

## بررسی میزان رضایت پرستاران بخش مراقبت ویژه نوزادان از آموزش دوره های هفتگانه گواهینامه جهانی کاربری کامپیوتر

دکتر فریده یغمایی\*، ریحانه ابوالقاسم تبار\*\*، مریم ورزش نژاد\*\*، شراره نجفی پور\*\*، فرزانه شجاعی\*\*  
فرزانه بلالی\*\*، لیلا خداکریم\*\*\*

دریافت: ۸۹/۹/۱۶، پذیرش: ۸۹/۱۲/۱۵

### چکیده:

**مقدمه و هدف:** توسعه فناوری اطلاعات تاثیر بسیار گسترده ای در افزایش بهره وری سازمان و موسسات، بهبود ارائه خدمات به مردم و توسعه ارتباطات بین المللی دارد. هدف این پژوهش تعیین میزان رضایت پرستاران بخش مراقبت ویژه نوزادان از آموزش مهارت های هفتگانه رایانه و کاربرد آن در پرستاری در بیمارستان های شهر تهران در سال ۱۳۸۸ بوده است.

**روش کار:** روش پژوهش حاضر توصیفی-همبستگی بوده و ۶۸ نفر از پرستاران بخش مراقبت های ویژه نوزادان در پنج بیمارستان شهر تهران که دوره ICDL را گذرانده بودند در این پژوهش شرکت کردند. جهت جمع آوری اطلاعات از پرسش نامه استفاده شد. پرسش نامه شامل ۷ قسمت: اطلاعات دموگرافیک، رضایت از نحوه تدریس مدرس، رضایت از محتوای دوره، زمان آموزش، فضای فیزیکی، ارزشیابی دوره و کاربری این دوره در پرستاری بود. تجزیه و تحلیل داده ها با نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ انجام شد.

**نتایج:** افراد شرکت کننده در این پژوهش همگی زن بودند و میانگین سنی این افراد  $32/5 \pm 35/9$  سال و میانگین سابقه کاری  $38/3 \pm 11/2$  سال کار پرستاری بود.  $86/8$  درصد مدرک تحصیلی کارشناسی و  $11/2$  درصد دارای مدرک کاردانی و کارشناسی ارشد بودند.  $82/4$  درصد شرکت کنندگان، پرسنل پرستاری،  $14/7$  درصد سرپرستار و  $2/9$  درصد را سوپروایزران بودند. با توجه به تجزیه و تحلیل داده ها  $55/9$  درصد از پرستاران رضایت در حد متوسط،  $22/1$  درصد رضایت زیاد و  $20/6$  درصد رضایت کم از گذراندن دوره داشتند.

**نتیجه نهایی:** اگرچه رضایت نسبی از گذراندن دوره ICDL در میان پرستاران شاغل در بخش مراقبت های ویژه نوزادان وجود دارد ولی این میزان می تواند افزایش یابد. لذا ایجاد دوره های آموزشی کامپیوتری با کاربرد بیشتر در پرستاری، می تواند رضایت پرستاران را افزایش دهد.

**کلید واژه ها:** بخش مراقبت ویژه نوزادان / رضایت پرستاران / گواهینامه جهانی کاربری رایانه

### مقدمه:

برای توسعه این فناوری در جامعه، ایجاد حداقل دانش، مهارت و توانایی استفاده از فناوری اطلاعات در هر شغل و حرفه ای است (۱). اهمیت این مساله در حوزه علوم پزشکی که با بیماران سروکار دارد بیشتر است زیرا علاوه بر مسائل آموزشی، پژوهشی و تولید اطلاعات، درمان

توسعه فناوری اطلاعات در کشورها، تاثیر بسیار گسترده ای در توسعه سایر فناوری ها، افزایش بهره وری سازمان ها و موسسات، بهبود ارائه خدمات به مردم، توسعه بین المللی و به طور کلی زندگی بهتر دارد. اولین قدم

