

## بررسی دیدگاه دانشجویان شاهد و ایثارگر نسبت به ارائه خدمات آموزشی به آنها در دانشگاههای علوم پزشکی کشور در سال ۱۳۹۲

پوران بهلولی<sup>۱</sup>، دکتر جلیل کوهپایه زاده<sup>۲</sup>، دکتر نادر ممتازمنش<sup>۳</sup>

### چکیده

**مقدمه:** دانشجویان شاهد و ایثارگر تحت پوشش ستادهای شاهد و ایثارگر دانشگاهها می‌باشند. شناخت نگرش این دانشجویان در خصوص خدمات آموزشی می‌تواند نتایج ارزشمندی را برای برنامه ریزان آموزشی فراهم آورد. در این مطالعه دیدگاه این دانشجویان نسبت به خدمات آموزشی ارائه شده به آنها مورد ارزیابی قرار گرفت. **روش:** پژوهش از نوع توصیفی مقطعی بود. جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان شاهد و ایثارگر شاغل به تحصیل در مقاطع دکترای عمومی و کارشناسی بود. حجم نمونه ۵۵۰ نفر از دانشجویان شاهد و ایثارگر بودند که با روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته که روایی آن قبلاً توسط صاحب نظران تایید و پایایی آن توسط آزمون آلفای کرونباخ (۰/۸۹) به اثبات رسیده بود، انجام شد. داده‌ها توسط نرم افزار SPSS۲۰ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای تعیین تفاوت بین گروه‌ها از آزمون تی مستقل و تحلیل واریانس استفاده شد.

**یافته‌ها:** این پژوهش نشان داد بین دیدگاه دانشجویان دختر و پسر نسبت به آیین نامه‌های آموزشی تفاوت معنی دار وجود دارد ( $P=0/03$ ). لیکن در فرایند، منابع و پیامدهای آموزشی تفاوت معنی داری مشاهده نگردید. بین دیدگاه دانشجویان بومی و غیربومی نسبت به آیین نامه‌ها، فرایند، منابع و پیامدهای آموزشی تفاوت معنی دار وجود دارد ( $P < 0/05$ ). بین دیدگاه دانشجویان مجرد و متاهل نسبت به آیین نامه‌ها، فرایند، منابع و پیامدهای آموزشی تفاوت معنی دار وجود ندارد. بین دیدگاه دانشجویان رشته‌های مختلف نسبت به آیین نامه‌ها ( $F=3/29, P < 0/01$ ) و فرایندهای آموزشی ( $F=2/87, P < 0/02$ ) تفاوت معنی دار وجود دارد. اما در منابع و پیامدهای آموزشی تفاوت معنی دار وجود ندارد. بین دیدگاه دانشجویان با گروه سنی مختلف نسبت به منابع آموزشی ( $F=5/987, P=0/003$ ) تفاوت معنی دار وجود دارد ( $P < 0/05$ ). بین دیدگاه افراد شاغل به تحصیل در دانشگاه‌های تیپ مختلف در منابع آموزشی ( $F=4/21, P=0/01$ ) و پیامدهای آموزشی تفاوت معنی دار وجود دارد ( $F=3/51, P=0/03$ ).

**نتیجه‌گیری:** در مجموع دیدگاه دانشجویان شاهد و ایثارگر نسبت به خدمات آموزشی ارائه شده به آنها در حد زیاد و میزان تعامل دانشجویان با ستاد در حد متوسط ارزیابی شد. می‌بایست این موضوع مورد توجه و بررسی دقیق تری قرار گرفته و راهکارهای اجرایی، علمی لازم برای افزایش تعامل دانشجویان شاهد و ایثارگر با ستادها ارائه شود. **کلیدواژه:** خدمات آموزشی، میزان رضایت‌مندی، دانشجویان شاهد و ایثارگر

۱. کارشناس ارشد آموزش پزشکی، معاونت آموزشی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، bohlooli1618@yahoo.com

۲. دانشیار پزشکی اجتماعی، عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی ایران

۳. استادیار فوق تخصص خون کودکان، عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی شهیدبهشتی

## مقدمه

در کشور ما ورود به دانشگاه براساس سهمیه‌های خاص صورت می‌پذیرد. دانشجویان شاهد و ایثارگر نیز گروهی از دانشجویان می‌باشند که براساس سهمیه‌های تعریف شده (رزمنده، آزاده، جانباز، شاهد، همسران و فرزندان آنان) وارد دانشگاه می‌شوند. بسیاری از کشورها درحافظه تاریخی خود، تجربه حداقل یکبار جنگ را ثبت کرده‌اند و به انحاء مختلف به بازماندگان جنگ خدماتی مانند پذیرش بدون آزمون در دانشگاه، شرکت در کلاس‌های آموزشی به صورت رایگان و کمک هزینه تحصیلی ارائه می‌نمایند. در ایران نیز نهادها و سازمان‌هایی نظیر بنیاد شهید انقلاب اسلامی به فرمان حضرت امام (ره) به وجود آمد که وظایف، قوانین و دستورالعمل‌هایی جهت ارائه خدمت به بازماندگان جنگ برای آنان تعریف شده است. از آن جمله تشکیل دفاتر ستادهای شاهد و ایثارگر در دانشگاهها و موسسات عالی کشور جهت ارائه خدمات به دانشجویان شاهد و ایثارگر می‌باشد. دفاتر ستاد شاهدوایثارگر در دانشگاه‌های علوم پزشکی تحت نظارت اداره کل امور دانشجویان شاهد و ایثارگر وزارت بهداشت فعالیت می‌نمایند و ارائه خدماتی از قبیل خدمات آموزشی مانند طرح تقویت بنیه علمی، طرح استاد مشاور، برگزاری کارگاههای آموزشی، مشاوره تحصیلی، نظارت و ارزیابی وضعیت آموزشی دانشجویان شاهد و ایثارگر را درکنار دیگر خدمات از بدو ورود تا زمان فارغ التحصیلی دانشجویان برعهده دارند (۱).

از آنجا که آورده‌های تحصیلی دانشجویان شاهد و ایثارگر مانند نمره و رتبه در بدو ورود به دانشگاه عموماً نسبت به دانشجویان سهمیه مناطق متفاوت می‌باشد لازم است به محض ورود به دانشگاه‌ها و در حین دوره تحصیل، خدمات مناسب و ویژه‌ایی در راستای کاهش تفاوت‌های تحصیلی این دانشجویان با سایر دانشجویان ارائه شود. ارائه این قبیل خدمات نه تنها از بروز مشکلات آموزشی جلوگیری می‌کند بلکه موجب ایجاد انگیزه در روند تکاملی تحصیل آنها برای حضور در مقاطع بالاتر علمی و دانشگاهی می‌گردد.

