی را می‌توانیم توضیح دهیم. هومنز در این باره پنج گزاره بیان نمود که چهار گزاره اول یعنی گزاره محرک موفقیت، ارزش و محرومیت در قالب اندیشه‌های نظری او هستند اما گزاره پنجم به بیان عدالت توزیعی می‌پردازد که مورد نظر ماست. عدم اجرای عدالت هر اندازه بیشتر به ضرر شخص باشد احتمال بیشتری وجود دارد که او نوعی رفتار عاطفی را که عصبانیت می‌نامیم از خود بروز دهد. او معتقد است بین رفتارها و احساس‌ها قابل مبادله باید یک نرخ مبادله برقرار کنیم در کل سرمایه‌گذاری‌ها یک شخص در یک مبادله که بر اساس تلاش، تعهد و زمان محاسبه می‌شود باید با آن چه در ازای آن‌ها دریافت می‌کند نسبت مستقیم داشته باشد اگر سرمایه‌گذاری ما زیاد باشد این احساس در ما قوت می‌گیرد که صلاحیت گرفتن پاداش قابل ملاحظه‌ای را داریم علاوه بر آن انتظار نداریم کسانی که سرمایه‌گذاری زیادی نکرده‌اند پاداش زیادی بگیرند ایده توزیع عدالت در نظریه هومنز نشان می‌دهد که افراد در رابطه مبادله مقایسه‌های خود را صرفاً به کسانی که با آن‌ها به مبادله می‌پردازند محدود نمی‌کنند نرخ‌های متداول مبادله بین سایر مردم برای ما نیز معیار است و هر چند لزومی ندارد که ما ارزش‌های سایر مردم را بپذیریم این ارزش‌ها بر انتخاب‌های ما تاثیر می‌گذارد(همان: ۹۶-۹۵).

نظریه نیازها

غالباً رفتار انسان منتج از نیازهای اوست و از جمله مهم‌ترین نیازهای انسان نیاز به تحصیل است از خصوصیات بارز گزینش تحصیل آن است که خود در ارضاء سایر نیازهای انسان موثر است بدیهی است

اکثر افرادی که دوران تحصیلی موفقیت‌آمیزی را پشت سر گذاشته‌اند این موفقیت در دیگر جوانب زندگی آن‌ها نیز تاثیر دارد و شاید بتوان گفت رضایت از تحصیل پلی است به سوی رضایت از زندگی. از این رو بحث رضایت تحصیلی به موضوع نیازهای بشری گره می‌خورد روان‌شناسان نیازهای کلی انسان را به گونه‌های متفاوت تقسیم‌بندی کرده‌اند که مشهورترین آن تقسیم‌بندی هنری موری و مازلو است (پارسا، ۱۳۸۲). آن‌ها اغلب چنین اظهار می‌دارند که «سلسله مراتب نیازهای مازلو» در بررسی خشنودی و رضایت تحصیلی کاربرد دارد مازلو معتقد است که آدمی به طور مداوم و پیوسته در حالت برانگیختگی است و فقط برای مدت کوتاهی می‌تواند به ارضاء کامل نیاز برسد وقتی یک نیاز ارضاء شد نیاز دیگری جای آن را می‌گیرد و می‌توان نیازهای مازلو را به صورت سلسله مراتب و به ترتیب تقدم و تاخر نشان داد. مک‌گریگور سلسله مراتب نیازهای مازلو را چنین معرفی می‌نماید:

- نیازهای فیزیولوژیک: شامل نیاز به غذا، آب و ... این نیازها، نیاز حیاطی انسان است و نمی‌توان آن‌ها را برای مدت طولانی ارضاء نشده باقی گذاشت و باید قبل از سایر نیازها ارضاء شوند.
- نیاز به ایمنی: آدمی نیازمند آن است که از خطرات جسمی، تهدید و محرومیت اقتصادی در امان باشد.

- نیازهای اجتماعی: نیاز به عشق، پذیرش توسط دیگران، دوستی و ...
- نیازهای قدر و منزلت حرمت و احترام: نیاز برای کسب منزلت اجتماعی، شناخته شدن تأیید، احساس ارزش‌مندی.

- خودشکوفایی: خود فعلیت بخشیدن، خودیابی، یعنی نیاز به تشخیص توانایی‌های بالقوه و رشد مداوم خویش (ساعتچی، ۱۳۶۹: ۴۰۳). در این جا سلسله مراتب نیازها بر اساس نظریه مازلو از نیازهای فیزیولوژیک شروع می‌شود و به نیاز خودشکوفایی که عالی‌ترین مرتبه آن است ختم می‌شود. این تقسیم‌بندی بر اساس اولویت صورت گرفته است به گونه‌ای که رسیدن به هر مرتبه مستلزم ارضاء نیاز مرتبه ماقبل است و به طور کلی ارضاء نیازهای بنیادی موجبات خودشکوفائی فرد را فراهم می‌آورد. مازلو در سال ۱۹۵۴ نیازها را به ۶ دسته تقسیم کرد. به عقیده مازلو نیازهای آدمی را می‌توان به دو دسته مهم: ۱. نیازهای کمبود^۱، ۲. نیازهای هستی^۲ یا وجود تقسیم می‌شوند و همان طور که قبلاً ذکر شد نیازهای طبقه‌های بالاتر هنگامی متجلی می‌شوند که نیازهای مرتبه‌های پایین‌تر ارضا شده باشند. هرگاه نیاز مرتبه پایین با نیاز مرتبه بالا برخورد کند در صورتی که دارای نیروئی برابر باشند نیاز مرتبه پایین چیره می‌شود و زمانی که فرد به خودشکوفائی می‌رسد یعنی تمام نیازهایش برآورده شده است (پارسا، ۱۳۷۱: ۱۸۵).

¹ Deficiency needs

² Being needs

رضایت تحصیلی

مفهوم رضایت و رضایت تحصیلی دانشجویان که بیانگر میزان احساسات و نگرش‌های مثبت دانشجویان به وضعیت موجود آموزشی می‌باشد، مهم‌ترین و شایع‌ترین موضوعات در حوزه رفتار سازمانی در شرایط پرقابلیت امروز محسوب می‌شود. به همین دلیل، هر گونه احساس خوشایندی که نتیجه مقایسه عملکرد ذهنی افراد با انتظارات آنان باشد، رضایت نامیده می‌شود (فارسیجانی، ۱۳۸۶). رضایت تحصیلی دانشجویان تحت تاثیر رضایت کلی آنان از میزان تحقق انتظارات شان قرار دارد. رضایت دانشجویان بیانگر چگونگی ادراک آن‌ها از تجارب یادگیری‌شان است، به نحوی که مطابق با تحقیقات، وجود دانشجویانی با تجارب رضایت‌بخش به حفظ و بهبود بقای آن‌ها در دانشگاه خواهد انجامید (دیورگ، ۱۹۹۹). دانشگاه‌ها و موسسات و مراکز آموزش عالی وظیفه دارند که با ایجاد جوّی توأم با اعتماد و حمایت از سیستم‌های منعطف و پویای یاددهی-یادگیری از طریق توسعه سرمایه اجتماعی جهت جلب رضایت آموزشی دانشجویان و حفظ بقای خود در محیط تلاش کنند.