\* دانشیار بهداشت دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی (farideh\_y2002@yahoo.com)

\*\* دانشجوی کارشناس ارشد پرستاری مراقبت ویژه نوزادان دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

\*\*\* دانشجوی دکتری آمار دانشگاه شهید بهشتی

بیمارستان ها گرایش روز افزونی به راه اندازی سیستم اطلاعات کامپیوتری در بخش ها نشان می دهند، با بررسی رضایت کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی درباره بکارگیری کامپیوتر، می توان از نتایج آن در افزایش کیفیت مراقبت و درمان استفاده نمود. افزایش کیفیت مهارت ICDL، سبب افزایش کیفیت ارائه خدمات بهداشتی و درمانی به بیماران و در نهایت بهره وری بیشتر از منابع می شود (۵). هدف این پژوهش "تعیین میزان رضایت پرستاران بخش مراقبت های ویژه نوزادان و بخش نوزادان از آموزش مهارت های هفتگانه کامپیوتر و کاربرد آن در پرستاری" در بیمارستان های شهر تهران در سال ۱۳۸۸ است. نتایج این پژوهش راهنمای خوبی برای مسئولان و مدیران بیمارستانی در جهت گسترش این مهارت در میان کارکنان و استفاده بهینه از بودجه های بیمارستانی خواهد بود.

### روش کار:

روش پژوهش این مطالعه توصیفی-همبستگی بود. ۶۸ نفر از پرستاران بخش مراقبت های ویژه نوزادان و بخش نوزادان در پنج بیمارستان شهر تهران که دوره ICDL را گذرانده بودند در این پژوهش شرکت کردند. جهت جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه با ۴۲ عبارت که توسط پژوهشگران و با استفاده از مروری بر مطالعات جهت این مطالعه طراحی شد، استفاده گردید. پرسشنامه شامل ۷ قسمت شامل: اطلاعات دموگرافیک افراد شرکت کننده، رضایت از نحوه تدریس مدرس (۶ عبارت)، رضایت از محتوای (دوره ۶ عبارت)، رضایت از زمان آموزش (۶ عبارت)، رضایت از فضای فیزیکی دوره (۷ عبارت)، رضایت از ارزشیابی دوره (۶ عبارت)، رضایت از کاربری این دوره در پرستاری (۷ عبارت) است.

اعتبار محتوای پرسش نامه طبق نظر مدرسین دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تایید شد و پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۶ و آلفای رتبه ای ۰/۸۰ محاسبه شد.

قبل از توزیع پرسش نامه هدف از انجام مطالعه برای شرکت کنندگان توضیح داده شد و در مورد محرمانه