آموزش عالی یکی از عناصر کلیدی توسعه انسانی در هر کشور به شمار می‌رود. آموزش زمانی موثر است که ابتدا

طراحی و برنامه ریزی شده باشد و در طراحی آموزشی و تحصیلی نیز شناخت نیازمندی‌های آموزشی دانشگاه و نیازهای تحصیلی دانشجویان و دست‌بندی آنها لازم است تا بتوان برای حل آنها اقدام کرد (۲). سنجش دیدگاه دانشجویان یکی از ارکان مهم و لازم در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دانشگاه است و نتایج به دست آمده از این نظرسنجی‌ها عامل مهمی در بهبود کارکرد آینده این واحدها می‌باشد (۳). یکی از مشخصه‌های کیفیت در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرآیند خدمات آموزشی است، با بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان، می‌توان کیفیت این فرآیند را تعیین نمود. کم بودن شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان، نشان دهنده کیفیت مطلوب خدمات آموزشی ارائه شده است. گام اساسی برای جبران این شکاف، شناخت ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، تعیین نقاط قوت و ضعف و به دنبال آن، اتخاذ راهبردهایی برای کاهش شکاف و تامین نظر دانشجویان است (۴). به همین دلیل بررسی میزان رضایت مندی دانشجویان به عنوان مشتریان نظام آموزشی نقش عمده‌ای در ارزیابی عملکرد و فعالیت‌های آموزشی دانشگاه دارد (۵). بنا بر این یکی از ضروریات بررسی و بهبود کیفیت آموزشی دانشگاهها ارزیابی خدمات ارائه شده از دید دانشجویان به عنوان گیرندگان خدمت است. دانشجویان شاهد و ایثارگر نیز به عنوان مشتریان و گیرندگان خدمت از ستادهای شاهدوایثارگر تلقی می‌شوند. شناخت دیدگاه این دانشجویان نسبت به عملکرد آموزشی ستادهای شاهدوایثارگردانشگاه‌های علوم پزشکی می‌تواند یافته‌های ارزشمندی را برای مسئولین، برنامه‌ریزان و دست‌اندرکاران خدمات رسانی به این دانشجویان را فراهم سازد. بررسی نظرات دانشجویان شاهد و ایثارگر نسبت به عملکرد ستاد امور دانشجویان شاهد و ایثارگر دانشگاه فردوسی مشهد نشان داد که این دانشجویان به طور معناداری با ضرورت وجود ستاد و عملکردهای آموزشی آن (تأثیر وجود ستاد بر آرامش و راحتی بیشتر در محیط خوابگاه و دانشکده‌های محل تحصیل، انتخاب اساتید قوی به عنوان استاد مشاور، ارائه کلاس‌های تقویتی، تهیه و تکثیر جزوات و منابع آموزشی)

مشخص شود و در صورت لزوم برنامه‌های آموزشی ویژه این دانشجویان اصلاح شده و برنامه‌ریزی آموزشی بهتری برای آنها تدوین گردد. با عنایت به این موضوع، هدف از پژوهش حاضر بررسی دیدگاه دانشجویان شاهد و ایثارگر نسبت به خدمات آموزشی و همچنین بررسی میزان تعامل دانشجویان با استاد در دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور در سال ۱۳۹۲ بوده است.

### روش پژوهش:

این پژوهش یک مطالعه توصیفی مقطعی بود. جامعه پژوهش را ۵۵۰ نفر از دانشجویان شاهد و ایثارگر شاغل به تحصیل در مقاطع دکتری عمومی (پزشکی، دندانپزشکی و داروسازی) و کارشناسی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور در سال تحصیلی ۱۳۹۲ بودند که می‌بایست حداقل دو ترم را پشت سر گذاشته باشند. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک استفاده شد. به منظور بررسی دیدگاه دانشجویان شاهد و ایثارگر نسبت به ارائه خدمات آموزشی به آنان از پرسشنامه محقق ساخته مشتمل بر دو بخش مشخصات فردی دانشجویان و ۲۵ سؤال در چهار محور آئین‌نامه‌های آموزشی (۴ سؤال)، فرایند آموزشی (۸ سؤال)، منابع آموزشی (۴ سؤال)، پیامدهای آموزشی (۹ سؤال) استفاده شد. سئوال‌ها پرسشنامه براساس مقیاس ۳ گزینه‌ای (زیاد، متوسط و کم) سنجیده شد. به منظور تعیین روایی پرسشنامه از نظرات صاحب نظران استفاده شد که پس از اعمال نظرات اصلاحی پرسشنامه نهایی تدوین گردید. برای تعیین پایایی و اعتبار پرسشنامه مذکور نیز در مطالعه پایلوت تعداد ۱۵۰ نسخه از پرسشنامه توسط دانشجویان جامعه آماری خارج از حجم نمونه تکمیل گردید که از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، ضریب پایایی پرسشنامه ۰/۸۹ بدست آمد. براساس نتایج حاصل از پایلوت و جمعیت آماری دانشجویان شاهد و ایثارگر شاغل به تحصیل، حجم نمونه به تعداد ۵۵۰ نفر برآورد گردید. پس از گردآوری پرسشنامه‌ها، داده‌های بدست آمده با استفاده از نرم افزار SPSS ۲۰ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این تحقیق از آمار توصیفی (ارائه شاخص‌های مرکزی و پراکندگی نمرات

نظر موافق داشته و نسبت به عملکرد ستاد در مقوله‌های حل مشکلات اساسی آنها، ارتقا سطح فرهنگی و تامین امکانات رفاهی دانشجویان، برگزاری فعالیت‌های اردویی مسابقات ورزشی متناسب با نیازها و علایق دانشجویان و برگزاری برنامه‌های مذهبی نگرش منفی داشتند (۶). دانشجویان از خدمات و تسهیلات آموزشی ارائه شده توسط اداره کل امور دانشجویان شاهد و ایثارگر راضی بوده و از نظر آنها این خدمات بر پیشرفت تحصیلی، ارتقای علمی و علاقه به ادامه تحصیل دانشجویان شاهد و ایثارگر مؤثر بوده است (۷). یافته‌های پژوهش محمدیان نشان می‌دهد که دانشجویان از خدمات آموزشی دانشکده‌ها و مدیریت آموزشی دانشگاه رضایت متوسط دارند (۸). در مطالعه دیگری تنها حدود ۴۰ درصد از دانشجویان دانشگاه مازندران از خدمات آموزشی ارائه شده رضایت داشتند (۹). سیادت نیز در مطالعه خود نتیجه گرفت که دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نسبت به عملکرد مدیریت آموزشی در چهار حیطه اداری، آموزشی، کیفیت پاسخگویی، نظارت و راهنمایی رضایت ندارند و معتقدند که مدیریت آموزشی نتوانسته است وظایف خود را حتی در حد متوسط انجام دهد (۱۰).

