

## ارزیابی دیدگاه و رضایتمندی دانشجویان از آموزش در دانشکده‌ی دندانپزشکی شیراز

داریوش امانت<sup>\*</sup>، شهلا مومنی دانایی<sup>\*\*</sup>، ندا امانت<sup>\*\*\*</sup>

<sup>\*</sup> دانشیار گروه آموزشی تشخیص و بیماری‌های دهان و دندان، دانشکده‌ی دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز  
<sup>\*\*</sup> دانشیار گروه آموزشی ارتودنسی و عضو مرکز تحقیقات ارتودنسی دانشکده‌ی دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز  
<sup>\*\*\*</sup> دندانپزشک

### چکیده

**بیان مساله:** آگاهی از نظرات دانشجویان بالینی دندانپزشکی از وضعیت بخش‌های آموزشی و اساتید، مسوولان امور آموزشی را در ارزیابی راهکارهای بهبود کمی و کیفی کسب بهتر مهارت‌های عملی (بالینی) نامبرندگان یاری می‌نماید. از این رو، در راستای رسیدن به این مهم، پژوهش در زمینه‌ی ارزیابی آموزشی بخش‌های گوناگون دندانپزشکی از دیدگاه دانشجویان گروه هدف، امری ضروری به نظر می‌رسد.  
**هدف:** هدف از این پژوهش، ارزیابی و بررسی نقاط ضعف و قوت بخش‌های بالینی دانشکده‌ی دندانپزشکی شیراز از دیدگاه دانشجویی، جهت ارزیابی بازخورد برای بهبود کارکرد آینده‌ی بخش‌ها بود.

**مواد و روش:** در این بررسی مقطعی، از روش تهیه‌ی پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه‌ای متشکل از هفده پرسش استاندارد، پس از تایید پایایی (با روش آلفا کرون باخ)، در اختیار 43 نفر از دانشجویان سال‌های پنجم و ششم دندانپزشکی شیراز قرار گرفت. پس از تکمیل پرسشنامه‌ها، اطلاعات گردآوری شده به وسیله‌ی نرم‌افزار SPSS با استفاده از آزمون‌های کروسکال - والیس (Kruskal-Wallis) و مان - ویتنی (Mann-Whitney) واکاوی گردید.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد، که با وجود نوسان کم در میزان رضایت دانشجویان از بخش‌های گوناگون، بدون وجود تفاوت آماری معنادار از  $p >$  بیشترین میزان رضایت کلی آنان در مورد برخورد کارکنان و اساتید با دانشجویان، به ترتیب از بخش‌های کودکان و درمان لثه و کمترین میزان رضایت در مورد تجهیزات و امکانات از بخش جراحی است.

**نتیجه‌گیری:** یافته‌ها نشان داد، که با وجود تفاوت در برخی معیارهای سوال شده در مورد بخش‌های گوناگون مانند تسلط علمی اساتید، تجهیزات و امکانات بخش و برخورد کارکنان و اساتید با دانشجویان، به طور کلی میزان رضایت دانشجویان گروه هدف، تقریباً همانند یکدیگر بوده و نوسان کمی دارد.

**واژگان کلیدی:** ارزیابی کیفیت آموزشی، بخش‌های بالینی، دانشکده‌ی دندانپزشکی، دیدگاه دانشجویان

## درآمد

جهان پر شتاب امروز، با سرعتی چشمگیر در راه پیشرفت علم و شکافتن ذرات هستی به پیش می‌رود. جهان پزشکی نیز، بر گرفته از علومى زنده و پویا، هر روز ابعادی تازه‌تر به خود می‌گیرد و هر دم ورقى تازه به کتاب قانون ابن سینا می‌افزاید<sup>(1)</sup>. از آنجایی که، دانشگاه‌های علوم پزشکی رسالت بزرگ تربیت نیروهای انسانی کارآمد، متخصص و متعهد برای حل نیازهای مردم را به عهده دارند، جایگاه ویژه‌ی این مراکز علم و فناوری را در جامعه، هر روز بیشتر از پیش آشکار می‌کند.