جامعه در حال گذار ایرانی، جزء با استقرار کیفیت در نظام علمی و بالا بردن کیفیت زیست دانشجویان و اعضاء هیات علمی نمی‌تواند پس‌افتادگی خود را از سطح پیشرفت‌های جهانی و منطقه‌ای رفع و رجوع کند. به ویژه مهاجرت نخبگان علمی و بهره‌برداری کشورهای توسعه یافته از دانش‌آموختگان ایرانی، در سال‌های اخیر، بیشتر مورد توجه قرار گرفته است. گزارش‌های ملی آموزش عالی که معمولاً به صورت سالانه منتشر می‌شود و آخرین مورد آن مربوط به سال ۱۳۸۸ می‌باشد نشان دهنده سطوح پایین امکانات مادی و بی‌توجهی به ابعاد گوناگون کیفیت زندگی دانشجویان است. در عین حال، در اسناد بالادستی آموزش عالی کشور، برنامه پنجم توسعه کشور و نیز سند جامع علمی کشور، تاکید بیشتری بر بر ارتقای آموزش عالی و جنبه‌های گوناگون آن شده است.

کیفیت زندگی-رفاه

کیفیت زندگی مفهوم کلیدی توسعه انسانی است و این چیزی است که تقریباً در تمام رویکردهای دیگر به توسعه نادیده گرفته شده است. در تلاش برای ارائه یک تعریف مفید و جامع از کیفیت زندگی، محققان انگشت‌شماری موفق به تشخیص فاکتورهای لازم بیانگر کیفیت زندگی گردیده‌اند و با وجود این که توافق عمومی در مورد ارزش بالقوه عناصر، ابعاد و مقیاس کیفیت زندگی وجود دارد، توافق آشکار و روشنی درباره تعریف کیفیت زندگی دیده نمی‌شود.

سازمان جهانی بهداشت، تعریف جامعی از کیفیت زندگی ارائه داده است: درک افراد از وضعیت زندگی، در قالب فرهنگ و ارزش‌های حاکم بر جامعه و در ارتباط با اهداف، انتظارات و علایق خود. بر اساس این تعریف، کیفیت زندگی، ارتباط تنگاتنگی با وضعیت حسی، روانی، اعتقادات شخصی، میزان خود اتکایی، ارتباطات اجتماعی و محیط زیست دارد. هم‌چنین این تعریف نشان می‌دهد که کیفیت زندگی

به ارزشیابی ذهنی شخص مربوط است و ریشه درزمینه فرهنگی، اجتماعی و محیطی دارد. کیفیت زندگی شامل دو بعد است که عبارتند از: بعد عینی و بعد ذهنی.

بعد عینی کیفیت زندگی ناظر بر تعیین کننده‌های موقیتی، عینی و قابل مشاهده زندگی فرد است که در بیرون از او و پیرامون فرد قرار دارند که عبارتند از: وضعیت سلامتی و تغذیه، وضعیت فرهنگی، کیفیات مادی، کیفیات محیطی، بهزیستی روانی و کیفیت دسترسی به خدمات عمومی. بعد ذهنی کیفیت زندگی نیز ناظر بر شرایط و کیفیات درونی، ذهنی و روانی فرد می‌باشد که به آن احساس سعادت‌مندی یا شادمانی گفته می‌شود.

کیفیت زندگی یک از مهم‌ترین مسائل پیش‌روی جهان امروز و از مباحث اساسی در تکوین سیاست-گذاری اجتماعی محسوب می‌شود. همان طور که پیش از این بیان شد، توافق اندکی بر سر تعریف این مفهوم وجود دارد. برخی آن را به عنوان قابلیت زیست‌پذیری یک ناحیه و برخی به عنوان رفاه عمومی، بهزیستی اجتماعی، رضایت‌مندی و مواردی از این دست تعبیر کرده‌اند. با وجود تمام تعاریف و مثال‌هایی که بیانگر اختلافاتی در مفهوم‌سازی و پنداشت کیفیت زندگی می‌باشد؛ بیشتر پژوهشگران بر سر سه ویژگی کیفیت زندگی اتفاق نظر دارند؛ این ویژگی عبارتند از: چند بعدی بودن، ذهنی بودن و پویا بودن. به اعتقاد برخی از محققان تعداد ابعاد مورد بررسی کیفیت زندگی خیلی مهم نیست، بلکه آن چه اهمیت حیاتی دارد توجه به این مطلب است که هر مدل پیشنهادی، برای سنجش کیفیت زندگی، باید بتواند نیاز به داشتن چارچوب چند بعدی را تشخیص دهد و به این که چه چیزهایی برای مردم در تعیین کیفیت زندگی‌شان مهم است، توجه کند. مدل مزبور همچنین باید شاخص‌های اساسی هر بعد را در کنار سایر ابعاد در کل نماینده مفهوم کاملی از کیفیت زندگی بداند.

کیفیت زندگی دانشجویی، رفاه دانشجویی

کیفیت زندگی به عنوان یکی از ابعاد و مؤلفه‌های اصلی و سازنده رفاه در جامعه تلقی می‌گردد؛ تا جایی که برخی از صاحب‌نظران، اصطلاح کیفیت زندگی را تا آن اندازه ارتقاء داده‌اند که معنای مشابهی با رفاه اجتماعی از آن برداشت می‌شود. در این راستا لازم به ذکر است که کیفیت زندگی ارتباط متقابلی با رفاه اجتماعی در معنای اخص و توسعه در معنای اعم دارد. کارلسون (۲۰۰۰)، خاطر نشان می‌کند که کیفیت زندگی و رفاه مترادف بوده و فردی از کیفیت زندگی بالا (رفاه) لذت می‌برد که: ۱. فعال باشد، ۲. برای دیگران خوب باشد، ۳. خودباوری داشته باشد، ۴. یک خلق پایه‌ای شاد داشته باشد. بین مفهوم کیفیت زندگی و رفاه اجتماعی همبستگی و همپوشانی نسبتاً کاملی وجود دارد که با بررسی برخی از شاخص‌های کیفیت زندگی در ابعاد گوناگون عینی و ذهنی می‌توان بهتر به وجود این تقارن پی برد. بدین ترتیب در ارزیابی‌های رفاه اجتماعی معمولاً از کیفیت زندگی به عنوان یک مؤلفه اساسی نام برده شده است.

سه مولفه رفاه مادی، رفاه جسمی و سلامت محیط را در فرایند سیاست‌گذاری کیفیت زندگی دانشجویان، دارای نقش پررنگ‌تری دید، و به نظر می‌رسد می‌توان همه این مولفه‌ها را به صورت «الگوی رفاه دانشجویی» معرفی کرد.

شاخص‌هایی که در ذیل عنوان می‌گردند علاوه بر نقش موثری که به منظور پی بردن به تقارن معنایی مفهوم کیفیت زندگی دانشجویی و رفاه آنان دارند؛ فهرستی از شاخص‌هایی عملیاتی که می‌توان هر یک از آن‌ها را در درون یکی از مولفه‌های یا الگوی رفاه دانشجویی جای داد؛ تهیه می‌کند:

- سلامت و بهداشت؛ میزان برخورداری از امکانات بهداشتی و بهره‌مندی از سلامت جسمی (دسترسی به پزشک، بیمارستان، دارو ...)

- تغذیه مناسب و دسترسی به مواد غذایی با کیفیت مطلوب

- کسب درآمد؛ وام و تسهیلات مالی و تحقیقاتی

- کیفیت محیط زندگی (خوابگاه‌ها و خانه‌های دانشجویی، محیط اطراف و ...)

- میزان دسترسی به امکانات رفاهی (ورزشی، تفریحی و اوقات فراغت)

- دسترسی به خدمات زیربنایی (امکانات ارتباطی، دسترسی به اینترنت پر سرعت، برق، آب سالم

و ...)