تاکنون مطالعات اندکی در زمینه بررسی دیدگاه دانشجویان و میزان رضایت‌مندی آنها از خدمات آموزشی، در دانشگاه‌های علوم پزشکی انجام شده است و در همین مطالعات محدود نیز دیده شده است که درصد کمی از دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده رضایت دارند. علی‌رغم انجام بررسی‌های محدود دانشگاهی تاکنون بررسی جامعی درباره دیدگاه دانشجویان شاهد و ایثارگر دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور نسبت به خدمات و تسهیلات آموزشی ارائه شده به آنها، صورت نگرفته است پس از گذشت سال‌ها از ارائه این خدمات نیاز است که در این خصوص ارزیابی انجام گیرد تا نظر آنها نسبت به خدمات آموزشی ارائه شده مشخص شود، این دانشجویان نسبت به شرح وظایف ستادها و مسئولین مربوطه در راستای خدمات آموزشی بیشتر آگاه شده، نظارت دقیق‌تری بر امور تحصیلی آنان صورت پذیرد، اولویت‌های خدمات آموزشی مورد نیاز این دانشجویان و نقاط قوت و ضعف خدمات آموزشی ارائه شده از دیدگاه دانشجویان

و جداول و نمودارها) و برای بررسی فرضیه‌ها از آزمون تی مستقل، آزمون F (تحلیل واریانس)، آزمون کالموگروف-اسمیرنوف، آزمون تعقیبی توکی و آزمون لوین استفاده شد.

### یافته‌ها

در این مطالعه دیدگاه ۵۵۰ نفر از دانشجویان شاهد و ایثارگر نسبت به خدمات آموزشی ارائه شده به آنها بر اساس معیارهای ارزیابی در پرسشنامه «زیاد»، «متوسط» و «کم» مورد بررسی قرار گرفت. از این تعداد ۳۴۳ نفر (۶۲/۴٪) دختر و ۲۰۷ نفر (۳۷/۶٪) پسر بودند که بیشترین تعداد شرکت کننده مربوط به دختران بود. از نظر سنی ۷۱/۸٪ دانشجویان بین ۲۱ تا ۲۵ سال بودند. ۷۸/۹٪ دانشجویان مجرد و ۲۱/۱٪ درصد آنها متاهل بودند. ۲۷۷ نفر از دانشجویان مورد مطالعه در مقطع دکترای عمومی (۲۸/۷٪) پزشکی، ۱۳/۶٪ دندانپزشکی، و ۸٪ داروسازی و ۲۷۳ نفر در مقطع کارشناسی (۱۷/۷٪) پرستاری و مامایی و ۳۲٪ سایر رشته‌های پیراپزشکی) مشغول به تحصیل بودند. از نظر نوع سهمیه ۵۵/۸٪ فرزند جانباز، ۳۳/۱٪ فرزند آزاده و ۱۱/۱٪ فرزند شهید بودند. در مجموع ۶۴/۹ درصد دانشجویان مورد مطالعه بومی و ۳۵/۱ درصد آنها غیربومی بودند.

طبق نتایج بدست آمده در مولفه آیین نامه‌های آموزشی، بیشترین میانگین مربوط به دانشجویان رشته پرستاری و مامایی و کمترین میانگین مربوط به دانشجویان رشته داروسازی می‌باشد. در مولفه فرایند آموزشی، بیشترین میانگین مربوط به دانشجویان رشته پرستاری و مامایی و کمترین میانگین مربوط به دانشجویان رشته داروسازی می‌باشد. در مولفه منابع آموزشی نیز بیشترین میانگین مربوط به دانشجویان رشته پرستاری و مامایی و کمترین میانگین مربوط به دانشجویان رشته دندانپزشکی بوده و در مولفه پیامدهای آموزشی، بیشترین میانگین مربوط به دانشجویان رشته پرستاری و مامایی و کمترین میانگین مربوط به دانشجویان رشته دندانپزشکی می‌باشد. از نتایج چنین برمی آید که بالاترین دیدگاه دانشجویان در کلیه مولفه‌های خدمات آموزشی به ترتیب مربوط به رشته پرستاری و مامایی، سایر رشته‌های پیراپزشکی، پزشکی، دندانپزشکی و کمترین میانگین مربوط

به دانشجویان رشته داروسازی است (جدول ۱). براساس نتایج، بین دیدگاه دانشجویان دختر و پسر نسبت به آیین نامه‌های آموزشی تفاوت معنی دار وجود دارد (P < ۰/۰۵) و میانگین نمره دانشجویان دختر بیشتر از پسران بود. لیکن بین دیدگاه آنها راجع به فرایند آموزشی، منابع آموزشی و پیامدهای آموزشی تفاوت معنی دار مشاهده نگردید (P < ۰/۰۵) (جدول ۲). میانگین نمرات دانشجویان بومی مورد مطالعه در تمامی مقیاس‌های پرسشنامه خدمات آموزشی بیش از دانشجویان غیربومی می‌باشد. در نتیجه بین دیدگاه دانشجویان بومی و غیربومی راجع به آیین نامه‌های آموزشی، فرایند آموزشی، منابع آموزشی و پیامدهای آموزشی تفاوت معنی دار وجود دارد (P < ۰/۰۵). دیدگاه دانشجویان نسبت به خدمات آموزشی به نسبت وضعیت تاهل نشان داد که بین دیدگاه دانشجویان مجرد و متاهل راجع به آیین نامه‌های آموزشی، فرایند آموزشی، منابع آموزشی و پیامدهای آموزشی تفاوت معنی دار وجود ندارد (P > ۰/۰۵).

