

بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان دانشکده پزشکی از چگونگی سرویس دهی سایت اینترنت دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی گیلان در سال ۱۳۸۶

آتیه قنبری*، فرح جاهد نما**، عاطفه قنبری***، آبتین حیدر زاده****

* کارشناس ارشد بافت شناسی، کارشناس امور دانشجویی دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی گیلان

** کارشناس کتابداری دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی گیلان

*** استادیار گروه پرستاری دانشکده پرستاری و مامایی شهید بهشتی، دانشگاه علوم پزشکی گیلان

**** دانشیار گروه پزشکی اجتماعی دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی گیلان

چکیده

مقدمه: یکی از مسائل مهم در فرآیند یادگیری-یاددهی و سرعت بخشی به آن استفاده از شبکه اینترنت می باشد. تعیین رضایتمندی در استفاده از آن یکی از موارد بسیار مهم در این فرآیند تلقی می شود. لذا در این تحقیق به تعیین میزان رضایتمندی در دانشجویان پزشکی در ارتباط با چگونگی سرویس دهی سایت اینترنت در دانشکده پزشکی پرداخته شده است.

روش ها: در این مطالعه توصیفی-مقطعی تعداد ۱۵۹ دانشجوی دانشکده پزشکی به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند. در این تحقیق از پرسشنامه مشتمل بر دو بخش: بخش اول اطلاعات دموگرافیک و بخش دوم عبارات مربوط به رضایت سنجی براساس مقیاس لیکرت استفاده گردید. داده ها پس از جمع آوری با استفاده از نرم افزار آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: از جامعه پژوهش، ۵۷/۹ درصد پاسخ دهندگان مونث و ۵۷/۸ درصد بالای ۲۰ سال با میانگین سنی ۲۰/۷ بودند. نتایج نشان داد فقط بین میزان دما در تابستان و جنس ($P < 0.05$) و حفظ خلوت در محل سایت و رشته تحصیلی ($P < 0.007$) و دسترسی سریع به سایت های علمی و رشته تحصیلی ($P < 0.001$) تفاوت معنی دار وجود دارد.

نتیجه گیری: نتایج رضایت سنجی دریافت کنندگان خدمات، می تواند در راستای ارتقای زیر ساخت های مناسب مانند افزایش سرعت دستیابی به اطلاعات، تکمیل تجهیزات، وسایل و امکانات آموزشی نقش موثری ایفا نماید.

واژه های کلیدی: اینترنت، رضایتمندی، دانشجویان، دانشکده پزشکی

مقدمه

اینترنت بی شک یکی از بارزترین ثمرات انقلاب اطلاعاتی و ارتباطی است. این شبکه عظیم کامپیوتری تمام جهان را در بر گرفته است (۱). رایانه و شبکه اطلاع رسانی نقش مهم و فزاینده ای در امر آموزش پزشکی ایفا می کند (۲). با توجه به اتصال سرویس دهنده های مختلف از قبیل مراکز علمی در شرکت های تجاری به شبکه اینترنت، به عنوان یک منبع ویژه و عمده تامین و تبادل اطلاعات گوناگون نگاه شده است. اینترنت امکان تبادل آزاد، ارزان، راحت، سریع و جامع همه گونه اطلاعات را فراهم می آورد. امکانات موجود در اینترنت می تواند در جهت آموزش تحقیق و تبادل اطلاعات پزشکی در رشته ها و سطوح متنوع بکار گرفته شود (۱). در کشورهای در حال توسعه، رضایت مشتری پارامتر مهم در ارتقاء سرویس های اینترنتی و مدیریت آن ها است (۳). از طرف دیگر با توجه به افزایش روز افزون کاربران و افزایش

قابلیت های آن بهتر است تحقیقاتی در زمینه بررسی میزان رضایت کاربران از اینترنت صورت گیرد (۴). این تحقیق با هدف تعیین رضایتمندی توسط دانشجویان علوم پزشکی گیلان در مورد اینترنت انجام شده است. چگونگی سرویس دهی به این دانشجویان در سایت اینترنت یکی از امور مهم در دانشکده پزشکی است و میزان رضایتمندی از آن برای دانشجویان رشته های مختلف امر بدیهی است که نشانگر اهمیت موضوع تحقیق است. همچنین این پژوهش سبب می شود که در سایت های اینترنتی عدم رضایتمندی دانشجویان را بر طرف و موارد رضایت تقویت گردد. در نتیجه، انجام این تحقیق ضرورت یافته و نتایج آن می تواند سبب ارتقاء چگونگی سرویس دهی اینترنت در دانشکده پزشکی گردد.

روش ها

این تحقیق توصیفی-مقطعی است که به مدت ۴ ماه از تاریخ مهر ۸۶ لغایت دی ۸۶ انجام گرفته است. جامعه پژوهش شامل ۱۵۹ دانشجو بودند که به روش نمونه گیری آسان انتخاب

علوم پزشکی گیلان انجام گردید. میانگین سنی نمونه ها ۲۰/۷ سال و جنس ۵۷/۹ درصد آن ها مونث بود. در ضمن ۷۸/۶ درصد واحدهای مورد پژوهش دانشجوی رشته پزشکی و فقط ۵ درصد رشته دندانپزشکی بودند. بررسی فراوانی یافته‌ها نشان داد که حداکثر ناراضی‌تی (۸۸/۷ درصد) از تعداد رایانه بوده و این در حالی است که حداکثر رضایت (۸۲/۴ درصد) از نور موجود در فضا بود (جدول ۱). تفاوت معنی‌دار آماری فقط بین میزان دمای مناسب در تابستان و جنس با استفاده از کای اسکوئر ($\chi^2=6.4, df=3, p<0.05$) وجود داشت. در واقع دختران (۵۵/۴ درصد) در مقایسه با پسران (۴۴/۸ درصد) راضی‌تر بودند. تفاوت معنی‌داری فقط بین حفظ خلوت در محل سایت ($\chi^2=17.56, df=6, p<0.007$) و دسترسی سریع به سایت‌های علمی ($\chi^2=25/8, df=6, P<0.001$) وجود داشت. در مورد حفظ خلوت، دانشجویان رشته دندانپزشکی (۶۲/۵ درصد) ناراضی‌تر از سایر رشته‌ها بوده‌اند در حالی که در مورد دسترسی سریع به سایت دانشجویان پزشکی (۵۲/۸ درصد) نسبت به سایر رشته‌ها ناراضی‌تر بودند.

شدند. در زمان بررسی، سایت اینترنت دانشکده پزشکی شامل سه خط اینترنت مخصوص دانشجویان، فضای فیزیکی با طول ۴/۶۰ متر و عرض ۳/۹۰ متر (جمعاً ۱۷/۵ مترمربع و بدون حد و دیوار مشخص) و در داخل کتابخانه مستقر بوده و ساعت ۸-۱۵ هر روز به دانشجویان اختصاص داده می‌شد، پهنای باند اینترنت دانشکده نیز در آن زمان ۵۱۲ کیلو بایت بود. در این تحقیق شرایط فوق با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته مشتمل بر دو بخش، بخش اول مشخصات دموگرافیک و بخش دوم عبارات مربوط به رضایت سنجی، مورد بررسی قرار گرفت، به نحوی که ۱۳ عبارت نظرسنجی براساس مقیاس لیکرت از خیلی کم تا خیلی زیاد دسته بندی گردید. روائی پرسشنامه با استفاده از نظرات صاحب‌نظران و پایایی آن از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۰ مورد تایید قرار گرفت. اطلاعات به دست آمده با استفاده از نرم افزار آماری (SPSS. Ver.11) و آزمون‌های آمار توصیفی (میانگین) و استنباطی (کای اسکوئر) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

این پژوهش بر روی ۱۵۹ دانشجوی رشته پزشکی دانشگاه

جدول ۱: توزیع فراوانی رضایتمندی از چگونگی سرویس دهی

جمع کل		خیلی زیاد		زیاد		کم		خیلی کم		عبارات
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
۱۰۰	۱۵۹	۱/۹	۳	۲۵/۲	۴۰	۵۳/۵	۸۵	۱۹/۵	۳۱	ساعات استفاده از سایت
۱۰۰	۱۵۹	-	-	۱۱/۳	۱۸	۴۳/۴	۶۹	۴۵/۳	۷۲	تعداد رایانه موجود در سایت
۱۰۰	۱۵۹	۱۱/۹	۱۹	۶۴/۸	۱۰۳	۱۸/۹	۳۰	۴/۴	۷	دمای مناسب در فضای سایت در زمستان
۱۰۰	۱۵۹	۱۱/۳	۱۸	۵۰/۹	۸۱	۲۸/۳	۴۵	۹/۴	۱۵	دمای مناسب در فضای سایت در تابستان
۱۰۰	۱۵۹	۱۱/۳	۱۸	۷۱/۱	۱۱۳	۱۶/۴	۲۶	۱/۳	۲	نور کافی در فضای سایت
۱۰۰	۱۵۹	۳/۸	۶	۱۶/۴	۲۶	۴۰/۹	۶۵	۳/۹	۶۲	خصوصی بودن مکان رایانه
۱۰۰	۱۵۹	۱۰/۷	۱۷	۳۰/۸	۴۹	۴۷/۸	۷۶	۱۰/۷	۱۷	سر و صدای موجود در فضای سایت
۱۰۰	۱۵۹	۸/۲	۱۳	۵۴/۷	۸۷	۳۰/۲	۴۸	۶/۹	۱۱	راحتی میز و صندلی در فضای سایت
۱۰۰	۱۵۹	۷/۵	۱۲	۳۵/۲	۵۶	۳۴/۶	۵۵	۲۲/۶	۳۶	مناسب بودن محل فضای سایت
۱۰۰	۱۵۹	۵/۷	۹	۱۸/۹	۳۰	۴۳/۴	۶۹	۳۲/۱	۵۱	استفاده از پست الکترونیکی برای تبادل اطلاعات علمی و درسی
۱۰۰	۱۵۹	۳/۲	۵۱	۲۴/۵	۳۹	۲۳/۸	۳۸	۱۹/۴	۳۱	محدودیت در چت کردن
۱۰۰	۱۵۹	۳/۱	۵	۱۷/۶	۲۸	۵۱/۶	۸۲	۲۷/۷	۴۴	سرعت اتصال به شبکه
۱۰۰	۱۵۹	۴/۴	۷	۳۲/۱	۵۱	۴۸/۴	۷۷	۱۵/۱	۲۴	دسترسی سریع به سایت علمی

بحث و نتیجه گیری

در دنیای امروز توسعه فناوری اطلاعات نیازمند زیر ساخت‌های مناسب به منظور دستیابی هرچه سریع‌تر و بیشتر به اطلاعات است. لذا مصرف کنندگان این خدمات مهم‌ترین مشتریان جهت بررسی کمیت و کیفیت استفاده از این فناوری در مرکز آموزش درمانی می باشند. یکی از اهداف این تحقیق بررسی میزان رضایت دانشجویان در خصوص استفاده از اینترنت و جوابگویی آن با نیازهای کاربر بود. یافته‌ها نشان داد که ۷۳ درصد از دانشجویان از ساعات استفاده از اینترنت ناراضی بودند که با نتایج تحقیق در دانشگاه علوم پزشکی شیراز همخوانی دارد (۵). استفاده از اینترنت نیازمند سرعت و زیر ساخت‌های مناسب است. البته در بررسی دیگری که در دانشگاه علوم پزشکی سمنان در مورد تمایل اساتید در استفاده از اینترنت صورت گرفت نشان داد که ۵۰/۸ درصد کمتر از یک ساعت از این فناوری استفاده نموده اند (۷). یکی دیگر از موارد موثر بر تمایل استفاده از اینترنت مربوط به وجود کامپیوتر به تعداد کافی و کامپیوترهای شخصی در منازل است و در تحقیقی که در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان از اینترنت صورت گرفته نیز به بررسی ارتباط بین وجود کامپیوتر به تعداد کافی و استفاده از اینترنت پرداخته که به تفاوت معنی‌دار ($P < 0.05$) رسیده است (۶).

در این تحقیق ۷۹/۳ درصد دانشجویان از سرعت اتصال به اینترنت ناراضی بودند این یافته توسط تحقیق انجام شده در دانشگاه علوم پزشکی شیراز نیز مورد حمایت قرار گرفت به نحوی که در آن ۸۹/۲ درصد کند بودن سرعت اینترنت را یکی از عوامل موثر در دستیابی به اطلاعات ذکر نمودند (۵). عوامل متعددی بر رضایت دریافت کنندگان خدمات اینترنتی موثر هستند که مهم‌ترین آن سرعت اینترنت می باشد (۸). در مورد میزان دسترسی سریع به سایت‌های علمی، دانشجویان دختر (۶۷/۴ درصد) و پسر (۵۸/۲ درصد) ناراضی بودند. در دانشگاه علوم پزشکی شیراز نیز ۸۰/۸ درصد عدم رضایت خود را از سرعت دستیابی به اطلاعات شبکه و رضایت اعضا از این سرعت اعلام کرده بودند (۵).

در این تحقیق ۵۷/۳ درصد از دانشجویان از محل سایت ناراضی بودند و می توان آن را یکی از دلایل عدم دستیابی مناسب به اطلاعات دانست. در ضمن در تحقیق انجام شده در دانشگاه علوم پزشکی شیراز نیز ۳۸/۲ درصد از کوچک بودن

محل سایت و ۳۳/۳ درصد از نامناسب بودن محل سایت ناراضی بودند و آن را یکی از مشکلات دستیابی به اطلاعات ذکر نمودند (۵).

نتایج تحقیق حاضر حاکی از آن است که ۸۸/۷ درصد دانشجویان از تعداد رایانه و خطوط ارتباطی ناراضی بودند که با تحقیق دانشگاه علوم پزشکی شیراز نیز همخوانی دارد (۵). دانشجویان در این تحقیق از سکوت حاکم در فضای سایت رضایت داشتند که با نتایج تحقیق دانشگاه علوم پزشکی شیراز مغایرت دارد (۵). همچنین یافته‌ها نشان داد که دانشجویان از میزان استفاده از پست الکترونیک به منظور تبادل اطلاعات علمی و درسی ناراضی بودند که شاید دلیل آن سرعت کم انتقال اطلاعات توسط پست الکترونیکی است. در ضمن نتایج تحقیق انجام شده در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان نشان داد که فقط ۴۸/۳ درصد از پزشکان علاوه بر جستجوی سایت‌های وب پزشکی از پست الکترونیکی استفاده می‌نمودند (۶). نتایج تحقیق انجام شده در دانشگاه علوم پزشکی سمنان نیز فقط ۵۹/۷ درصد از اساتید از پست الکترونیک استفاده و دلیل آن را سرعت نامناسب دسترسی به اطلاعات قید نموده اند (۷). یکی از دلایل عدم استفاده از پست الکترونیک برای آموزش و تبادل اطلاعات علمی می تواند فقدان نگرش کافی در نظام آموزش پزشکی به منظور استفاده از زیر ساخت‌های الکترونیک و همچنین عدم استفاده اعضای هیئت علمی از این ابزار برای ارتباط با دانشجویان دانست.

نتایج حاصله از این پژوهش مربوط به سال ۱۳۸۶ است و لذا در طی این سال‌ها با گسترش اینترنت به طور چشمگیر و افزایش تجهیزات و امکانات لازم در دانشکده پزشکی، به نظر می رسد انجام تحقیقاتی برای بررسی وضعیت موجود (شرایط اولیه) لازم و ضروری است تا یافته‌های آن پایه‌ای برای تحقیقات بعدی و سپس مقایسه آن‌ها با یکدیگر گردد. از طرف دیگر افزایش امکانات سخت افزاری و نرم افزاری در سایت دانشکده و برگزاری کارگاه‌های آموزشی و ایجاد سایت‌های آموزش اینترنتی نقش مهمی در افزایش استفاده بهینه از امکانات خواهد داشت و می توان گامی هرچند کوچک در راستای استفاده بهینه از این فناوری باشد.

منابع

- ۱- شهیدی مهدی. اینترنت و پزشکی. مجله علمی سازمان نظام پزشکی جمهوری اسلامی ایران ۱۳۷۶؛ ۵(۴): صفحات ۱۸۲-۱۷۷.
- ۲- بهادرانی مهناز، یمانی نیکو. بررسی دانش نگرش و عملکرد اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پیرامون کاربرد رایانه و شبکه اینترنت. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی ۱۳۸۱؛ ۲(۱): صفحات ۱۳ تا ۱۸.
- 3- Shankers.v. Service Innovations , Customs Satisfaction and Firm value : Asymmetries between Internet-Enabled and Non-Internet-Enabled Service Innovations. available from: <http://ssm.com/abstract=1270808>. september 19. 2008.
- ۴- یزدانی مجتبی و همکاران. بررسی میزان رضایت مشتریان کافی نت‌های بافوق از اینترنت و کافی نت های آن. دانشگاه آزاد اسلامی ۱۳۸۷ . Available from: <http://www.mgtsolution.com/olib/103082338.aspt>
- ۵- محقق زاده محمد صادق، عبداللهی مرضیه. بررسی نظرات و نحوه استفاده مشترکین عضو مرکز اینترنت دانشگاه علوم پزشکی شیراز از امکانات مرکز و تاثیر آن بر کارهای پژوهشی این اعضا. فصلنامه اطلاع رسانی ۱۳۸۷؛ ۱۸(۱،۲): ۱-۱۰.
- ۶- توسل نیا، لک بالا پروین، زارع شهرام. بررسی نحوه استفاده پزشکان در دانشکده علوم پزشکی هرمزگان از اینترنت و منابع دیگر برای روز آمد کردن اطلاعات خود (۱۳۸۰). مجله پزشکی هرمزگان ۱۳۸۱؛ ۶(۲): صفحات ۳۳ تا ۳۷.
- ۷- صابر یان معصومه و همکاران. وضعیت استفاده از اینترنت توسط اساتید دانشگاه علوم پزشکی سمنان. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی ۱۳۸۲؛ ۳(۲): صفحات ۳۳ تا ۳۷.

Survey of Medical Students Satisfaction of Internet Services in Guilan University of Medical Sciences in 1386

*Atiyeh Ghanbari, ** Farah Jahednama, *** Atefeh Ghanbari, **** Abtin Heydazadeh

*MSC, Medical College, Guilan University of Medical Sciences

** Medical College, Guilan University of Medical Sciences

*** Assistant Professor, Faculty Member of Shahid Beheshti Nursing- Midwifery College,
Guilan University of Medical Sciences

**** Associate Professor, Faculty Member of Medical College, Guilan University of Medical Sciences

Abstract

Introduction: Use of network is one of the most important problems in teaching- learning process. Identifying the satisfaction in using internet is a key point in this process. In this research, we try to identify satisfaction in medical students of Guilan University about internet services.

Methods: in this analytical- descriptive study, 159 participants were selected by using purposive sampling from medical university. Questionnaire included two sections, one section was demographic data and another section, statement about satisfaction related to internet services based on likert scale. After collecting data, they were analyzed by descriptive and inferential tests by using SPSS (version 19).

Results: in this research 57.9% of respondents were female and the age of 57.8% were above 20 years old (mean, 20.7). Ch-square was used for identifying significances relation between demographic characters& students satisfaction. It showed that, there are significant relationship between environment temperature and sex ($P<0.05$), privacy and major ($P<0.007$) and fast access to scientific cite and major ($P<0.0001$).

Conclusion: satisfaction results in the medical students could be used to promote the suitable structures such as accessible information, equipment and facility in the medical universities.

Keywords: satisfaction, medical students, medical universities, internet

Corresponding Author: Atiyeh Ghanbari, medical college, Guilan University of medical sciences, Rasht
atiyeh_ghanbari@yahoo.com