- میزان برخورداری از تسهیلات بهداشت روانی و مشاور

- حمایت در برابر حوادث و بیماری؛ بیمه‌های درمانی.

کشورهای گوناگون هر یک بر اساس نوع ایدئولوژی و نظام رفاهی که دارند به برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری در امر ارائه خدمات رفاهی و تأمین اجتماعی می‌پردازند، در این مسیر هر کشوری مطابق با رژیم رفاه خود، سطح خاصی از خدمات را ارائه می‌کند و نوع و کیفیت خدمات نیز بستگی به نوع نظام رفاهی شان دارد. اهمیت سرمایه‌گذاری در این زمینه از آن رو مورد توجه کشورها می‌باشد که صرف هزینه در بخش آموزش به مثابه سرمایه‌گذاری در جهت ارتقاء سطح رشد اقتصادی، بالا بردن سطح آگاهی‌ها، قدرت تولید و رشد و توسعه فردی و اجتماعی می‌باشد.

رفاه دانشجویان نیز به عنوان جزئی از رفاه کل جامعه معمولاً در دل دولت رفاه و اکثراً در قالب نظام آموزشی تأمین می‌گردد؛ هر چند این امکان نیز وجود دارد که علاوه بر نظام آموزشی، دیگر نهادهای دولتی و خصوصی نیز به برنامه‌ریزی در این زمینه و ارائه خدمات رفاهی برای دانشجویان بپردازند. بر این اساس در ایران صندوق رفاه دانشجویان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در سال ۱۳۸۷ پس از تدوین برنامه راهبردی خود با مأموریت زمینه‌سازی رشد استعدادها و دانشجویان و تأمین دست کم رفاه لازم برای دانشجویان مستعد و کم‌بضاعت، شناسایی و سنجش نیازهای مادی و رفاهی آنان و تأمین منابع مالی مورد نیاز و اعطای تسهیلات مستقیم و غیر مستقیم مادی و غیر مادی به دانشجویان و نظارت بر آنان در تعامل با دانشگاه‌ها و دانشجویان، فعالیت‌هایی در زمینه تأمین خدمات رفاهی و اعطای تسهیلات

دانشجویی انجام داده است. فارغ از این تاکیدات، مساله «عدالت اجتماعی» و نقش مهم نهاد آموزش عالی در برقراری عدالت اجتماعی و کاهش نابرابریهای اجتماعی، مساله‌های حیاتی است که می‌تواند سایر بخش‌های اجتماعی، سیاسی و اقتصادی کشور را متاثر سازد. تاکید بر مساله «عدالت اجتماعی» که به ویژه در سال‌های اخیر مورد تاکید دولتمردان بوده و به گفتمان غالب در سطوح گوناگون اجتماعی و سیاسی بدل شده، ضرورت ارتقای زندگی و بهزیستی دانشجویان را دو چندان می‌سازد. هر چند خواسته مردم و افکار عمومی در سال‌های اخیر، موجب افزایش تعداد دانشگاه‌ها و بالتبع تعداد دانشجویان شده اما این خواسته عمومی در سطح باقی مانده و نتوانسته عمق کافی از نظر امکانات و کیفیت خدمات آموزشی بیابد. هر چند به نظر می‌رسد خواسته و انتظار مردم بیشتر متمرکز به دولت و اقدامات دستگاه‌های رسمی حکومتی بوده و چندان این خواسته‌های عمومی متوجه بخش خصوصی و ارائه خدمات آموزشی از جانب آن نیست.

در این تحقیق مولفه‌های اصلی مدنظر برای سنجش رضایت از خدمات رفاهی دانشجویان عبارت است از:

- شرایط فیزیکی کلاس‌ها و دانشکده‌ها
- کیفیت و برنامه غذایی - امکانات خوابگاهی سرویس‌های ایاب و ذهاب
- ارائه خدمات بهداشتی و درمانی
- امکانات و فضاهای ورزشی مولفه‌های رفاه
- خدمات چاپ و تکثیر
- مدیران دانشجویی از حیث (تعامل با دانشجویان، تخصص و مهارت، مشارکت دادن دانشجویان، متناسب بودن برنامه‌های رفاهی با نیازها).

هم‌چنین در این تحقیق مولفه‌های اصلی برای سنجش رضایت از خدمات آموزشی دانشجویان عبارت است از: استاد از حیث (ارایه مطلب، تسلط، استفاده از وسایل کمک آموزشی، علاقه‌مندی و رفع مشکلات، منظم بودن، تعامل با ادارات آموزش، و رغبت به کارهای پژوهشی). مدیران آموزشی از حیث (تعامل با دانشجویان، داشتن تخصص مهارت)، محیط‌های آموزشی، محتوای آموزشی، کتابخانه، امکانات فناورانه، سر فصل دروس، اطلاع رسانی برنامه آموزشی، رفاه دانشجویی.

پیشینه تحقیق

پتروز و همکاران (۲۰۰۶)، شاخص‌های آموزشی، اداری، رفاهی و محیطی دانشجویان را بررسی کردند و نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که دانشجویان مورد بررسی از وضعیت خدمات ارائه شده به آنان رضایت نداشتند. آن‌ها پیشنهاد کردند که دانشگاه باید در جهت بهبود کیفیت تدریس و خدمات غیر آموزشی مانند ارتباط‌گیری با محیط‌های تولیدی و اقتصادی تلاش کند. هاسون (۲۰۰۳)، در مطالعه‌ای، رضایت‌مندی

دانشجویان کالج سادلبک را از خدمات دانشگاه بررسی کرد. نتایج بررسی وی نشان داد که ۷۸ درصد دانشجویان به طور کلی از خدمات دانشگاه رضایت دارند. میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی ۷۰ درصد، امکانات موجود دانشگاه ۶۶ درصد، ایمن بودن محیط دانشگاه ۷۰ درصد و میزان رضایت-مندی از منابع علمی موجود در کتابخانه ۷۲ درصد گزارش شد. اسکات کلزو (۲۰۰۸)، در اندازه‌گیری ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات در آموزش عالی، خدمات مشاوره‌ای، پارکنیک دانشگاه و زمان برگزاری رده‌ها، خدمات کتابخانه، خدمات بهداشتی، مسکن دانشجویی و خدمات تغذیه را بررسی کرد. پژوهشی در دانشگاه فنی کورتین در سال ۲۰۰۷ در ارتباط با میزان رضایت دانشجویان از خدمات دانشگاه انجام گرفت. با اجرای این پژوهش، مشخص شد که به طور کلی ۷۵ درصد دانشجویان از خدمات دانشگاه رضایت دارند. میزان رضایت از سلف سرویس دانشگاه ۷۸ درصد، بخش ثبت نام ۷۰ درصد، نظام رسیدگی به شکایات ۳۹ درصد، پارکینگ دانشگاه ۲۴ درصد و خدمات کتابخانه و واحدهای اطلاع‌رسانی ۷۵ درصد گزارش شد. امینی و همکاران (۱۳۹۱)، پژوهشی را با عنوان "بررسی رضایت‌مندی دانشجویان علوم آزمایشگاهی از خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شهید صدوقی یزد" اجرا کرد. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی و پژوهشی در حد خوب و بالا و از خدمات رفاهی در حد پائین و کم بوده است. باقرزاده‌خواجه و همکاران (۱۳۸۷)، نیز رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز را بررسی کردند. نتایج این پژوهش بیانگر آن بود که میزان رضایت دانشجویان از استادان و محتوای رده‌ها بیش از ۵۰ درصد است. ولی بیش از ۵۰ درصد دانشجویان از محتوای رده‌ها، ساختار رده‌ها، امکانات آموزشی و در حالت کلی از کیفیت آموزشی دانشگاه راضی نیستند. السعید فتحی (۲۰۱۵)، طی پژوهشی، رضایت دانشجویان از خدمات دانشگاه را ارزیابی کردند. در این مطالعه، درک ویژگی‌های مختلف خدماتی که بر رضایت کلی دانشجویان تأثیر می‌گذارد، بررسی شد. از ۵۴۳ پرسشنامه معتبر برای تحلیل آماری استفاده شد و نتایج نشان داد که رضایت دانشجویان از خدمات کم از حد متوسط است. جعفری راد و همکاران (۱۳۹۴)، پژوهشی را با عنوان "بررسی وضعیت رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کیفیت خدمات دانشگاه‌های دولتی شهر تهران" اجرا کردند. یافته‌ها نشان داد که رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاه (خدمات آموزشی، پژوهشی، خدمات رفاهی-اداری) به شکل معنی‌داری پائین‌تر از حد متوسط است. شهزادی، موسا، ایمام، احمدخان (۲۰۱۷)، در پژوهشی به بررسی کیفیت خدمات و رضایت دانشجویان و نقش مدون فرهنگ دانشگاه، اعتبار و هزینه در بخش آموزش عالی پاکستان پرداخته‌اند. یافته‌ها نشان داد که با تأثیر مدرن فرهنگ دانشگاه، اعتبار دانشگاه و قیمت، موسسات آموزش عالی می‌توانند به طور قابل توجهی به رضایت دانشجویان دست یابند. فرهنگ مثبت دانشگاه، کیفیت خدمات را برای دستیابی و حفظ رضایت دانشجویان تقویت می‌کند، در حالی که شهرت و اعتبار دانشگاه و هزینه‌ها، ارتباطات را در جهت منفی تقویت می‌کند. الینا کیوبانو (۲۰۱۳)، در تحقیقی به