انجام آزمون F بر روی میانگین نمره دانشجویان مورد مطالعه نشان داد که بین دیدگاه دانشجویان مورد مطالعه در رشته‌های مختلف نسبت به آیین نامه‌های آموزشی (P < ۰/۰۱، F = ۳/۲۹) و فرایندهای آموزشی (P < ۰/۰۲، F = ۲/۸۷)، تفاوت معنی دار وجود دارد. لیکن در منابع آموزشی و پیامدهای آموزشی، تفاوت معنی دار وجود ندارد (P > ۰/۰۵) (جدول ۳). انجام آزمون تعقیبی توکی، نشان داد که تفاوت دیدگاه دانشجویان رشته پرستاری و مامایی در زمینه آیین نامه‌های آموزشی با دانشجویان رشته داروسازی معنی دار می‌باشد (P < ۰/۰۵). لیکن دیگر مقایسه‌های انجام گرفته بین دیدگاه دو به دو دانشجویان رشته‌های مختلف علوم پزشکی با یکدیگر، تفاوت معنی دار نبوده است (P > ۰/۰۵) همچنین تفاوت دیدگاه دانشجویان رشته پرستاری و مامایی در زمینه فرایندهای آموزشی با دانشجویان رشته داروسازی معنی دار می‌باشد (P < ۰/۰۵). لیکن بین دیدگاه دو به دو دیگر دانشجویان رشته‌های مختلف علوم پزشکی در زمینه فرایندهای آموزشی با یکدیگر، تفاوت معنی دار نبوده است (P > ۰/۰۵) (جدول ۴).

با تیپ مختلف (تیپ ۱، تیپ ۲ و تیپ ۳)، نسبت به خدمات آموزشی دانشجویان دانشگاه‌ها دلالت بر این دارد که بین دیدگاه دانشجویان دانشگاه‌های تیپ ۱ نسبت به آیین نامه‌های آموزشی و فرایند آموزشی، تفاوت معنی دار وجود ندارد ( $P > 0/05$ )، لیکن دانشگاه‌های با تیپ مختلف، نسبت به منابع آموزشی ( $F = 4/21, P = 0/01$ ) و پیامدهای آموزشی ( $F = 3/51, P = 0/03$ ) تفاوت معنی دار وجود دارد. نتایج نشان داد که بین دیدگاه افراد شاغل به تحصیل در دانشگاه‌های تیپ ۱ با دانشگاه‌های تیپ ۲، در دو زمینه منابع آموزشی و پیامدهای آموزشی تفاوت معنی دار وجود دارد. انجام آزمون تعقیبی توکی نشان داد که بین دیدگاه دانشجویان شاغل به تحصیل در دانشگاه‌های تیپ ۱ با دانشگاه‌های تیپ ۲، در دو زمینه منابع آموزشی و پیامدهای آموزشی تفاوت معنی دار وجود دارد.

بررسی دیدگاه دانشجویان شاهد و ایثارگر در گروه‌های سنی مختلف (۲۰ سال و کمتر، ۲۱-۲۵ سال و ۲۶ سال و بیشتر)، نسبت به خدمات آموزشی دانشگاه‌ها نشان داد که بین دیدگاه دانشجویان گروه سنی مختلف نسبت به آیین نامه‌های آموزشی، فرایند آموزشی و پیامدهای آموزشی تفاوت معنی دار وجود ندارد ( $P > 0/05$ )، لیکن نسبت به منابع آموزشی ( $F = 5/987, P = 0/003$ ) تفاوت معنی دار وجود دارد. همچنین بین دیدگاه افراد گروه سنی ۲۶ سال و بیشتر با دو گروه سنی ۲۱-۲۵ سال و ۲۰ سال و کمتر تفاوت معنی دار وجود دارد. انجام آزمون تعقیبی توکی نشان داد که بین دیدگاه افراد گروه سنی ۲۶ سال و بیشتر با دو گروه سنی ۲۱-۲۵ سال و ۲۰ سال و کمتر در زمینه متغیر منابع آموزشی تفاوت معنی دار وجود دارد. بررسی دیدگاه دانشجویان شاهد و ایثارگر دانشگاه‌ها

جدول ۱: میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین میانگین مربوط به نمره دانشجویان مورد مطالعه در خرده مقیاس‌های پرسشنامه خدمات آموزشی به تفکیک رشته تحصیلی ( $n=550$ )

متغیرها	گروه	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	کمترین میانگین	بیشترین میانگین
آیین نامه های آموزشی	پریشکی	۱۵۸	۴/۰۸	۱/۹۰	۳/۷۸	۴/۳۸
	داروسازی	۴۴	۳/۹۳	۱/۵۲	۳/۴۷	۴/۳۹
	دندانپزشکی	۷۵	۴/۴۷	۱/۶۹	۴/۰۷	۴/۸۵
	پرستاری و مامایی	۹۷	۴/۷۹	۱/۷۷	۴/۴۳	۵/۱۵
	سایر رشته‌های پیراپزشکی	۱۷۶	۴/۴۲	۱/۶۵	۴/۱۷	۴/۶۷
فرایند آموزشی	پریشکی	۱۵۸	۸/۱۶	۳/۲۵	۷/۶۵	۸/۶۸
	داروسازی	۴۴	۷/۴۵	۲/۵۶	۶/۶۸	۸/۲۳
	دندانپزشکی	۷۵	۸/۱۳	۳/۰۵	۷/۴۳	۸/۸۴
	پرستاری و مامایی	۹۷	۹/۲۰	۳/۳۸	۸/۵۱	۹/۸۷
	سایر رشته‌های پیراپزشکی	۱۷۶	۸/۶۲	۳/۴۷	۸/۱۱	۹/۱۴
منابع آموزشی	پریشکی	۱۵۸	۵/۰۹	۲/۴۵	۴/۷۰	۵/۴۷
	داروسازی	۴۴	۵/۰۴	۲/۸۲	۴/۱۹	۵/۹۰
	دندانپزشکی	۷۵	۴/۹۵	۲/۳۰	۴/۴۱	۵/۴۸
	پرستاری و مامایی	۹۷	۵/۶۲	۲/۰۷	۵/۲۰	۶/۰۴
	سایر رشته‌های پیراپزشکی	۱۷۶	۵/۵۸	۲/۲۲	۵/۲۴	۵/۹۰
پیامدهای آموزشی	پریشکی	۱۵۸	۱۲/۹۶	۴/۵۳	۱۲/۲۵	۱۳/۶۷
	داروسازی	۴۴	۱۲/۱۱	۴/۶۷	۱۰/۶۹	۱۳/۵۳
	دندانپزشکی	۷۵	۱۱/۹۴	۴/۴۳	۱۰/۹۲	۱۲/۹۶
	پرستاری و مامایی	۹۷	۱۳/۴۰	۴/۳۲	۱۲/۵۳	۱۴/۲۷
	سایر رشته‌های پیراپزشکی	۱۷۶	۱۳/۲۵	۴/۱۰	۱۲/۶۴	۱۳/۸۶