صحیح و اصولی بیماران نیز در گرو آشنایی با اطلاعات روزآمد و روش های جدید امکان پذیر است (۲). با پژوهش روی نظام آموزشی مختلف در زمینه کامپیوتر، استناداری به نام International Computer Driving License (ICDL) بنا نهاده شد که هدف آن ایجاد مهارت در افراد برای استفاده از کاربردهای کامپیوتر می باشد (۳). گواهینامه جهانی کاربری کامپیوتر هم اکنون در ۷۰ کشور جهان پذیرفته شده است شامل هفت مهارت: مفاهیم پایه فناوری اطلاعات، استفاده کامپیوتر و مدیریت فایل ها، تایپ و واژه پرداز ها، صفحه گسترده ها، بانک های اطلاعاتی، ارائه بوسیله کامپیوتر و اطلاعات و ارتباطات می باشد (۱). وظیفه اداره کنندگان نیروی انسانی، ایجاد نظامی پرتوان برای آموزش کارکنان و هماهنگ ساختن آگاهی های آنان با آخرین پیشرفت های حرفه ای و تخصصی، اجتماعی، اداری همگام و هماهنگ می باشد. بنابراین، توجه سازمان ها به آموزش در جامعه اطلاعاتی به عنوان یک پشتوانه اصلی به حساب می آید که منابع انسانی را به مهارت های لازم در محیط کار آینده مجهز می کند (۴). نظام اطلاعات بیمارستانی که پایگاه های بزرگ داده و نظام مند برای یکپارچه سازی اطلاعات مربوط به بیماران در امور اداری و اجرایی می باشد، در کشور ایران یک نظام اطلاعاتی جوان است و هدف آن پشتیبانی از فعالیت های بیمارستانی در سطوح عملی و کاربردی در جهت ارائه خدمات بهتر به بیماران، کاهش هزینه های درمانی، کاهش زمان خدمات، کاهش اشتباهات درمانی و مستند کردن پرونده های بیماران می باشد (۵). در این میان پرستاران به عنوان یکی از کاربران استفاده از مهارت ICDL، هر روز که از این مهارت استفاده می کنند، می توانند کیفیت آن را هم ارزیابی نمایند. چگونگی درک آنها برای پذیرش این مهارت و میزان رضایت آنان از ارزیابی جنبه های عملی آن اهمیت خاصی دارد. پژوهش مروتی و همکاران (۱۳۸۷) در تهران نشان داد که پرستارانی که دوره ICDL را گذرانده بودند، نگرش مثبت تری نسبت سایرین به استفاده از سیستم های کامپیوتری داشتند (۶).

گذراندن دوره "گواهینامه جهانی کاربری کامپیوتر" خوب ارزیابی کردند و در رابطه با تسلط به زبان انگلیسی، ۶۷/۶ درصد تسلط خود را به زبان انگلیسی متوسط ارزیابی کردند.

بعلاوه، با توجه با این که ۸۸/۲ درصد پرستاران آموزش این دوره را در ساعات حین خدمت داشتند، ۴۸/۵ درصد رضایت خود را از زمان برگزاری کلاس ها متوسط ارزیابی کردند.

مکان فیزیکی برگزاری این دوره برای اکثریت افراد یعنی ۶۱/۸ درصد، بیمارستان محل خدمت و بقیه افراد خارج از بیمارستان بود که ۴۸/۲ درصد از محل برگزاری دوره رضایت داشتند.

۷۷/۹ درصد از افراد شرکت کننده در این پژوهش، آزمون تئوری و عملی و بقیه افراد فقط آزمون تئوری داشتند. ۶۷/۶ درصد روش ارزشیابی خود را متوسط ارزیابی کردند. در نهایت در ارتباط با رضایت از کاربرد "گواهینامه جهانی کاربری کامپیوتر" در پرستاری ۵۵/۹ درصد کاربری آن را متوسط، ۲۰/۶ درصد ضعیف و ۲۲/۱ درصد کاربری این دوره در پرستاری را خوب ارزیابی کردند.

بعلاوه، میان متغیرهای، رضایت و سن، طول دوره و سابقه کار، رضایت از نحوه بکارگیری و سابقه کار، همبستگی دیده شد. (جدول ۲). از طرف دیگر، میان متغیرها، بین سابقه کار و رضایت از محتوای ارائه شده، زمان آموزش، فضای فیزیکی، نحوه ارزشیابی و کاربرد مهارت ها همبستگی دیده نشد.

یافته ها همچنین نشان داد که بین میزان آشنایی با زبان انگلیسی با تسلط در بکارگیری آموزشها ( $P=0.019$ ) و نیز رضایت از زمان آموزش با طول دوره آموزش ( $P=0.039$ )، رابطه دیده شد (جدول ۳).