نقش خدمات دانشجویی در بهبود رضایت دانشجویان در آموزش عالی پرداخته است که نتایج تحقیق حاکی از آن است که خدمات دانشجویی به کیفیت تجربه یادگیری دانشجویان و همچنین موفقیت تحصیلی آن‌ها کمک می‌کند، همچنین مسبب افزایش تنوع زندگی دانشجویان، تشویق و ایجاد روش باز تعریف تصمیم‌گیری منطقی و همچنین حل اختلافات و آماده‌سازی دانشجویان برای مشارکت فعال در جامعه است. ترکیب گروه دانشجویی، میزان دانش و اعتقادات کارکنان اداری و آموزشی کیفیت خدمات دانشجویی را تحت تاثیر قرار می‌دهد. ضروری است که موسسات آموزش عالی ارائه خدمات و برنامه‌هایی را که کیفیت زندگی دانشجویان را ارتقاء می‌بخشد، برای تحقق اهداف خود و بهبود یادگیری و موفقیت‌های بیشتر دانشجویان بهبود بخشند.

فرضیه‌ها

- میزان رضایت از خدمات آموزشی بر اساس سن دانشجویان متفاوت است.
- میزان رضایت از خدمات رفاهی بر حسب سن دانشجویان متفاوت است.
- میزان رضایت از خدمات آموزشی بر اساس رشته تحصیلی دانشجویان متفاوت است.
- میزان رضایت از خدمات رفاهی بر حسب رشته تحصیلی دانشجویان متفاوت است.

تعریف متغیرها

رضایت

بیشتر جنبه اجتماعی و روانی دارد. رضایت بیشتر از یک عین یا امر خاصی مورد نظر است و نهایتاً تمایل شخص را به یک موضوع می‌سنجد. بنابراین می‌توان گفت رضایت نوعی گرایش است ولی هر گرایش رضایت نیست، در واقع رضایت نوعی گرایش خاص است و محدودتر از گرایش است (چلبی، ۱۳۷۵). رضایت، هر چه فاصله بین ایده‌آل و واقعیت کمتر شود فرد راضی‌تر خواهد بود و هر چه فاصله بین ایده‌آل و واقعیت بیشتر شود فرد ناراضی‌تر خواهد بود (رفیع‌پور، ۱۳۷۲: ۱۵). رفیع‌پور رضایت را دسترسی به هدف و ارضای نیاز با احساس رضایت و تجربیات مطبوع را همراه می‌داند و عدم ارضا نیاز را با نارضایتی و ارزش‌های احساس منفی (همان: ۱۷). در مطالعه حاضر، رضایت حالت خوشایندی است که به خاطر دستیابی به اهداف و انتظارات در موقعیت‌های مختلف استفاده از خدمات آموزشی و رفاهی دانشگاه به دانشجو دست می‌دهد. در این پژوهش رضایت دانشجویان در دو بعد رضایت از خدمات آموزشی و رضایت از خدمات رفاهی مورد توجه قرار گرفته است.

رضایت آموزشی دانشجویان از خدمات آموزشی دانشگاه

میزان رضایت از خدمات ارائه شده در چهار حوزه اداری، آموزشی، کیفیت پاسخگویی و نظارت و راهنمایی کارکنان که بر اساس هوش فرهنگی آنان مورد توجه و سنجش قرار گرفت.

رضایت از خدمات رفاهی دانشجویان

مواردی که بر دانشجو در تعیین رفاه و کیفیت زندگی دانشجویی‌شان مهم است و بایستی در فرایند برنامه‌ریزی توجه کرد که عبارت است از سه مولفه: رفاه مادی (کسب درآمد و تسهیلات مادی و ...)، رفاه جسمی (تغذیه مناسب، ورزش، خدمات درمانی) و سلامت محیط (بهداشت عمومی و ایاب و ذهاب، آرامش و امنیت محیط).

جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش، دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تبریز به تعداد ۸۶۰۲ نفر بودند که در رشته‌های مختلف مشغول به تحصیل بودند. از این تعداد ۳۸۵۴ نفر پسر و ۴۷۴۸ نفر دختر می‌باشند که در ۱۴ دانشکده دانشگاه توزیع شده بودند. حجم نمونه تحقیق با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر به دست آمد. ابزار اندازه‌گیری تحقیق پرسشنامه محقق ساخته ارزیابی رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی، رفاهی دانشگاه علوم پزشکی تبریز می‌باشد که اعتبار پرسشنامه رضایت، از طریق اعتبار صوری، به تایید رسید. پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۳ برآورد گردید.

یافته‌های تحقیق

بر اساس اطلاعات به دست آمده از کل نمونه مورد بررسی ۳۸۰ نفر، ۶۷/۱ درصد از دانشجویان زن و ۳۲/۹ درصد مرد هستند. سن ۳۵/۳ درصد از دانشجویان بین ۲۰-۱۸ سال، ۵۰ درصد بین ۲۵-۲۱ سال، ۷/۴ درصد بین ۳۰-۲۶ سال، ۳/۴ درصد بین ۳۵-۳۱ سال، ۳/۹ درصد بین ۴۰-۳۶ سال است. ۳۷/۶ درصد از دانشجویان بومی، ۵۷/۴ درصد غیر بومی و ۵ درصد سایر است. مقطع تحصیلی ۶۸/۷ درصد از دانشجویان کارشناسی، ۸/۴ درصد کارشناسی ارشد، ۱۹/۷ درصد دکتری و ۳/۲ درصد دکتری تخصصی است. رشته تحصیلی ۹/۵ درصد از دانشجویان پزشکی، ۴/۵ درصد دندانپزشکی، ۶/۱ درصد داروسازی، ۱۵/۸ درصد پرستاری و مامایی، ۱۶/۳ درصد پیراپزشکی، ۱۲/۱ درصد تغذیه، ۷/۶ درصد بهداشت، ۱۴/۷ درصد مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی و ۱۳/۴ درصد توانبخشی است. ۳۹/۵ درصد از دانشجویان در سال اول، ۲۶/۱ درصد سال دوم، ۱۸/۲ درصد سال سوم، ۹/۷ درصد سال چهارم و ۶/۶ درصد در سال پنجم و بالاتر مشغول به تحصیل هستند.