جدول ۲: نتایج آزمون t مربوط به خرده مقیاس‌های پرسشنامه خدمات آموزشی (n=۵۵۰)

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	t	درجه آزادی	سطح معنی داری
آیین نامه های آموزشی	دختر (n=۳۴۳)	۴/۵۷	۲/۱۷	۵۴۸	۰/۰۳
	پسر (n=۲۰۷)	۴/۲۳			
فرایند آموزشی	دختر (n=۳۴۳)	۸/۵۷	۱/۳۰	۵۴۸	۰/۲۰
	پسر (n=۲۰۷)	۸/۲۰			
منابع آموزشی	دختر (n=۳۴۳)	۵/۳۴	۰/۳۱	۵۴۸	۰/۷۶
	پسر (n=۲۰۷)	۵/۲۸			
پیامدهای آموزشی	دختر (n=۳۴۳)	۱۳/۰۶	۰/۹۲	۵۴۸	۰/۳۶
	پسر (n=۲۰۷)	۱۲/۷۱			

جدول ۳: نتایج آزمون F مربوط به میانگین نمرات افراد رشته‌های مختلف در پرسشنامه خدمات آموزشی

متغیرها	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری
آیین نامه های آموزشی	بین گروهی	۳۹/۹۹	۴	۳/۲۹	۰/۰۱
	درون گروهی	۱۶۵۶/۱۶	۵۴۵	۳/۰۳	
	جمع	۱۶۹۶/۱۴	۵۴۹		
فرایند آموزشی	بین گروهی	۱۲۳/۱۹	۴	۲/۸۷	۰/۰۲
	درون گروهی	۵۸۳۵/۸۲	۵۴۵	۱۰/۷۱	
	جمع	۵۹۵۹/۰۱	۵۴۹		
منابع آموزشی	بین گروهی	۴۲/۲۰	۴	۱/۹۵	۰/۱۰
	درون گروهی	۲۹۵۰/۳۸	۵۴۵	۵/۴۱	
	جمع	۲۹۹۲/۵۸	۵۴۹		
پیامدهای آموزشی	بین گروهی	۱۴۱/۶۳	۴	۱/۸۶	۰/۱۲
	درون گروهی	۱۰۳۵۴/۳۱	۵۴۵	۱۸/۹۹	
	جمع	۱۰۴۹۵/۹۴	۵۴۹		

جدول ۴: آزمون تعقیبی توکی جهت مقایسه دیدگاه دانشجویان مورد مطالعه در متغیرهای آیین نامه‌های آموزشی و فرایندهای آموزشی (n=۵۵۰)

متغیر	گروه‌های مقایسه ای	اختلاف میانگین‌ها	خطای معیار اندازه گیری	سطح معناداری
آیین نامه‌های آموزشی	پزشکی با پرستاری و مامایی	۰/۷۱	۰/۲۲	۰/۰۶
	پرستاری و مامایی با دندانپزشکی	۰/۳۲	۰/۲۷	۰/۷۴
	داروسازی با پرستاری و مامایی	۰/۸۶	۰/۳۱	۰/۰۱
	پرستاری و مامایی با سایر رشته‌ها	۰/۳۷	۰/۲۲	۰/۴۴
	پزشکی با دندانپزشکی	۰/۳۸	۰/۲۴	۰/۵۲
	دندانپزشکی با داروسازی	۰/۱۵	۰/۲۹	۰/۹۸
	داروسازی با پزشکی	۰/۵۳	۰/۳۳	۰/۴۹
	دندانپزشکی با سایر رشته‌ها	۰/۰۴	۰/۲۴	۱/۰۰
	سایر رشته‌ها با پزشکی	۰/۳۳	۰/۱۹	۰/۳۹
	داروسازی با سایر رشته‌ها	۰/۴۹	۰/۲۹	۰/۴۶
فرایندهای آموزشی	پزشکی با پرستاری و مامایی	۱/۰۳	۰/۴۲	۰/۱۱
	پرستاری و مامایی با دندانپزشکی	۱/۰۶	۰/۵۰	۰/۲۲
	داروسازی با پرستاری و مامایی	۱/۷۴	۰/۵۹	۰/۰۳
	پرستاری و مامایی با سایر رشته‌ها	۰/۵۷	۰/۴۱	۰/۶۴
	پزشکی با دندانپزشکی	۰/۰۳	۰/۴۵	۱/۰۰
	دندانپزشکی با داروسازی	۰/۶۸	۰/۶۲	۰/۸۱
	داروسازی با پزشکی	۰/۷۱	۰/۵۶	۰/۷۳
	دندانپزشکی با سایر رشته‌ها	۰/۴۹	۰/۴۵	۰/۸۰
	سایر رشته‌ها با پزشکی	۰/۴۶	۰/۳۵	۰/۷۰
	داروسازی با سایر رشته‌ها	۱/۱۷	۰/۵۵	۰/۲۱

### بحث و نتیجه گیری

نظامهای آموزشی را می‌توان مجموعه برنامه‌ها، روش‌ها و موادی دانست که به طور هماهنگ دستیابی شاگردان را به اهداف آموزشی خاص تسهیل می‌کند (۱۱). دانشجویان، مشتریان اصلی سیستم آموزش در دانشگاهها هستند و کیفیت خدمات آموزشی را با انتظارات و ادراکات خود از خدمات دریافت شده می‌سنجند، از این رو اکنون در همه مراکز علمی دنیا دیدگاه دانشجویان را در مورد کلیه جنبه‌های خدمات

آموزشی ارائه شده در موسسات آموزش عالی به عنوان عامل ضروری در پایش کیفیت آموزش در نظر می‌گیرند. شواهد نشان می‌دهد که نظام آموزشی هنگامی می‌تواند وظایف خود را به درستی انجام دهد که از نظر کیفیت آموزشی در وضع مطلوب باشد با توجه به این موضوع ضرورت یافتن راههایی که بتوان کیفیت آموزشی را افزایش داد، ضروری به نظر می‌رسد (۱۲).