در این راستا، دانشجو که خود خواستار فراگیری دانش بوده، نقشی بزرگ و برجسته در پیشبرد اهداف والای دانشگاه، که همان حفظ و افزایش سلامت انسان است، دارد. برای رسیدن به این هدف، قطعاً آموزش دانشجو بر مبنای روش‌های نوین، درست و استاندارد، و با تکیه بر اصول علمی با بهره‌وری از وجود اساتید فن و در اختیار داشتن امکانات و تجهیزات مدرن امروزی، بایستی مد نظر باشد.

امروزه، بخشی عظیم از مراحل تربیت و آموزش دانشجویان پزشکی و دندانپزشکی، به افزایش سطح مهارت‌های بالینی آنان برای ارایه و اجرای طرح درمان‌های مناسب برای بیماران اختصاص دارد، که انجام این امر، به وجود اساتید دلسوز با سطح علمی بالا و دارا بودن امکانات و تجهیزات مورد نیاز بستگی زیادی دارد<sup>(2)</sup>. از آنجا که، سنجش دیدگاه دانشجویی، از ارکان لازم و موثر در ارزیابی کیفیت آموزشی بخش‌هاست و نتایج به دست آمده از بررسی وضعیت کمی و کیفی بخش‌ها از طریق سنجش نظرات دانشجویان دوره بالینی، در شناساندن هر چه بهتر نقاط ضعف و قوت بخش‌ها راهگشا می‌باشد، از این رو آگاهی از میزان رضایت یا نبود رضایت دانشجویان از شیوه‌ی یادگیری در بخش‌ها، عاملی تعیین کننده در بهبود کارکرد آینده‌ی بخش‌هاست.

تاکنون پژوهش‌های گوناگونی در زمینه‌ی راهکارهای ایجاد انگیزه‌ی یادگیری در دانشجویان، ارزیابی کارکرد دانش‌آموختگان و اساتید و یا سنجش توان علمی فراگیران انجام شده است<sup>(3-6)</sup>. هاینتر، روش‌های ارزیابی اساتید دانشکده‌های دندانپزشکی آمریکا و دانشکده‌ی سنت چارلز و نیز، شرح وظایف اساتید تمام وقت دانشگاهی را بررسی نمودند<sup>(7)</sup>. جاندا و همکاران، میزان انتظارات دندانپزشکان تازه فارغ‌التحصیل را از آینده‌ی شغلی خود در آمریکا و اروپا سنجش نمودند<sup>(8)</sup>. آلوسا، میزان رضایت بیماران را از شیوه‌ی

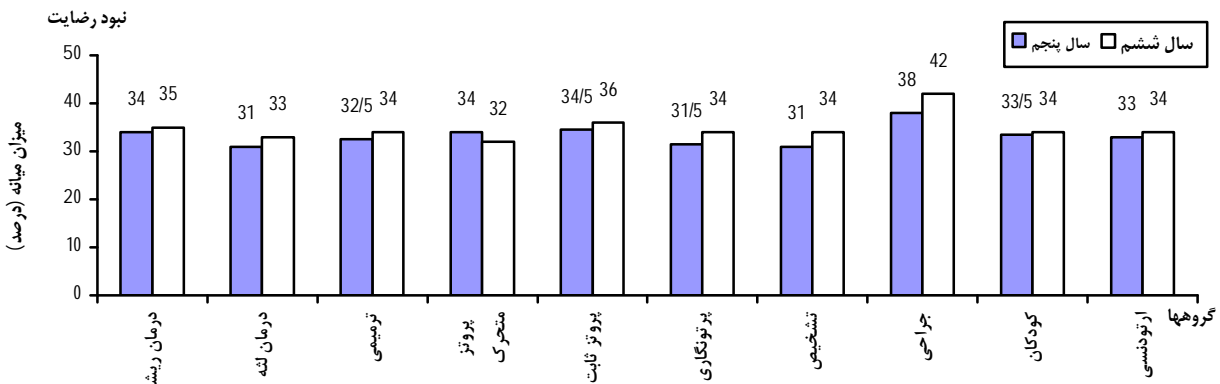
خدمات درمانی دندانپزشکی در فنلاند<sup>(9)</sup> و قبانچی و همکاران این میزان رضایت را در میان بیماران مراجعه کننده به دانشکده‌ی دندانپزشکی شیراز بررسی نمودند<sup>(5)</sup>. اهداف این پژوهش‌های همانند در مرحله‌ی آغازین، بررسی وضعیت کیفیت آموزشی دوره‌های پزشکی و دندانپزشکی و در پایان تعیین راهکارهایی برای بهبود این وضعیت به منظور بالا بردن مهارت‌های دانشجویان در شیوه‌ی درمان بیماران بوده است. ولی در این راستا، دیدگاه دانشجویی در این سنجش، بررسی نشده است.