جدول شماره (۱): شاخص‌های توصیفی رضایت از خدمات آموزشی و رفاهی

تعداد	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	مینیمم	ماکزیمم
۳۸۰	۱۱۹/۳۰	۲۱/۸۹۷	-۰/۰۴۳	۰/۵۱۹	۵۸	۱۹۰
۳۸۰	۶۱/۷۳	۱۱/۴۵۷	-۰/۰۶۰	۰/۹۲۷	۲۰	۹۵
۳۸۰	۵۷/۷۱	۱۲/۷۷۰	-۰/۰۰۲	۰/۲۳۴	۲۲	۹۵

با توجه به یافته‌های تحقیق، میانگین رضایت از خدمات آموزشی و رفاهی برابر ۱۱۹/۳۰، کمترین مقدار برابر ۵۸ و بیشترین مقدار برابر ۱۹۰ است. میانگین رضایت از خدمات آموزشی برابر با ۶۱/۷۳ کمترین مقدار برابر ۲۰ و بیشترین مقدار برابر ۹۵ است. همچنین میانگین رضایت از خدمات رفاهی برابر با ۵۷/۷۱، کمترین مقدار برابر ۲۲ و بیشترین مقدار برابر ۹۵ است. برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد.

جدول شماره (۲): نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها

تعداد	آماره Z کولموگروف-اسمیرنوف	سطح معنی‌داری
۳۸۰	۱/۱۴۹	۰/۱۴۳
۳۸۰	۱/۰۴۴	۰/۲۲۶
۳۸۰	۱/۳۱۵	۰/۰۶۳

با توجه به سطوح معنی‌داری به دست آمده، تمام متغیرها دارای توزیع نرمال می‌باشند (سطح معنی‌داری بزرگ‌تر از ۰/۰۵).

- میزان رضایت از خدمات آموزشی بر اساس گروه سنی دانشجویان متفاوت است. برای بررسی رضایت از خدمات آموزشی به تفکیک سن دانشجویان از آزمون تحلیل واریانس یکطرفه (آزمون F) استفاده گردید.

جدول شماره (۳): آماره‌های توصیفی رضایت از خدمات آموزشی به تفکیک سن دانشجویان

تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	حداقل	حداکثر
۱۳۴	۶۳/۱۰	۱۳/۲۲۱	۱/۱۴۲	۳۴	۹۵
۱۹۰	۶۰/۰۰	۹/۸۹۴	۰/۷۱۸	۲۰	۸۵
۲۸	۶۵/۶۴	۷/۹۳۶	۱/۵۰۰	۵۰	۸۹
۱۳	۶۲/۳۱	۱۲/۴۲۶	۳/۴۴۶	۳۰	۷۷
۱۵	۶۳/۷۳	۱۴/۹۶۹	۳/۸۶۵	۴۱	۹۵
۳۸۰	۶۱/۷۳	۱۱/۴۵۷	۰/۵۸۸	۲۰	۹۵

بر اساس اطلاعات به دست آمده، میانگین رضایت از خدمات آموزشی در بین دانشجویانی که در فاصله سنی ۱۸-۲۰ سال قرار دارند برابر با ۶۳/۱۰، میانگین رضایت از خدمات آموزشی در بین ۲۱-۲۵ ساله‌ها برابر با ۶۰، میانگین رضایت از خدمات آموزشی در بین دانشجویانی که در فاصله سنی ۲۶-۳۰ سال قرار دارند برابر با ۶۵/۶۴، میانگین رضایت از خدمات آموزشی در بین ۳۱-۳۵ ساله‌ها برابر با ۶۲/۳۱ و میانگین رضایت از خدمات آموزشی در بین دانشجویانی که در فاصله سنی ۳۶-۴۰ سال قرار دارند برابر با ۶۳/۷۳ می‌باشد. مقایسه میانگین آن‌ها باهم تفاوت چشمگیری دارند و برای صحت این ادعا لازم است به آزمون تحلیل واریانس پرداخته شد.

جدول شماره (۴): آزمون آنالیز واریانس یکطرفه (F) بررسی تفاوت بین رضایت از خدمات آموزشی به تفکیک سن دانشجویان

منبع تغییرات	جمع مربعات	میانگین مربعات	درجه آزادی	مقدار F	سطح معنی‌داری
واریانس میان گروهی	۱۳۱۲/۲۸۵	۳۲۸/۰۷۱	۴		
واریانس درون گروهی	۴۸۴۳۷/۸۷۰	۱۲۹/۱۶۸	۳۷۵	۲/۵۴۰	۰/۰۴۰
جمع	۴۹۷۵۰/۱۵۵		۳۷۹		

بر اساس اطلاعات به دست آمده، با توجه به این که مقدار F به دست آمده برابر با $F=۲/۵۴۰$ و سطح معنی‌داری آن نیز برابر با $sig=۰/۰۴۰$ کمتر از آلفای تحقیق $\alpha=۰/۰۵$ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که با ۹۵٪ اطمینان فرض H_1 تأیید و فرض H_0 رد می‌گردد. به عبارتی بین رضایت از خدمات آموزشی بر اساس سن دانشجویان تفاوت وجود دارد. برای بررسی تأثیر بیشتر گروه‌ها از آزمون تعقیبی LSD استفاده شد.

جدول شماره (۵): آزمون تعقیبی LSD با بررسی تفاوت بین رضایت

از خدمات آموزشی به تفکیک سن دانشجویان

گروه‌های تفاوت دار	تفاوت میانگین	سطح معنی‌داری
ساله ۲۱-۲۵ - ساله ۱۸-۲۰	۳/۰۹۷	۰/۰۱۶
ساله ۲۱-۲۵ - ساله ۲۶-۳۰	۵/۶۴۳	۰/۰۱۵

بر اساس اطلاعات به دست آمده رضایت از خدمات آموزشی در بین دانشجویانی که در فاصله سنی ۲۱-۲۵ سال می‌باشند کمتر از دانشجویانی است که در فاصله سنی ۱۸-۲۰ ساله و ۲۶-۳۰ ساله هستند.

- میزان رضایت از خدمات رفاهی بر اساس گروه سنی دانشجویان متفاوت است.
برای بررسی رضایت از خدمات رفاهی به تفکیک سن دانشجویان از آزمون تحلیل واریانس یکطرفه (آزمون F) استفاده شد.

جدول شماره (۶): آماره های توصیفی رضایت از خدمات رفاهی به تفکیک سن دانشجویان

تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	حداقل	حداکثر
۱۳۴	۵۸/۳۰	۱۴/۸۳۰	۱/۲۸۱	۲۲	۹۵
۱۹۰	۵۶/۹۴	۱۱/۱۵۶	۰/۸۰۹	۲۶	۸۹
۲۸	۶۳/۱۸	۱۰/۹۵۸	۲/۰۷۶	۴۵	۹۲
۱۳	۵۶/۸۵	۱۱/۷۱۱	۳/۲۴۸	۳۷	۷۷
۱۵	۵۲/۶۰	۱۳/۹۶۳	۳/۶۰۵	۳۱	۸۲
۳۸۰	۵۷/۷۱	۱۲/۷۷۰	۰/۶۵۵	۲۲	۹۵
جمع					

بر اساس اطلاعات به دست آمده، میانگین رضایت از خدمات رفاهی در بین دانشجویانی که در فاصله سنی ۱۸-۲۰ سال قرار دارند برابر با ۵۸/۳۰، میانگین رضایت از خدمات رفاهی در بین ۲۱-۲۵ ساله‌ها برابر با ۵۶/۹۴، میانگین رضایت از خدمات رفاهی در بین دانشجویانی که در فاصله سنی ۲۶-۳۰ سال قرار دارند برابر با ۶۳/۱۸، میانگین رضایت از خدمات رفاهی در بین ۳۱-۳۵ ساله‌ها برابر با ۵۶/۸۵ و میانگین رضایت از خدمات رفاهی در بین دانشجویانی که در فاصله سنی ۳۶-۴۰ سال قرار دارند برابر با ۵۲/۶۰ می‌باشد. مقایسه میانگین آن‌ها با هم تفاوت چشمگیری ندارد و برای صحت این ادعا به آزمون تحلیل واریانس پرداخته شد.

جدول شماره (۷): آزمون آنالیز واریانس یکطرفه (F) بررسی تفاوت بین رضایت از خدمات رفاهی به تفکیک سن دانشجویان

منبع تغییرات	جمع مربعات	میانگین مربعات	درجه آزادی	مقدار F	سطح معنی‌داری
واریانس میان گروهی	۱۳۹۷/۱۶۷	۳۴۹/۲۹۲	۴		
واریانس درون گروهی	۶۰۴۰۵/۸۲۲	۱۶۱/۰۸۲	۳۷۵	۲/۱۶۸	۰/۰۷۲
جمع	۶۱۸۰۲/۹۸۹		۳۷۹		

بر اساس اطلاعات، بررسی تفاوت بین رضایت از خدمات رفاهی به تفکیک سن دانشجویان، با توجه به این که مقدار F به دست آمده برابر با $F=۲/۱۶۸$ و سطح معنی‌داری آن نیز برابر با $\text{sig}=۰/۰۷۲$ بیشتر از آلفای تحقیق $\alpha=۰/۰۵$ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که با ۹۵٪ اطمینان فرض H_1 رد و فرض H_0 تأیید می‌گردد. به عبارتی بین رضایت از خدمات رفاهی بر اساس سن دانشجویان تفاوت وجود ندارد.

- میزان رضایت از خدمات آموزشی براساس رشته تحصیلی دانشجویان متفاوت است. برای بررسی رضایت از خدمات آموزشی به تفکیک رشته تحصیلی دانشجویان از آزمون تحلیل واریانس یکطرفه (آزمون F) استفاده شد.

تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	حداقل	حداکثر	
۳۶	۶۱/۲۸	۷/۹۲۷	۱/۲۳۱	۳۷	۷۲	پزشکی
۱۷	۶۵/۸۸	۶/۶۱۳	۱/۶۰۴	۵۴	۷۹	دندانپزشکی
۲۳	۵۸/۳۵	۷/۸۸۳	۱/۶۴۴	۴۰	۷۱	داروسازی
۶۰	۶۵/۲۸	۱۲/۶۸۰	۱/۶۳۷	۲۰	۹۵	پرستاری و مامایی
۶۲	۶۱/۹۰	۷/۸۷۸	۱/۰۰۰	۴۴	۸۵	پیراپزشکی
۴۶	۵۷/۴۸	۱۲/۰۳۱	۱/۷۷۴	۲۳	۷۷	تغذیه
۲۹	۶۱/۷۲	۱۱/۱۴۸	۲/۰۷۰	۳۰	۸۲	بهداشت
۵۶	۶۶/۸۴	۱۴/۲۲۵	۱/۹۰۱	۴۰	۹۵	مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی
۵۱	۵۶/۰۶	۱۰/۸۰۱	۱/۵۱۲	۳۴	۷۴	توانبخشی
۳۸۰	۶۱/۷۳	۱۱/۴۵۷	۰/۵۸۸	۲۰	۹۵	جمع

بر اساس اطلاعات، میانگین رضایت از خدمات آموزشی در بین دانشجویانی که رشته تحصیلی آن‌ها پزشکی می‌باشد برابر با ۶۱/۲۸، میانگین رضایت از خدمات آموزشی در بین دانشجویان رشته دندانپزشکی برابر با ۶۵/۸۸، داروسازی ۵۸/۳۵، پرستاری و مامایی ۶۵/۲۸، پیراپزشکی ۶۱/۹۰، تغذیه ۵۷/۴۸، بهداشت ۶۱/۷۲، مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی ۶۶/۸۴ و میانگین رضایت از خدمات آموزشی در بین دانشجویانی که رشته تحصیلی آن‌ها توانبخشی می‌باشد برابر با ۵۶/۰۶ می‌باشد. مقایسه میانگین آن‌ها با هم تفاوت چشمگیری دارند.

جدول شماره (۹): آزمون آنالیز واریانس یکطرفه (F) بررسی تفاوت بین رضایت از خدمات آموزشی به تفکیک رشته تحصیلی دانشجویان

منبع تغییرات	جمع مربعات	میانگین مربعات	درجه آزادی	مقدار F	سطح معنی‌داری
واریانس میان گروهی	۵۲۵۶/۷۰۰	۶۵۷/۰۸۷	۸		
واریانس درون گروهی	۴۴۴۹۳/۴۵۵	۱۱۹/۹۲۸	۳۷۱	۵/۴۷۹	۰/۰۰۰
جمع	۴۹۷۵۰/۱۵۵		۳۷۹		

بر اساس اطلاعات، بررسی تفاوت بین رضایت از خدمات آموزشی به تفکیک رشته تحصیلی دانشجویان، با توجه به این که مقدار F به دست آمده برابر با $F=۵/۴۷۹$ و سطح معنی‌داری آن نیز برابر با $sig=۰/۰۰۰$ کمتر از آلفای تحقیق $\alpha=۰/۰۵$ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که با ۹۵٪ اطمینان فرض H_0 تأیید و فرض H_1 رد می‌گردد. به عبارتی بین رضایت از خدمات آموزشی بر اساس رشته تحصیلی

دانشجویان تفاوت وجود دارد. برای بررسی تأثیر بیشتر گروه‌ها از آزمون تعقیبی LSD استفاده شد.