ستادهای شاهد و ایثارگر دانشگاهها نقش مهمی

بعنوان مرجع رسیدگی به امور ایثارگران در کیفیت آموزشی دانشجویان مربوطه برعهده دارند. ارائه خدمات مورد نیاز در زمینه‌های آموزشی به دانشجویان معزز شاهد و ایثارگر به منظور بالا بردن سطح علمی این عزیزان با بهره‌مندی از کلیه امکانات و اعتبارات مشترک دانشگاهها و بنیاد شهید و امور ایثارگران مطابق قوانین مصوب از جمله اموری است که در بهبود کیفیت آموزشی دانشجویان نقش بسزایی را ایفا می‌نماید.

نتایج نشان می‌دهد که میانگین نمرات دختران دانشجو در تمامی مقیاس‌های پرسشنامه خدمات آموزشی (آیین‌نامه‌های آموزشی، فرایند آموزشی، منابع آموزشی و پیامدهای آموزشی) بیش از پسران می‌باشد و دختران دیدگاه بهتری نسبت به پسران دارند. با این وجود تفاوت معنی داری بین دیدگاه دختران و پسران درباره فرایند آموزشی، منابع آموزشی و پیامدهای آموزشی مشاهده نشد. لیکن بین دیدگاه دانشجویان دختر و پسر نسبت به آیین‌نامه‌های آموزشی تفاوت معنی دار وجود دارد ( $P < 0/05$ ). این نتایج با نتیجه پژوهش ابراهیمی پور همسو و با نتیجه پژوهش پزهان و همکاران، رسول آبادی و محمدیان غیر همسو بوده است. سازگاری و همچنین دقت عمل بیشتر در دختران نسبت به پسران را می‌توان به عنوان دلیل این غیرهمسویی مطرح نمود (۶، ۵، ۱۲، ۸).

میانگین نمرات دانشجویان بومی مورد مطالعه در تمامی مقیاس‌های پرسشنامه خدمات آموزشی بیش از دانشجویان غیربومی بود و نشان می‌دهد که دانشجویان بومی دیدگاه بهتری نسبت به دانشجویان غیر بومی دارند. نتایج نیز بر این دلالت دارد که بین دیدگاه این دو گروه در آیین‌نامه‌های آموزشی، فرایند آموزشی، منابع آموزشی و پیامدهای آموزشی تفاوت معنی دار وجود داشت. نتیجه پژوهش حاضر با نتیجه پژوهش برجیان و همکاران همسو و با نتایج پژوهش ابراهیمی پور غیرهمسو می‌باشد (۱۳ و ۶). مولفه بومی بودن و دسترسی به سیستم‌های حمایتی از قبیل خانواده می‌تواند در کاهش مشکلات آموزشی و بهبود عملکرد تحصیلی دانشجویان نقش داشته باشد. میانگین نمرات دانشجویان متاهل در تمامی مقیاس‌های پرسشنامه

خدمات آموزشی بیش از دانشجویان مجرد می‌باشد، بدین معنی که دیدگاه دانشجویان متاهل نسبت به دانشجویان مجرد بهتر است. با این وجود بین دیدگاه دانشجویان مجرد و متاهل راجع به آیین‌نامه‌های آموزشی، فرایند آموزشی، منابع آموزشی و پیامدهای آموزشی تفاوت معنی دار وجود نداشت. پژوهشی همسو یا غیر همسو با نتیجه فوق پیدا نشد. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که در کل بین

دیدگاه دانشجویان رشته‌های مختلف نسبت به آیین‌نامه‌های آموزشی و فرایندهای آموزشی تفاوت معنی دار وجود دارد. دیدگاه دانشجویان رشته پرستاری و مامایی در آیین‌نامه‌های آموزشی با میانگین نمره ۴/۷۹ نسبت به دیگر رشته‌ها بهتر بوده است. کمترین میانگین در آیین‌نامه‌های آموزشی مربوط به دانشجویان رشته داروسازی (۳/۹۳) می‌باشد. همچنین در فرایندهای آموزشی نیز دیدگاه گروه پرستاری و مامایی با میانگین ۹/۲۰ نسبت به دیگر رشته‌ها بهتر بوده است. لیکن بین دیدگاه دانشجویان شاهد و ایثارگر در رشته‌های مختلف مورد مطالعه راجع به منابع آموزشی و پیامدهای آموزشی، تفاوت معنی دار وجود ندارد. با وجود اینکه تفاوت معناداری در منابع آموزشی و پیامدهای آموزشی در بین دانشجویان شاغل به تحصیل در رشته‌های مختلف دیده نشد اما میانگین نمرات دانشجویان پرستاری و مامایی (۵/۶۲) نسبت به بقیه رشته‌ها بالاتر بود و حاکی از دیدگاه بهتر این گروه به منابع آموزشی بود. پایین‌ترین میانگین در مولفه منابع آموزشی متعلق به گروه دانشجویان رشته دندانپزشکی (۴/۹۵) بود. همچنین در مولفه پیامدهای آموزشی نیز دیدگاه دانشجویان رشته پرستاری و مامایی (۱۳/۴۰) نسبت به دیگر رشته‌ها بهتر بوده است. پژوهشی همسو یا غیر همسوبا نتیجه فوق پیدا نشد.

یافته‌ها نشان می‌دهد که بین دیدگاه دانشجویان گروه سنی مختلف نسبت به آیین‌نامه‌های آموزشی، فرایند آموزشی و پیامدهای آموزشی تفاوت معنی دار وجود ندارد، لیکن بین دیدگاه دانشجویان با گروه سنی مختلف نسبت به منابع آموزشی تفاوت معنی دار وجود دارد. دانشجویان شاهد و ایثارگر با گروه سنی ۲۶ سال و بیشتر با میانگین ۴/۷۱ نسبت به دو گروه سنی دیگر دیدگاه بهتری نسبت به آیین



متوسط ارزیابی شد. این مولفه شامل: میزان آشنایی با آئین نامه‌ها ومقررات آموزشی، میزان اطلاع رسانی به دانشجویان در خصوص آئین نامه‌ها ومقررات آموزشی، میزان کارایی آئین نامه‌ها ومقررات آموزشی و ضرورت بازنگری واصلاح آئین نامه‌ها ومقررات آموزشی خاص دانشجویان شاهد وایثارگر بوده است و تمامی آیت‌ها نیز از دیدگاه شرکت کنندگان پژوهش همگی در حد متوسط ارزیابی شده‌اند. برای بهبود اطلاع رسانی باید اقدامات جدی صورت گیرد و آئین نامه‌ها و مقررات جاری آموزشی شاهد و ایثارگر مورد بازبینی و به روزرسانی شود.