بنابراین، هدف از این پژوهش، بررسی نقاط ضعف و قوت بخش‌های آموزشی دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز و میزان رضایت دانشجویان از یادگیری کارهای عملی از دیدگاه آنان بود.

## مواد و روش

در این بررسی مقطعی، از روش پرسشنامه، متشکل از هفده پرسش استاندارد استفاده شد. پرسش‌های این پرسشنامه، بر مبنای پرسش‌های همانند در نظر سنجی‌های آموزشی در پژوهش‌های دیگر به ویژه، نظر سنجی از دانشجویان دانشگاه آکسفورد انگلیس که هم اکنون نیز، مورد استفاده است، انتخاب شد<sup>(3)</sup>. در ضمن، برای جلوگیری از ناهنجاری در استخراج نتایج، در این پرسشنامه از پرسش‌های بسته (پرسش‌های کوتاه و آشکار که هر پرسش تنها یک پاسخ مشخص داشته، بی آنکه چگونگی پرسش، پاسخ را القاء نماید)، استفاده شده است.

این پرسشنامه، در دسترس همه‌ی دانشجویان سال پنجم و ششم دانشکده‌ی دندانپزشکی به شمار 96 نفر قرار گرفت. از پرسشنامه‌های برگردانده شده، شمار 43 عدد که به گونه‌ی کامل پر شده بود، برای ارزیابی اهداف طرح، وارد پژوهش گردیدند. مشخصات پرسشنامه شامل سال تحصیلی و معدل کل دانشجو و پرسش‌های آن شامل چهار دسته، برای بررسی نمودن سطح علمی اساتید، شیوه‌ی برخورد کارکنان و اساتید با دانشجویان، امکانات و تجهیزات بخش‌ها و میزان رضایت کلی دانشجویان در هر یک از بخش‌های ده‌گانه دانشکده طراحی شد. روایی پرسشنامه، با نظر خواهی از یک گروه ده نفری که به صورت راندوم از میان دانشجویان گروه هدف انتخاب شده بودند (Pearson Correlation Coefficient = 92/28) و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفا کرون باخ (Cronbach  $\alpha$  = 0/87) تایید گردید. پس از



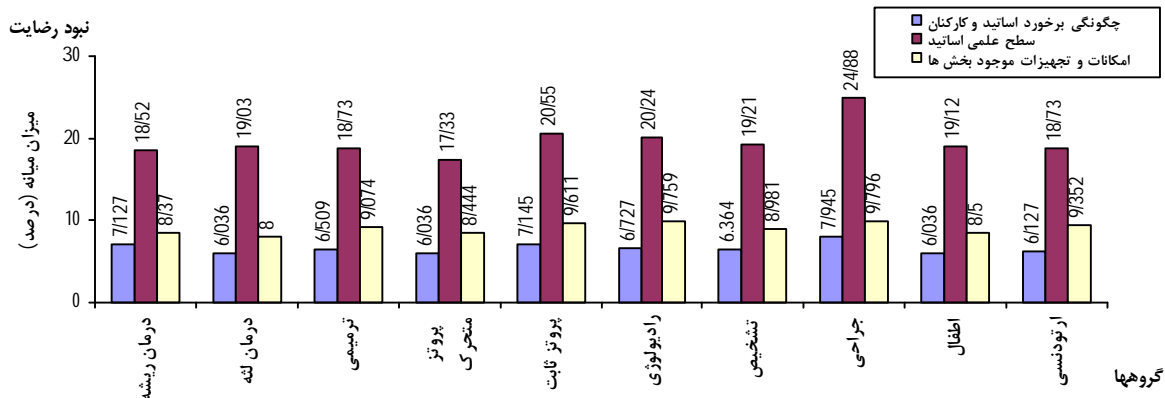
نمودار 1: میزان رضایت دانشجویان سال پنجم و ششم از بخش‌های گوناگون

کمترین رضایت را از بخش جراحی و بیشترین میزان رضایت را از دو بخش تشخیص و درمان لثه داشته و دانشجویان سال ششم نیز، کمترین میزان رضایت را از بخش جراحی و بیشترین میزان رضایت را به ترتیب از بخش‌های پروتز کامل و متحرک و بخش درمان لثه داشته اند. سطح رضایت‌مندی دانشجویان از شیوه‌ی رفتار و برخورد اساتید و کارکنان، سطح علمی اساتید و تجهیزات هر یک از بخش‌ها، به تفکیک در نمودار 2 نمایش داده شده است. بیشترین سطح رضایت‌مندی دانشجویان در برخورد با اساتید و کارکنان، از بخش‌های درمان لثه، پروتز متحرک و کودکان، و کمترین سطح رضایت‌مندی آنان به ترتیب از بخش‌های جراحی و پروتز ثابت است. بیشترین سطح رضایت‌مندی دانشجویان از سطح علمی اساتید، از بخش پروتز متحرک و کمترین سطح رضایت آنان از بخش جراحی گزارش شد. درباره‌ی تجهیزات، بیشترین رضایت دانشجویان از بخش پرئو و کمترین میزان رضایت آنان به ترتیب از بخش‌های جراحی و پرتونگاری بوده است.

گردآوری داده‌ها، واکاوی آنها به صورت درصد و شمار بیان و برای مقایسه‌ی میان بخشی، از آزمون‌های غیر معیاری کروسکال - والیس و مان - ویتنی استفاده شد.

#### یافته‌ها

این بررسی بر روی 43 نفر از دانشجویان دانشکده‌ی دندانپزشکی شیراز انجام گردید. از این شمار، 20 نفر دانشجوی سال پنجم و 23 نفر دانشجوی سال ششم بودند. نمودار 1، سطح رضایت‌مندی دانشجویان سال پنجم و ششم را به تفکیک سال تحصیلی از بخش‌های گوناگون دانشکده نشان می‌دهد. اختلاف جزئی در میزان رضایت دانشجویان از بخش‌ها، از نظر آماری معنادار نبوده است ( $p > 0/1$ ). همچنین، با انجام آزمون همبستگی پیرسون آشکار شد، که میان سطح رضایت‌مندی و معدل دانشجویان رابطه‌ی وجود ندارد ( $p > 0/1$  و  $r = 0/3$ ). این نمودار نشان‌دهنده‌ی آن است، که دانشجویان سال پنجم



نمودار 2: میزان رضایت کلی دانشجویان از چگونگی برخورد اساتید و کارکنان، سطح علمی اساتید و امکانات و تجهیزات موجود بخش‌ها به تفکیک هر بخش

**بحث**

علاقه را شرط یادگیری و یادگیری نیز عامل ایجاد کننده‌ی احساس رضایتمندی فرض شود، بنابراین، همه‌ی بخش‌ها توانسته‌اند در دانشجویان علاقه به یادگیری را ایجاد نمایند، ولی نمرات کسب شده گویای میزان یادگیری نبوده است.

در بررسی شیوه‌ی رفتار اساتید و کارکنان با دانشجویان، بیشترین میزان رضایت در بخش‌های درمان لثه، پروتز کامل و متحرک و بخش کودکان دیده شد.

بیشترین سطح رضایتمندی از نظر آرایه مطالب علمی به وسیله‌ی اساتید، در بخش پروتز متحرک دیده شد. این یافته، تلاش اعضای هیات علمی این بخش در راستای افزایش سطح علمی دانشجویان و همچنین، استفاده‌ی مناسب از نیروی اساتید جوان و علاقه‌مند در آموزش دانشجویان را نشان می‌دهد. کاهش سطح رضایتمندی در برخی بخش‌ها می‌تواند به دلیل نبود زمان کافی برای تبادل اطلاعات میان اساتید و دانشجویان در محیط علمی باشد. به عنوان نمونه، نبود برنامه‌ی آموزشی پیاپی برای دانشجویان در بیمارستان یا درمانگاه، سبب کاهش زمان آموزش و تبادل اطلاعات علمی میان دانشجو و اساتید بخش جراحی می‌شود. از سوی دیگر، توجه مداوم به تامین نیازهای بخش‌های گوناگون، و توجه به رضایتمندی اساتید، موجب دلگرمی آنان برای آرایه‌ی مطالب علمی جدید و بحث و گفت و گو با دانشجویان خواهد شد.

کاهش سطح رضایت دانشجویان در زمینه‌ی وجود امکانات و تجهیزات آموزشی از بخش جراحی و پرتونگاری، نشان‌دهنده‌ی درخواست توجه بیشتر و جدی مسوولان آموزش به این بخش‌ها و تجهیز آنان است. شایسته است، که بخش‌های یاد شده در بالا، مورد توجه ویژه‌ی مسوولان دانشکده و دانشگاه قرار گیرد و اقدامات لازم برای ایجاد تسهیلات برای جذب نیروی متخصص و منابع مالی انجام شود.

**نتیجه‌گیری**

نتایج به دست آمده از این بررسی نشان داد، که با وجود نوسان کم در میزان رضایت دانشجویان از بخش‌های گوناگون، بیشترین میزان رضایت کلی دانشجویان به ترتیب از بخش‌های کودکان و درمان لثه و کمترین میزان رضایت کلی آنان از بخش جراحی است. همچنین در مورد تجهیزات بخشی شایسته است، که بخش جراحی و پرتونگاری در اولویت قرار گیرند.

یکی از راهکارهای مهم و بنیادین در بالا بردن سطح کمی و کیفی کارکرد بخش‌های بالینی دندانپزشکی، شناخت و آگاهی مسوولان امر آموزش از میزان رضایت دانشجویان بالینی از کارکرد بخش‌های گوناگون است. از این رو، توجه نمودن به نظرات دانشجویان در برنامه‌ریزی‌های آینده برای بهبود این کارکرد، راهگشا خواهد بود. با در نظر گرفتن این نکته، که میزان رضایت و یا نبود رضایت افراد در هر زمینه‌ای وابسته به متغیرهای گوناگونی چون فرهنگ قومی، تجارب، سطح تحصیلات، سن، میزان انتظارات و دستیابی فرد به اهداف مربوطه است، مجموعه‌ی این عوامل، نوع نگرش به نتیجه‌ی کار را آشکار می‌کند. از این رو، تعیین میزان رضایت در هر خصوص قطعاً کمک شایانی در بررسی و رفع معضلات و کاستی‌های موجود خواهد نمود (3، 4، 5).

تاکنون پژوهش‌های گوناگونی درباره‌ی راهکارهای ایجاد انگیزه‌ی مناسب یادگیری در دانشجویان، سنجش میزان اطلاعات عمومی و تخصصی دانشجویان در زمان دانش آموختگی و حتی ارزیابی کوتاه مدت و میان مدت از شیوه‌ی کارکرد دانش آموختگان، پس از آغاز به کار، ارزیابی اساتید، شرح وظایف اساتید و ارزیابی از آموزش دانشکده‌ها به انجام رسیده است (3-10).

با آن که قطعاً اهداف پژوهشگران یاد شده همگی در نهایت افزایش و بهبود وضعیت آموزش و جست و جو برای راهکاری تازه برای افزایش مهارت‌های دانشجویان در چگونگی درمان بیماران بوده است، ولی هیچ‌کدام از آنان نگاه علمی به دیدگاه دانشجویی در راستای رسیدن به این هدف را نداشته‌اند. یافته‌های بررسی کنونی نشان داد، که به گونه‌ای کلی میزان رضایت دانشجویان از وضعیت آموزشی هر یک از بخش‌ها، تقریباً همانند بوده و تفاوتی معنادار میان میزان رضایت از یک بخش با بخش دیگر وجود ندارد. مقایسه‌ی نظرات دانشجویان سال پنجم و ششم در میزان رضایت از بخش‌های گوناگون نیز، همانند یکدیگر بود. به نظر می‌رسد، که همانندی نظر و میزان رضایتمندی به دلیل تناسب مطالب آموزشی با سطح علمی دانشجویان در هر سال تحصیلی باشد، که در هر دو سال دانشجویی سبب ایجاد رضایت گردیده است. رابطه‌ای معنادار میان معدل دانشجویان با میزان رضایت آنان پیدا نشد. این نبود ارتباط می‌تواند تا اندازه‌ای مربوط به نبود هماهنگی میان مطالب و اهداف آموزشی و شیوه‌ی سنجش آنها در بخش‌های گوناگون باشد. به گونه‌ای که، اگر

**سپاسگزاری**

پزشکی شیراز که پشتیبانی مالی این طرح را پذیرفتند، سپاسگزاری  
و قدردانی می‌گردد.

به این وسیله از معاونت محترم پژوهشی دانشگاه علوم

\*\*\*\*\*

**References**

1. Sarikhani Khorami Kh, Mousavi HR. Dental students' awareness of Iranian Generic Medication in Shiraz. [Thesis] Shiraz School of Dental Medicine. 1382. p. 30-35
2. Goedhart H, Eijkman MA, ter Horst G. Quality of dental care: the view of regular attenders. *Community Dent Oral Epidemiol* 1996; 24: 28-31.
3. Sandow PL, Jones AC, Peek CW, Courts FJ, Watson RE. Correlation of admission criteria with dental school performance and attrition. *J Dent Educ* 2002; 66: 385-392.
4. Chambers DW. Faculty evaluation: review of the literature most pertinent to dental education. *J Dent Educ* 1977; 41: 290-300.
5. Ghapanchi J, Daghighafkar M, Azadi A, Sedaghati Shayesteh S. Patients' satisfaction of dental care provided in Shiraz dental school. *Shiraz Univ Dent J* 2009; 10: 83-86.
6. McGrath C, Wai Kit Yeung R, Comfort MB, McMillan AS. Development and evaluation of a questionnaire to evaluate clinical dental teachers (ECDT). *Br Dent J* 2005; 198: 45-48.
7. Heintze U, Radeborg K, Bengtsson H, Stenlääs A. Assessment and evaluation of individual prerequisites for dental education. *Eur J Dent Educ* 2004; 8: 152-160.
8. Janda S, Wang Z, Rao CP. Matching dental offerings with expectations. Filling perceptual gap gives marketers something to sink their teeth into. *J Health Care Mark* 1996; 16: 38-44.
9. Alvesalo I, Uusi-Heikkilä Y. Use of services, care-seeking behavior and satisfaction among university dental clinic patients in Finland. *Community Dent Oral Epidemiol* 1984; 12: 297-302.
10. Rice A, Liddell A. Determinants of positive and negative attitudes toward dentistry. *J Can Dent Assoc* 1998; 64: 213-218.