جدول ۲: میزان همبستگی متغیرها

متغیرها	میزان همبستگی	P
رضایت و سن	۰/۸۰۵	۰/۰۰۵
رضایت طول دوره و سابقه کار	۰/۶۸۵	۰/۰۱
رضایت از نحوه به کارگیری و سابقه کار	۰/۶۲۷	۰/۰۲۲

ماندن اطلاعات به آنان اطمینان داده شد. سپس پرسش نامه ها توزیع گردید. داده ها با استفاده از نرم افزار اس پی اس اس نسخه ۱۶ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### نتایج:

افراد شرکت کننده در این پژوهش همگی زن بودند و میانگین سنی این افراد  $32.5 \pm 3.5$  سال و میانگین سابقه کاری  $3.8 \pm 1.2$  سال کار پرستاری بود. ۸۶/۸ در صد مدرک تحصیلی کارشناسی و ۱۱/۲ در صد دارای مدرک کاردانی و کارشناسی ارشد بودند. ۸۲/۴ در صد افراد شرکت کننده پرسنل پرستاری بودند. ۱۴/۷ در صد سرپرستار و تنها ۲/۹ در صد را سوپروایزران تشکیل دادند. یافته ها نشان داد که ۵۰ در صد از پرستاران، ۱۳۰ ساعت در کلاس های آموزشی "گواهینامه جهانی کاربری کامپیوتر" شرکت کرده بودند، که ۳۲/۴ درصد بیش از ۱۳۰ ساعت و ۱۰/۳ درصد کمتر از ۱۳۰ ساعت، از این تعداد ۵۰ درصد رضایت خود را از کافی بودن ساعات آموزش در حد متوسط اعلام کردند.

جهت بررسی رضایت چندین متغیر مورد بررسی قرار گرفت که شامل: رضایت از محتوای مطالب ارائه شده، رضایت از فضای فیزیکی، رضایت از زمان آموزش، رضایت از نحوه ارزشیابی و رضایت از کاربرد مهارت ها بود (جدول ۱).

جدول ۱: توزیع فراوانی و درصد رضایت افراد از دوره های

### هفتگانه ICDL

متغیر	فراوانی	درصد
رضایت از محتوای مطالب ارائه شده	۱۰	۱۵/۲
رضایت از زمان آموزش	۱۳	۱۹/۴
رضایت از فضای فیزیکی	۱۳	۱۹/۷
رضایت از نحوه ارزشیابی	۱۲	۱۸/۲
رضایت از کاربرد مهارت ها	۱۵	۲۲/۴

در رابطه با نحوه تدریس و میزان رضایت از مدرس دوره، اکثریت افراد یعنی ۴۵/۶ درصد از افراد، نحوه تدریس را متوسط ارزیابی کردند و ۵۰ در صد، میزان رضایت از مدرس دوره را متوسط ارزیابی کردند.

در زمینه مهارت های قبلی در کاربری کامپیوتر، یافته ها نشان داد که ۵۷/۴ درصد افراد مهارت خود را قبل از

جدول ۳: میزان همبستگی آشنایی به زبان انگلیسی و رضایت

P	میزان آشنایی						رضایت
	قوی		متوسط		ضعیف		
	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۰/۰۹	۲/۲۶	۸/۲۸	۱/۹۶	۸/۷۵	۲/۰۹	۷/۲۵	رضایت از محتوا
۰/۰۳۹	۱/۰۶	۶/۳۷	۱/۸۷	۶	۱/۵۸	۴/۷۱	رضایت از طول زمان
۰/۲۱۷	۳/۱۵	۹/۴۲	۲/۴۶	۹/۹۰	۲/۱۰	۸/۵۷	رضایت از مکان
۰/۱۷۶	۰	۴	۱/۱۴	۴/۳۸	۱/۱۸	۳/۳۸۷	رضایت از نحوه ارزشیابی
۰/۰۱۹	۱/۷۷	۸/۸۵	۱/۹۴	۸/۳۱	۱/۷۶	۶/۷۸	رضایت از توان بکارگیری آموزش

**بحث:**

از آنجایی که میزان رضایت یک مفهوم نسبی است، عوامل مختلفی علاوه بر موارد ذکر شده در پرسش نامه این پژوهش می توانند در آن نقش داشته باشند که از آن جمله می توان به علاقه افراد به آموزش کامپیوتر، میزان استفاده از کامپیوتر در بیمارستان ها، امکانات کامپیوتری در دسترس و میزان بار کاری پرستاران و ... اشاره کرد.

از طرف دیگر، توجه به میانگین سنی افراد شرکت کننده در این پژوهش (۳۵/۹ سال) و میانگین سابقه کاری این افراد (۱۱/۰۲ سال) نشان می دهد که این افراد به وظایف حرفه ای خود و فعالیت بیمارستان آشنایی کامل داشتند و به خوبی می توانستند تاثیر گذراندن دوره "گواهینامه جهانی کاربری کامپیوتر" بر فعالیت های حرفه ای خود و میزان رضایت خود از گذراندن این دوره را به خوبی بیان کنند. بدلیل این که این افراد به طور مستقیم از سیستم کامپیوتری بیمارستان استفاده می کنند، میزان رضایت آنان میتواند اثرات زیادی بر میزان کارایی و میزان رضایت شغلی آنان داشته باشد. یافته های پژوهش حاضر با یافته های پژوهش ایزدی و همکاران در سال ۱۳۸۶ که نشان داد دوره آموزشی "گواهینامه جهانی کاربری کامپیوتر" باعث افزایش موفقیت شغلی کارکنان، جاذبه و علاقمندی در انجام کار، افزایش مهارت های جدید، افزایش دقت، اثربخشی کارکنان، افزایش سرعت و مقدار کار انجام شده است، تا حدی همخوانی دارد. بعلاوه، نتایج نشان داد که هر قدر پرستاران با زبان انگلیسی بیشتر آشنا بود، رضایت از نحوه بکارگیری دوره نیز بیشتر بود (۴).

**نتیجه نهایی:**

اگرچه نتایج این پژوهش نشان داد که میزان رضایت

نسبی از گذراندن دوره "گواهینامه جهانی کاربری کامپیوتر" در میان پرستاران شاغل در بخش های مراقبت ویژه نوزادان وجود دارد، ولی این میزان رضایت می تواند افزایش یابد. لذا ایجاد دوره های آموزشی کامپیوتری با کاربرد بیشتر در پرستاری می تواند سبب افزایش رضایت پرستاران و در نهایت ارتقاء کارایی و کیفیت خدمات پرستاری شود. با توجه به انجام مطالعات بسیار اندک در مورد پژوهش حاضر در ایران. نتایج این مطالعه می تواند در راستای برنامه ریزی و تأمین اهداف بیمارستان ها مفید باشد. انجام این پژوهش در سایر بیمارستان ها، پیشنهاد می شود.

**سپاسگزاری:**

از تمامی مسئولین بیمارستان ها و پرستاران که در این پژوهش همکاری کردند صمیمانه تشکر می شود.

**منابع:**

- Motavaze M. [International computer driving licence]. 3rd ed. Tehran: Dibagaran Artistic and Cultural Institute, 2002. (Persian)
- Ghazi Saidi M, Saidi M. [Electronic education role in medical universities]. Payavard Salamat 2007; 1:20-29. (Persian)
- Khaligh GH. [Operator icdl one grade]. 20th ed. Tehran: Rahy-eshraghy publication, 2008.
- Izadi, S, Karimi S. The survey of the effects of ICDL courses on improvement of the employees performance. Journal of the Faculty of Humanities and Social Sciences. 2009; 84(31):13-3.
- Kahouei M, et al. Views behavior and satisfaction of the nurses and other hospital ward personnel about the effectiveness of computer system of hospital information on caring process. Health Information Management 2007;4 (2): 193-202
- Morovatee F, et al. [Nurses attitude towards computerized system in one of the hospital of Shahid Behasthi University of Medical Sciences, Tehran. 1385]. Hampa 2002; 2 (3): 1-5. (Persian)