از دیدگاه دانشجویان شاهد و ایثارگر میزان رضایت از **فرآیند آموزشی** در کل در حد زیاد ارزیابی شد. این مولفه شامل: ضرورت مشاوره وراهنمایی دانشجویان در زمان انتخاب واحد، ضرورت برگزاری کلاسهای تقویت بنیه علمی برای دانشجویان، میزان تاثیر مشارکت دانشجویان در طراحی و برگزاری کلاسهای تقویت بنیه علمی، نقش استاد مشاور در ارتقاء آموزشی و تاثیر گذاری در پیشرفت تحصیلی، برگزاری کلاسهای ترم تابستانی ویژه دانشجویان شاهد وایثارگر بود که میزان رضایت از آنها از دیدگاه شرکت کنندگان در حد زیاد بود و بقیه آیت‌های این مولفه که شامل میزان مشارکت دانشجویان در انجام برنامه‌های پژوهشی، میزان ارتباط و مشاوره اساتید مشاور با دانشجویان میزان ارتباط وتعامل با دفتر ستاد شاهد و ایثارگر بوده است که در حد متوسط ارزیابی شده‌اند. دانشجویان شاهد و ایثارگر تمایل به شرکت در برنامه‌های پژوهشی داشته ولی این موضوع کمتر از سوی ستادهای شاهد و ایثارگر مورد توجه قرار گرفته است که باید برنامه ریزی جدی تری در این خصوص و طرح استاد مشاور و ارتباط بیشتر دانشجویان با ستادها صورت گیرد. از دیدگاه دانشجویان شاهد وایثارگر، میزان رضایت از **منابع آموزشی** در کل در حد زیاد ارزیابی شد. این مولفه شامل: ارائه جزوات، کتب درسی مورد نیاز و مرتبط با رشته تحصیلی دانشجویان در پیشرفت تحصیلی، ضرورت وجود کتابخانه خاص برای دانشجویان در محل ستاد شاهد وایثارگر دانشگاه، دسترسی به اینترنت در محل ستاد و ارائه خدمات اینترنتی، ارائه خدمات آموزشی و وسایل کمک آموزشی (مانند جزوه، CD

نامه‌های آموزشی داشتند. دانشجویان شاهد و ایثارگر با گروه سنی ۲۰ سال و کمتر با میانگین ۸/۴۹ دیدگاه بهتری در فرایند آموزشی داشتند، دانشجویان شاهد و ایثارگر در گروه سنی ۲۰ سال و کمتر با میانگین ۵/۷۷ در منابع آموزشی دیدگاه بهتری نسبت به سایر گروه‌ها دارند. در پیامدهای آموزشی، دانشجویان گروه سنی ۲۰ سال و کمتر با میانگین ۱۳/۷۸ دیدگاه بهتری داشتند. تحقیقات همسو یا ناهمسو با نتیجه فوق یافت نشد. عدم تفاوت بین دیدگاه دانشجویان گروه‌های سنی مختلف را می‌توان به دلیل همسانی آیین نامه‌های آموزشی برای تمامی گروه‌های سنی تبیین نمود. یافته‌ها نشان می‌دهد که بین دیدگاه دانشجویان دانشگاه‌های تیپ ۱ با دانشگاه‌های تیپ ۲ و ۳ نسبت به آیین نامه‌های آموزشی و فرایند آموزشی، تفاوت معنی دار وجود ندارد ولی در دو مولفه منابع آموزشی و پیامدهای آموزشی تفاوت معنی دار وجود دارد. دیدگاه دانشجویان تیپ ۳ نسبت به آیین نامه‌های آموزشی (۴/۷۳) و فرایند آموزشی (۸/۹۲) بهتر از تیپ یک و دو بود. در منابع آموزشی دیدگاه دانشجویان مشغول به تحصیل در دانشگاه‌های تیپ ۲ با میانگین ۵/۶۸ بهتر بود و در پیامدهای آموزشی، میانگین نمره دانشجویان در دانشگاه‌های تیپ ۳ (۱۳/۴۱) بالاتر بود و نشان دهنده دیدگاه بهتر این دانشجویان نسبت به دیگر تیپ‌های دانشگاهی بوده است. شاید به دلیل همسانی آیین نامه‌های آموزشی در کلیه دانشگاهها و فارغ از تیپ‌های دانشگاهها تفاوت معناداری در این مولفه مشاهده نشد. همچنین به نظر می‌رسد که نحوه و کیفیت خدمات مشاوره‌ای در هنگام انتخاب واحد و در کل دوران تحصیل، آموزش اساتید مشاور و ارتباط خوب اساتید با دانشجویان شاهد و ایثارگر تقریباً در تمامی سه تیپ یکسان بوده و عملکرد رضایت بخشی داشته‌اند. لیکن در مولفه منابع آموزشی که به نوعی نشان دهنده امکانات دانشگاه می‌باشد با توجه به اینکه برخی از دانشگاهها از امکانات آموزشی وشرايط بهتری برخوردارند ممکن است این موضوع دلیل مشاهده تفاوت معنادار بین دیدگاه گروه‌ها باشد. همچنین در پژوهش حاضر، از دیدگاه دانشجویان شاهد و ایثارگر میزان رضایت از **آئین نامه‌های آموزشی** در کل در حد

در بهبود وضعیت آموزشی بود.

از دیدگاه دانشجویان شاهد و ایثارگر، میزان رضایت از **پیامدهای آموزشی** در کل در حد زیاد ارزیابی شد. این مولفه نیز شامل: اثربخشی کلاسهای تقویت بنیه علمی در ارتقاء و پیشرفت تحصیلی دانشجویان، اثربخشی آئین نامه تسهیلات آموزشی دانشجویان شاهد و ایثارگر در رفع مشکلات آموزشی، اثربخشی اجرای طرح استاد مشاور دانشجویان شاهد و ایثارگر در بهبود وضعیت تحصیلی، اثربخشی طرح تشویق (ارتقاء معدل دانشجویان) در پیشرفت تحصیلی، اثربخشی برگزاری کلاسهای ترم تابستانی در جلوگیری از عقب ماندگی تحصیلی، اثربخشی کلاسهای آمادگی تحصیلات تکمیلی (دستیاری، کارشناسی ارشد، کارشناسی)، اثربخشی کلاسهای آمادگی آزمونهای جامع (علوم پایه و پیش کارورزی) و اثربخشی آزمونهای آزمایشی علوم پایه و پیش کارورزی بود. یافته دیگر حاصل از پژوهش ارزیابی میزان تعامل دانشجویان با استاد شاهد و ایثارگر دانشگاه بود که از دیدگاه دانشجویان در حد متوسط ارزیابی شده است. در کل نتایج پژوهش حاضر بیانگر این است که از دیدگاه دانشجویان شاهد و ایثارگر میزان رضایت از خدمات آموزشی ارائه شده توسط استاد شاهد و ایثارگر در حد زیاد و



میزان تعامل دانشجویان با استاد در حد متوسط می باشد.