جدول شماره (۱۰): آزمون تعقیبی LSD با بررسی تفاوت بین رضایت از خدمات آموزشی به تفکیک رشته تحصیلی دانشجویان

گروه‌های تفاوت دار	تفاوت میانگین	سطح معنی‌داری
توانبخشی- پزشکی	۵/۲۱۹	۰/۰۲۹
داروسازی- دندانپزشکی	۷/۵۳۵	۰/۰۳۲
تغذیه- دندانپزشکی	۸/۴۰۴	۰/۰۰۷
توانبخشی- دندانپزشکی	۹/۸۲۴	۰/۰۰۱
داروسازی- پرستاری و مامایی	۶/۹۳۶	۰/۰۱۰
تغذیه- پرستاری و مامایی	۷/۸۰۵	۰/۰۰۰
توانبخشی- پرستاری و مامایی	۹/۲۲۵	۰/۰۰۰
تغذیه- پیراپزشکی	۴/۴۲۵	۰/۰۳۹
توانبخشی- پیراپزشکی	۵/۸۴۴	۰/۰۰۵
توانبخشی- بهداشت	۵/۶۶۵	۰/۰۲۷
پزشکی- مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی	۵/۵۶۲	۰/۰۱۸
داروسازی- مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی	۸/۴۹۱	۰/۰۰۲
پیراپزشکی- مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی	۴/۹۳۶	۰/۰۱۵
تغذیه- مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی	۹/۳۶۱	۰/۰۰۰
بهداشت- مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی	۵/۱۱۵	۰/۰۴۲
توانبخشی- مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی	۱۰/۷۸۰	۰/۰۰۰

براساس اطلاعات به دست آمده رضایت از خدمات آموزشی در بین دانشجویان رشته توانبخشی کمتر از دانشجویان رشته پزشکی، دندانپزشکی، پرستاری و مامایی، پیراپزشکی، بهداشت و مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی می‌باشد. رضایت از خدمات آموزشی در بین دانشجویان رشته داروسازی کمتر از دانشجویان رشته دندانپزشکی، پرستاری و مامایی، و مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی می‌باشد. رضایت از خدمات آموزشی در بین دانشجویان رشته تغذیه کمتر از دانشجویان رشته دندانپزشکی، پرستاری و مامایی، پیراپزشکی و مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی می‌باشد. رضایت از خدمات آموزشی در بین دانشجویان رشته پزشکی، پیراپزشکی و بهداشت نیز کمتر از دانشجویان رشته مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی می‌باشد.

- میزان رضایت از خدمات رفاهی براساس رشته تحصیلی دانشجویان متفاوت است. برای بررسی رضایت از خدمات رفاهی به تفکیک رشته تحصیلی دانشجویان از آزمون تحلیل واریانس یکطرفه (آزمون F) استفاده شده است.

جدول شماره (۱۱): آماره های توصیفی رضایت از خدمات رفاهی به تفکیک رشته تحصیلی دانشجویان

تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	حداقل	حداکثر	
۳۶	۵۸/۶۴	۹/۲۸۹	۱/۵۴۸	۳۶	۷۷	پزشکی
۱۷	۶۱/۳۵	۷/۰۷۶	۱/۷۱۷	۴۷	۷۰	دندانپزشکی
۲۳	۵۵/۵۲	۹/۶۱۵	۲/۰۰۵	۳۰	۷۷	داروسازی
۶۰	۶۰/۷۰	۱۳/۰۲۲	۱/۶۸۱	۳۲	۸۶	پرستاری و مامایی
۶۲	۵۷/۶۸	۹/۳۵۹	۱/۱۸۹	۳۱	۸۹	پیراپزشکی
۴۶	۵۸/۴۸	۱۳/۵۷۷	۲/۰۰۲	۳۱	۷۹	تغذیه
۲۹	۵۹/۹۰	۱۰/۲۱۷	۱/۸۹۷	۳۱	۷۶	بهداشت
۵۶	۶۰/۸۰	۱۵/۸۶۹	۲/۱۲۱	۳۰	۹۵	مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی
۵۱	۴۷/۹۸	۱۳/۴۸۸	۱/۸۸۹	۲۲	۷۸	توانبخشی
۳۸۰	۵۷/۷۱	۱۲/۷۷۰	۰/۶۵۵	۲۲	۹۵	جمع

بر اساس اطلاعات به دست آمده، میانگین رضایت از خدمات رفاهی در بین دانشجویانی که رشته تحصیلی آن‌ها پزشکی می‌باشد برابر با ۵۸/۶۴، میانگین رضایت از خدمات رفاهی در بین دانشجویان رشته دندانپزشکی برابر با ۶۱/۳۵، داروسازی ۵۵/۵۲، پرستاری و مامایی ۶۰/۷۰، پیراپزشکی ۵۷/۶۸، تغذیه ۵۸/۴۸، بهداشت ۵۹/۹۰، مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی ۶۰/۸۰، و میانگین رضایت از خدمات رفاهی در بین دانشجویانی که رشته تحصیلی آن‌ها توانبخشی می‌باشد برابر با ۴۷/۹۸ می‌باشد. مقایسه میانگین آن‌ها با هم تفاوت چشمگیری دارند و برای صحت این ادعا به آزمون تحلیل واریانس مراجعه گردید.

جدول شماره (۱۲): آزمون آنالیز واریانس یکطرفه (F) بررسی تفاوت

بین رضایت از خدمات رفاهی به تفکیک رشته تحصیلی دانشجویان

منبع تغییرات	جمع مربعات	میانگین مربعات	درجه آزادی	مقدار F	سطح معنی‌داری
واریانس میان گروهی	۶۴۳۲/۹۲۶	۸۰۴/۱۱۶	۸		
واریانس درون گروهی	۵۵۳۷۰/۰۶۳	۱۴۹/۲۴۵	۳۷۱	۵/۳۸۸	۰/۰۰۰
جمع	۶۱۸۰۲/۹۸۹		۳۷۹		

بر اساس اطلاعات به دست آمده، بررسی تفاوت بین رضایت از خدمات رفاهی به تفکیک رشته تحصیلی دانشجویان، با توجه به اینکه مقدار F به دست آمده برابر با $F=۵/۳۸۸$ و سطح معنی‌داری آن نیز برابر با $sig=۰/۰۰۰$ کمتر از آلفای تحقیق $\alpha=۰/۰۵$ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که با ۹۵٪ اطمینان فرض H_1 تأیید و فرض H_0 رد می‌گردد. به عبارتی بین رضایت از خدمات رفاهی براساس رشته

تحصیلی دانشجویان تفاوت وجود دارد. برای بررسی تأثیر بیشتر گروه‌ها از آزمون تعقیبی LSD استفاده شده است.

جدول شماره (۱۳): آزمون تعقیبی LSD با بررسی تفاوت بین رضایت از خدمات رفاهی به تفکیک رشته تحصیلی دانشجویان

گروه‌های تفاوت دار	تفاوت میانگین	سطح معنی‌داری
توانبخشی - پزشکی	۱۰/۶۵۸	۰/۰۰۰
توانبخشی - دندانپزشکی	۱۳/۳۷۳	۰/۰۰۰
توانبخشی - داروسازی	۷/۵۴۱	۰/۰۱۴
توانبخشی - پرستاری و مامایی	۱۲/۷۲	۰/۰۰۰
توانبخشی - پیراپزشکی	۹/۶۹۷	۰/۰۰۰
توانبخشی - تغذیه	۱۰/۴۹۸	۰/۰۰۰
توانبخشی - بهداشت	۱۱/۹۱۶	۰/۰۰۰
توانبخشی - مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی	۱۲/۸۲۳	۰/۰۰۰

بر اساس اطلاعات به دست آمده، رضایت از خدمات رفاهی در بین دانشجویان رشته توانبخشی کمتر از دانشجویان رشته پزشکی، دندانپزشکی، داروسازی، پرستاری و مامایی، پیراپزشکی، تغذیه، بهداشت و مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی می‌باشد.

- بین رضایت از خدمات آموزشی بر اساس سن دانشجویان تفاوت وجود دارد. برای بررسی رضایت از خدمات آموزشی به تفکیک سن دانشجویان از آزمون تحلیل واریانس یکطرفه (آزمون F) استفاده شد که بر اساس اطلاعات به دست آمده، میانگین رضایت از خدمات آموزشی در بین دانشجویانی که در فاصله سنی ۲۰-۱۸ سال قرار دارند برابر با ۶۳/۱۰، میانگین رضایت از خدمات آموزشی در بین ۲۵-۲۱ ساله‌ها برابر با ۶۰، میانگین رضایت از خدمات آموزشی در بین دانشجویانی که در فاصله سنی ۳۰-۲۶ سال قرار دارند برابر با ۶۵/۶۴، میانگین رضایت از خدمات آموزشی در بین ۳۵-۳۱ ساله‌ها برابر با ۶۲/۳۱ و میانگین رضایت از خدمات آموزشی در بین دانشجویانی که در فاصله سنی ۴۰-۳۶ سال قرار دارند برابر با ۶۳/۷۳ می‌باشد. مقایسه میانگین آن‌ها با هم تفاوت چشمگیری دارند. به عبارتی بین رضایت از خدمات آموزشی بر اساس سن دانشجویان تفاوت وجود دارد.

نتایج حاصله از تایید این فرضیه همسو با نظریه گرونبرگ (تئوری تسری) می‌باشد که بیانگر تأثیر سن بر رضایت از خدمات آموزشی می‌باشد. هم‌چنین طبق نظریه نیازها این که رضایت از خدمات آموزشی یکی از نیازهای آدمی است تایید می‌گردد.

نتیجه‌گیری و بحث

برای بررسی رضایت از خدمات رفاهی به تفکیک سن دانشجویان از آزمون تحلیل واریانس یکطرفه (آزمون F) استفاده شده است. بر اساس اطلاعات به دست آمده، مقایسه میانگین آن‌ها با هم تفاوت چشمگیری ندارد. به عبارتی بین رضایت از خدمات رفاهی بر اساس سن دانشجویان تفاوت وجود ندارد. نتایج یافته‌های این تحقیق همسو با یافته‌های الینا کیوبانو (۲۰۱۳)، نمی‌باشد. وی در تحقیقی به نقش خدمات دانشجویی در بهبود رضایت دانشجویان در آموزش عالی پرداخته است که نتایج تحقیق حاکی از آن است که خدمات دانشجویی به کیفیت تجربه یادگیری دانشجویان و همچنین موفقیت تحصیلی آن‌ها کمک می‌کند، همچنین مسبب افزایش تنوع زندگی دانشجویان، تشویق و ایجاد روش بازتعریف تصمیم‌گیری منطقی و همچنین حل اختلافات و آماده‌سازی دانشجویان برای مشارکت فعال در جامعه است. ترکیب گروه سنی و مقاطع تحصیلی دانشجویان، میزان دانش و اعتقادات کارکنان اداری و آموزشی کیفیت خدمات دانشجویی را تحت تاثیر قرار می‌دهد.

برای بررسی رضایت از خدمات آموزشی به تفکیک رشته تحصیلی دانشجویان از آزمون تحلیل واریانس یکطرفه (آزمون F) استفاده شده است. بر اساس اطلاعات به دست آمده، مقایسه میانگین آن‌ها با هم تفاوت چشمگیری دارند. نتایج این تحقیق با نظریه گرونبرگ (تئوری تسری) در یک راستا می‌باشد که بیانگر تاثیر رشته تحصیلی بر رضایت از خدمات آموزشی می‌باشد.

برای بررسی رضایت از خدمات رفاهی به تفکیک رشته تحصیلی دانشجویان از آزمون تحلیل واریانس یکطرفه (آزمون F) استفاده شده است. بر اساس اطلاعات به دست آمده، رضایت از خدمات رفاهی در بین دانشجویان رشته توانبخشی کمتر از دانشجویان رشته پزشکی، دندانپزشکی، داروسازی، پرستاری و مامایی، پیراپزشکی، تغذیه، بهداشت و مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی می‌باشد. لذا نتایج به دست آمده همسو با نظریه گرونبرگ و نظریه نیازها نیست. همچنین در راستای نظریه کارلسون نمی‌باشد. و هم‌چنین با پژوهش الینا کیوبانو (۲۰۱۳)، و شهزادی، موسا، ایمام، احمدخان (۲۰۱۷)، با موضوع بررسی کیفیت خدمات و رضایت دانشجویان و نقش مدون فرهنگ دانشگاه، اعتبار و هزینه در بخش آموزش عالی پاکستان همسو می‌باشد. الینا کیوبانو (۲۰۱۳)، در تحقیقی به نقش خدمات دانشجویی در بهبود رضایت دانشجویان در آموزش عالی پرداخته است که نتایج تحقیق حاکی از آن است که خدمات دانشجویی به کیفیت تجربه یادگیری دانشجویان و همچنین موفقیت تحصیلی آن‌ها کمک می‌کند، همچنین مسبب افزایش تنوع زندگی دانشجویان، تشویق و ایجاد روش باز تعریف تصمیم‌گیری منطقی و همچنین حل اختلافات و آماده‌سازی دانشجویان برای مشارکت فعال در جامعه است. ترکیب گروه سنی و مقاطع تحصیلی دانشجویان، میزان دانش و اعتقادات کارکنان اداری و آموزشی کیفیت خدمات دانشجویی را تحت تاثیر قرار می‌دهد. ضروری است که موسسات آموزش عالی ارائه خدمات و برنامه‌هایی را که کیفیت زندگی دانشجویان را ارتقاء می‌بخشد، برای تحقق اهداف خود و بهبود یادگیری و موفقیت‌های بیشتر

دانشجویان بهبود بخشند.

منابع

- ازکمپ، ارگیل. (۱۳۶۹). **روان‌شناسی کاربردی**. ترجمه: فرهاد، ماهر. انتشارات آستان قدس رضوی.
- پارسا، محمد. (۱۳۷۱). **روان‌شناسی تربیتی**. انتشارات بعثت، چاپ دوم.
- پارسا، محمد. (۱۳۸۲). **بنیادهای روان‌شناسی**. انتشارات سخن، چاپ دوم.
- چلبی، مسعود. (۱۳۷۵). **جامعه‌شناسی نظم، تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی**. تهران: نشر نی.
- رفیع‌پور، فرامرز. (۱۳۷۲). **سنجش گرایش روستائیان نسبت به جهاد سازندگی، پژوهشی در سه استان اصفهان، فارس و خراسان**. ناشر و مرکز تحقیقات و بررسی مسائل روستایی نشر ارغنون.
- رفیع‌پور، فرامرز. (۱۳۷۲). **سنجش گرایش روستائیان نسبت به جهادسازندگی، پژوهشی در سه استان اصفهان، فارس و خراسان**. مرکز تحقیقات و بررسی مسایل روستایی وزارت جهاد سازندگی تهران.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۶۹). **روان‌شناسی در کار سازمان و مدیریت**. انتشارات آموزش مدیریت دولتی.
- شکرکن، حسین؛ و ارشادی، ن. (۱۳۸۶). بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی با توجه به اثرهای تعدیل‌کننده استقلال کاری و پیوستگی گروهی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب- منطقه اهواز، **مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی**. دوره سوم، سال چهاردهم شماره ۲، صص ۱۴۸-۱۲۹.
- Shahzadi, S., Saleem, K., Moosa, A. I., Rashid, A. K. (2017). Service Quality and Student Satisfaction: The Moderating Role of University Culture, Reputation and Price in Education Sector of Pakistan, **Iranian Journal of Management Studies (IJMS)**. 10, P.p: 237-258
- Peterson B. (2004). **Cultural intelligence: A guide to working with people from other cultures**. Yurmouth, ME Intercultural Press.
- Peterson, Brooks. (2004). **Cultural Intelligence aGuide to Working with People from Other Culture**. Yarmouth, ME: Intercultural Press.