پیشنهاد می گردد که در پژوهش های آتی در جمعیت دانشجویان شاهد و ایثارگر، ابعاد کیفی خدمات آموزشی از قبیل قابلیت اطمینان، پاسخ گویی، تضمین و همدلی نیز مورد بررسی قرار گیرد. همچنین با توجه به اینکه در این پژوهش میزان تعامل، ارتباط و همدلی دانشجویان با استاد شاهد و ایثارگر از دید دانشجویان در حد متوسط ارزیابی شده است، پیشنهاد می گردد این موضوع در مطالعات بعدی مورد بررسی دقیق تری قرار گیرد و ستادهای شاهد و ایثارگر و سایر مسئولین اجرایی به دنبال راهکارهای اجرایی - علمی برای افزایش تعامل دانشجویان شاهد و ایثارگر باشند.

**تقدیر و تشکر:** در پایان از تمامی مدیران، کارشناسان محترم ستادهای شاهد و ایثارگر دانشگاه های علوم پزشکی کشور و دانشجویان شرکت کننده در پژوهش قدردانی و سپاسگزاری می شود.

References:

1. The executive regulations and the organizational structure and management of the Affairs witness and veteran' students medical sciences universities. (Persian)
2. Emadzadeh Ali, Karimi Munaqi Hussein, Bahrain Hussein, Derakhshan Akbar, Seddigh Behzadi Shokrane, Davoudi H, [Training Needs Assessment Managers Mashhad University of Medical Sciences , about leadership]. Journal Shahid Beheshti University of Medical Sciences , 2004;4 (2) ; 89-93. (Persian)
3. Amant D, Moemeni danaeei SH, amanat. [Assesing the student'satisfaction and viewpoint of education dentistry college]. Journal of shiraz dentistry. 2009;10 (4) ; 356-360. (Persian)
4. Kebraie A, Roudbari M, [The quality gap in educational services at Zahedan university of medical sciences: Based on student' perceptions and expectations]. IJME. 2005;5 (1) :53-61. (Persian)
5. Pejhan A, sabaghzadeh M, Yaghoubi M. [Assesing the student' satisfaction of educational' serveices and facilities of sabzevar university medical sciences].Journal of Sabzevar University of Medical Sciences. 2006:56. (Persian)
6. Ebrahimipour M.[Survey of witness and veteran student'viewpoint at Mashhad university].ISC. 2002:128 . (Persian)
7. Yazdi Marziyeh.[Survey of witness and veteran Students›Attitudes about the effectiveness of educational services].Bu Ali Sina University,2006. (Persian)
8. Mohamadian A, Khanbabazadeh M. [Assesing the student'satisfaction from function of different part of Ardebil medical university]. Journal of Ardebil university medical sciences.2009:9 (1) :41-55. (Persian)
9. Izady S.[ Assesing the student' satisfaction regard to standard of results customer' model: case study at mazandaran university]. Iranian higher education. 2008. 3 (1) :5-19. (Persian)
10. Seydat A, Shams B, Homaei R, Gharibi L.[The student and teacher' satisfaction from function of directorship education services at Esfahan university medical scinces]. IJME.1384;5, 93-100. (Persian)
11. Lishyn , Sintiyee , Julian Pollack and Charlzram, Raygluth, [Instructional design strategies and techniques], Translation Hashem Fardanesh,Tehran, 1997.P3
12. Rasoolabadi M, Shafieian M, Gharibi F. [Assessment of the quality of educational services by the SERVQUAL Model: viewpoints of the students at Kurdistan University of Medical Sciences]. SJKU. 2013; 18 (1) :104-112. (Persian)
13. BorjianBorujeni S, Shirzad H, kheiri S, Haghshenas Z, Mirzavand H, Beigi A et al . [Students' Educational Problems, Presented in the University's Educational Councils from 2002 to 2005], Shahrekord University of Medical Sciences . Strides Dev Med Educ. 2009; 6 (1) :50-56. (Persian)

# Assessing the Viewpoints of witness and veteran' students to the educational services at universities medical science in 2013

Pouran bohlouli<sup>1</sup>, Jalil koohpayeh zade<sup>2</sup>, Nader momtaz manesh<sup>3</sup>

## Abstract:

**Background and Objective:** The witness and veteran' students are covered by witness and veteran' center at university. Identify the students' attitudes toward learning services can provide valuable outcomes for educational planners. In this study, the students' views about the educational services provided to them was assessed.

**Methods:** This research was cross sectional- descriptive study. The population included all witness and veteran' students. Method was Systematic random sampling. Sample included 550 students who were studying in schools of advanced education, bachelors and associate's degrees. The data gathered were analyzed by using SPSS20 software and research methods were independent t-test and ANOVA.

**Results:** The result showed the differences between male and female students to educational implications ( $P=0/03$ ), but there were not the significant differences in the educational process, resources and educational outcomes. There were Differences between native and non-native students, in educational implications, process, resource and outcome ( $P<0/05$ ). There were not Differences between single and married students, in educational implications, process, resource and outcome. There were the significant difference between different disciplines students to educational implications ( $P<0/01, F=3/29$ ) and educational process ( $P<0/02, F=2/87$ ) but there were no significant difference in resources and educational outcomes. There were the significant difference between students with different age groups to educational process ( $P=0/03, F=5/987$ ). Also there were differences between different types of university in resources ( $P=0/01, F=4/21$ ) and educational outcome ( $P=0/03, F=3/51$ ).

**Conclusion:** The satisfaction level about the educational services of witness and veteran' students was high and the level of communication with the witness and veteran'students was moderate. The subject should be the list of interest to managers and be more accurate. Also, practical approaches need to be provided for the student's intraction.

**Keywords:** Educational services, degree of satisfaction, witness and veteran students

1. Master of Science in Medical Education, Educational Deputy of Ministry of Health and Medical Education.

2. Associate Professor of community medicine, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

3. Assistant Professor of Pediatric Hematologist & Oncologist Loghman Hospital, Shaheed Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran.