

بررسی رضایتمندی دانشجویان دانشگاه شهید ستاری از عملکرد دانشگاه در سال تحصیلی ۹۲-۹۱

دکتر عباس خورشیدی^۱، موسی قربانی^۲

چکیده

امروزه رضایتمندی خدمات گیرندگان اهمیت روزافزونی دارد. بر اساس مفهوم مشتری‌محوری، تنها خط مشی کارآمد برای تضمین بقای سازمان‌ها، رفع کاستی‌ها و افزایش توانمندی‌ها و ارتقای کمی و کیفی به نظر مشتری است. رکن اصلی در دانشگاه‌ها دانشجویان هستند و دیدگاه‌های آنان، ضامن موفقیت سازمان است. این مقاله به بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه شهید ستاری از عملکرد دانشگاه پرداخته است. بدین منظور از بین دانشجویان مقطع کارشناسی، نمونه‌ای ۳۰۲ نفره بر اساس جدول ا.ج. اس. بولا و با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب و برای سنجش آن از یک پرسش‌نامه ۶۱ سؤالی رضایتمندی دانشجویی موسسه نوتل لویس (۲۰۰۷) که روایی آن به وسیله روایی صوری و اعتبار آن به وسیله آلفای کرونباخ محاسبه شده (بعد اهمیت ۰/۹۵ و بعد رضایت ۰/۹۳) استفاده شد. این پژوهش از نظر اهداف، کاربردی؛ از نظر داده‌ها، کمی و از نظر ماهیت و نوع مطالعه، مقطعی توصیفی است. داده‌ها بر اساس آزمون‌های آماری t تک نمونه‌ای و فریدمن مورد بررسی قرار گرفت و نتایج نشان می‌دهد که میزان رضایتمندی دانشجویان از عملکرد دانشگاه مطلوب است ($p < 0/05$)؛ میزان اهمیت مؤلفه‌های (اثربخشی راهنمایی و مشاوره تحصیلی، جو دانشکده، زندگی در مجتمع دانشگاهی، خدمات حمایتی، اهمیت دادن به دانشجویان، اثربخشی آموزشی، اثربخشی استخدام و کمک‌های مالی و حمایتی، اثربخشی پذیرش دانشجو، سلامت و امنیت دانشکده‌ها، خدمات برتر و دانشجویمداری) از دید دانشجویان در حد مطلوب است ($p < 0/05$)؛ میزان رضایتمندی دانشجویان از مؤلفه‌های اثربخشی راهنمایی و مشاوره تحصیلی، جو دانشکده، زندگی در مجتمع دانشگاهی، خدمات حمایتی، اهمیت دادن به دانشجویان، اثربخشی آموزشی، اثربخشی پذیرش دانشجو، خدمات برتر، دانشجویمداری و پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون مطلوب ($p < 0/05$) و از مؤلفه‌های کمک‌های مالی و حمایتی و سلامت و امنیت دانشکده‌ها نامطلوب است ($p > 0/05$)؛ از دید دانشجویان مؤلفه‌های مطرح شده از نظر میزان اهمیت و رضایت، در رده‌های مختلف قرار دارند ($p < 0/05$).

واژگان کلیدی: رضایتمندی، دانشجویان و دانشگاه شهید ستاری

۱. عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر

مقدمه

آموزش عالی^۱، یکی از مهمترین نهادها در جهت آموزش، توسعه و تأمین منابع انسانی و رکن اصلی در پیشرفت و توسعه همه جانبه هر کشوری است. این نهاد دارای کارکردها و وظایف عمده‌ای در راستای رشد و توسعه پایدار است و به عنوان یک نهاد ساختارمند، نیازمند ملاحظه علمی تمام بخش‌ها و جنبه‌های مختلف آن است. دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی، همواره به عنوان بالاترین مرکز اندیشه و تولید علم محسوب می‌شوند و با حضور و فعالیت اندیشمندان متفکران، دانش‌پژوهان و دانشجویان در اعتلای علمی و جهت بخشیدن به حرکت‌های فکری، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی جامعه، نقش اساسی دارند (شورای عالی انقلاب فرهنگی، ۱۳۸۳). در اغلب کشورهای جهان برای هماهنگ‌تر کردن نظام‌های آموزش عالی و برنامه‌های دانشگاهی با نیازهای توسعه‌ای و تحولات جهانی، ارتقای کیفیت آموزش عالی در اولویت قرار گرفته است. حاصل این امر آن بوده است که در چند سال اخیر کوشش‌های قابل توجهی نسبت به ارزیابی کیفیت دانشگاه‌ها و سایر مراکز آموزش عالی در برخی کشورهای جهان به عمل آمده است. (بازرگان و اسحاق، ۱۳۸۷)

به منظور ارتقای کیفیت آموزش که لازمه هر تحول و بازسازی سالم است، ضروری است که کلیه اجزا و عناصر نظام آموزشی - پژوهشی دانشگاه، دانشجو، سازمان و مدیریت آن به طور مستمر مورد ارزیابی قرار گیرند؛ تا در صورت لزوم در عناصر و اجزای آن اصلاحات لازم انجام پذیرد. در هر برنامه‌ریزی آموزشی، به منظور ارتقای کیفیت آموزش باید توانایی‌ها، استعدادها و علاقه دانشجویان مورد توجه قرار گیرد (داورزنی، رازقندی، گل افروز و اکبری، ۱۳۸۹)؛ از طرفی، دانشجویان که مشتریان نظام آموزشی هستند و نقش عمده‌ای در ارزیابی عملکرد و فعالیت‌های آموزشی هر

دانشگاهی دارند، رضایتمندی^۱ آنان از کلیه فعالیت‌های انجام شده در دانشگاه می‌تواند در نگرش آنها به رشته تحصیلی‌شان در جهت ایجاد انگیزش و حفظ ارتقای کیفیت آموزشی مؤثر باشد. (حیدری، خلج و جعفریان، ۱۳۷۹؛ به نقل از محمدیان و خان‌بازاده، ۱۳۸۸)

به عقیده نهرینگ^۲ (۱۹۹۰)، دانشجویان به عنوان دریافت کنندگان خدمات حرفه‌ای مدرسان، بهترین منبع برای شناسایی رفتارهای آموزشی مدرسان خود هستند. شناسایی مسائل موجود در فرایند آموزشی و مهارتی دانشجویان و سپس اقدام در جهت رفع و اصلاح آن موجب بهبود دستیابی به اهداف آموزشی و در نهایت تربیت افراد ماهر و ارائه خدمات با کیفیت بالا می‌شود.

امروزه اصل رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات، اصلی مورد قبول در سطح جهان است. نظریه پردازان مدیریتی، بررسی رضایت کاربران را باعث ایجاد معیارهایی در زمینه و نوع خدمات دریافت شده و عامل حرکت به سوی کمال و بقای سازمان می‌دانند (پژمان، صباغ زاده و یعقوبی فر، ۱۳۸۹). رضایتمندی به احساس یا نگرش فرد نسبت به یک محصول یا خدمات بعد از استفاده از آن گفته می‌شود (جمال و ناصر، ۲۰۰۲). رضایتمندی زمانی حاصل می‌شود که نیازهای فرد، انگیزه‌ها و خواسته‌هایش مورد توجه قرار گیرد و فعالیت‌ها در جهت ارضای آنها باشد (داورزنی و همکاران، ۱۳۸۹). دانشگاه‌ها با بررسی و تنظیم خدمات سازمانی برای پاسخگویی به نیازهای (انتظارات) دانشجویان خود، قادر به ایجاد تعامل بهتر با دانشجویان در تجربیات دانشگاهی خواهند بود که این نیز به نوبه خود به درجه بالایی از رضایت دانشجویی منجر خواهد گردید. (روزگار، ۱۳۹۰)

با توجه به اینکه رضایتمندی خدمات گیرندگان امروزه اهمیتی زیادی یافته است، بنابراین بر اساس مفهوم پذیرفته شده مشتری محوری، تنها خط مشی کارآمد برای

-
1. satisfaction
 2. Nehring
 3. Jamal & Naser

تضمین بقای سازمان‌ها، رفع کاستی‌ها و افزایش توانمندی‌ها و ارتقای کمی و کیفی به نظر مشتری است (داورزنی و همکاران، ۱۳۸۹). از آنجایی که رکن اصلی در دانشگاه‌ها دانشجویان می‌باشند و نقطه نظرات آنها ضامن موفقیت سازمان‌ها تلقی می‌شود، بنابراین در این مطالعه به دنبال بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه شهید ستاری از عملکرد دانشگاه هستیم. این پژوهش در مجموع دارای دو نوع اهمیت است:

الف) اهمیت نظری، شاید بتوان زمینه قابل قبولی تدوین نمود. ب) اهمیت عملی، مسئولان بتوانند با بررسی نتایج آن و برطرف نمودن نقایص شناخته شده، بازده آموزشی دانشگاه را بالا ببرند و گامی مؤثر در جهت بهبود هر چه بیشتر محیط‌های آموزشی فراهم آورند.

سؤال‌های پژوهش

۱. میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه شهید ستاری از عملکرد دانشگاه، چگونه است؟
۲. میزان اهمیت هر یک از مؤلفه‌ها (اثربخشی راهنمایی و مشاوره تحصیلی، جو دانشکده، زندگی در مجتمع دانشگاهی، خدمات حمایتی، اهمیت دادن به دانشجویان، اثربخشی آموزشی، اثربخشی استخدام و کمک‌های مالی و حمایتی، اثربخشی پذیرش دانشجو، سلامت و امنیت دانشکده‌ها، خدمات برتر و دانشجو مداری) از دید دانشجویان چگونه است؟
۳. میزان رضایت دانشجویان از هر یک از مؤلفه‌ها (اثربخشی راهنمایی و مشاوره تحصیلی، جو دانشکده، زندگی در مجتمع دانشگاهی، خدمات حمایتی، اهمیت دادن به دانشجویان، اثربخشی آموزشی، اثربخشی استخدام و کمک‌های مالی و حمایتی، اثربخشی پذیرش دانشجو، سلامت و امنیت دانشکده‌ها، خدمات برتر، دانشجو مداری و پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون) چگونه است؟
۴. کدامیک از مؤلفه‌ها برای دانشجویان اهمیت بیشتری دارد؟
۵. دانشجویان نسبت به کدامیک از مؤلفه‌ها رضایت بیشتری دارند؟

ادبیات نظری

برای سنجش رضایتمندی مشتری (دانشجویان) مدل‌های زیادی از جمله مدل کانو^۱، سروکوال^۲، فورنل^۳، نوئل لویتس^۴ و... وجود دارد که در زیر به آنها می‌پردازیم.

مدل کانو

در مدل کانو عوامل مؤثر بر رضایت و نارضایتی مشتری با ایده گرفتن از نظریه دو فاکتوری سلامت هرزبرگ، به سه دسته عوامل اساسی (بایدها)، یک بعدی یا عملکردی و جذاب تقسیم می‌شوند. ویژگی‌های اساسی، حداقل‌های لازم هستند و نبود آنها، نارضایتی شدید ایجاد می‌کند ولی وجود آنها الزام بدیهی است و باعث رضایت نمی‌شود. ویژگی‌های عملکردی، در صورت وجود نسبت به سطح موجودیت آنها باعث رضایت یا نارضایتی می‌شوند. ویژگی‌های جذاب، اگر نباشند نارضایتی ایجاد نمی‌کنند اما وجود آنها باعث مسرور شدن مشتری می‌شود. (المر و همکاران^۵، ۱۹۹۶؛ به نقل از حیرتی، ۱۳۸۶)

مدل سروکوال

یکی از معروف‌ترین و کاربردی‌ترین مدل‌ها برای سنجش رضایت مشتریان، مدل سروکوال است که در اوایل دهه ۸۰ میلادی توسط پاراسورامن، زایت آمل و بری^۶ معرفی شد. در این مدل رضایت مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده سنجیده می‌شود. این مدل بر اساس این پیش فرض تدوین شده است که رضایتمندی در وضعیتی حاصل می‌شود که انتظارات مشتریان در دیدگاه کیفیت خدمات در نظر گرفته شوند. بر

-
1. Kano
 2. servqual
 3. Fornell
 4. Noel-levitz
 5. Elmer S. et al
 6. Parasuraman, Zeithaml & Berry

اساس این مدل، خدمات ارائه شده در موسسات در قالب پنج بعد زیر مورد اندازه‌گیری قرار می‌گیرد:

- قابلیت اطمینان: توانایی انجام خدمات تعهد شده با دقت کامل و قابل اطمینان.
- پاسخگویی: یعنی رغبت کمک به مشتری و فراهم کردن فوری خدمات.
- ضمانت و تضمین: یعنی دانش و نزاکت کارکنان و توانایی آنان در القای اعتماد به درستی خدمات.
- همدلی: یعنی توجه اختصاصی که شرکت برای مشتریان ویژه خود فراهم می‌آورد.
- محسوس‌ها: شامل وسایل فیزیکی، تجهیزات، ظاهر کارکنان و وسایل ارتباطی به لحاظ ظاهری. (رابی، ۱۹۹۸)

مدل فورنل

این مدل اولین بار در سال ۱۹۸۹ در سوئد توسط فورنل طراحی شد و یک مدل مفهومی است که تأکید بر محاسبات همگن‌سازی شاخص‌های انتظاری مشتریان و ایجاد قضاوت بر اساس سیستم شهودی یا احساسی مصرف‌کنندگان و مشتریان دارد.

عوامل زیادی همانند: وفاداری مشتری، شکایت مشتری، استنباط مشتری از کیفیت عملکرد و انتظارات مشتری بر رضایت مشتری تأثیرگذار است که در این مدل به صورت روابط علت و معلولی بررسی می‌شود. برخی از این عوامل به عنوان عامل اصلی رضایت مشتری و برای برخی دیگر مجموعه‌ای از خصوصیات اولیه یا خصوصیات ضروری در نظر گرفته می‌شود. (ملکی و دارابی، ۱۳۸۷)

مدل نوئل لویتس

این مدل در اوایل دهه ۷۰ میلادی برای سنجش رضایت دانشجویی طراحی شده است که شامل ۱۲ مؤلفه اثربخشی راهنمایی و مشاوره تحصیلی، جو دانشکده، زندگی در مجتمع دانشگاهی، خدمات حمایتی، اهمیت دادن به دانشجویان، اثربخشی آموزشی، اثربخشی استخدام و کمک‌های مالی و حمایتی، اثربخشی پذیرش دانشجو، سلامت و امنیت دانشکده‌ها، خدمات برتر، دانشجو مداری و پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون است.

تاکنون مطالعات رضایت سنجی دانشجویی زیادی بر مبنای این مدل در دانشگاه‌های خصوصی و ملی کشورهای مختلف انجام شده است (روزگار، ۱۳۹۰)؛ بنابراین با توجه به موارد مطرح شده و اینکه مدل نوئل لویتس دارای ۱۲ مؤلفه است و تقریباً می‌توان گفت این مؤلفه‌ها عملکرد دانشگاه را در تمامی جهات می‌سنجند، لذا در این پژوهش از این مدل بهره گرفتیم.

پیشینه مطالعاتی

در خصوص بررسی رضایتمندی دانشجویان پژوهش‌های متعددی انجام شده که در زیر به برخی از آنها می‌پردازیم.

روزگار (۱۳۹۰)، در پژوهشی به ارزیابی و مقایسه عملکرد درونی دانشگاه آزاد اسلامی واحدهای تهران مرکزی و تهران جنوب که در ۱۲ حیطه اثربخشی راهنمایی و مشاوره تحصیلی، جو دانشکده، زندگی در مجتمع دانشگاهی، خدمات حمایتی، اهمیت دادن به دانشجویان، اثربخشی آموزشی، اثربخشی استخدام و کمک‌های مالی و حمایتی، اثربخشی پذیرش دانشجو، سلامت و امنیت دانشکده‌ها، خدمات برتر، دانشجو مداری و پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون انجام داده است، به این نتایج دست یافت که تمامی مؤلفه‌ها از اهمیت زیادی برخوردارند؛ دانشجویان از هیچ یک از مؤلفه‌ها رضایت

ندارند. بیشترین میزان رضایت نسبی مربوط به مؤلفه‌های سلامت و امنیت، اهمیت دادن به دانشجویان و اثربخشی آموزشی است و کمترین میزان رضایت در مؤلفه‌های جو دانشکده، اثربخشی پذیرش دانشجو، دانشجو مداری، خدمات برتر، اثربخشی راهنمایی و مشاوره تحصیلی، خدمات حمایتی، اثربخشی استخدام و کمک‌های مالی و حمایتی و زندگی در مجتمع دانشگاهی مشاهده شده است.

پژهان و همکاران (۱۳۸۹)، در پژوهشی میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار را در حد متوسط گزارش نموده‌اند. همچنین بین رضایتمندی دانشجویان دختر و پسر تفاوت معناداری مشاهده نکردند.

محمدیان و خانابازاده (۱۳۸۸)، در پژوهشی به بررسی میزان رضایت دانشجویان از عملکرد واحدهای مختلف دانشگاه علوم پزشکی اردبیل پرداختند و به این نتایج دست یافتند که دانشجویان علوم پزشکی اردبیل از خدمات دانشکده‌ها و مدیریت آموزشی به میزان متوسط و از خدمات مدیریت دانشجویی و فرهنگی و مرکز مشاوره به میزان ضعیفی رضایت داشتند. همچنین بین جنس مذکر و مونث در رضایتمندی از خدمات واحدها به جز در واحد مدیریت آموزشی تفاوت معناداری مشاهده نشد.

محمدی و وکیلی (۱۳۸۸)، در پژوهشی به بررسی رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زنجان پرداختند و به این نتیجه دست یافتند که میزان رضایتمندی دانشجویان از کیفیت کلی خدمات آموزشی در حد مطلوب است.

سیادت و همکاران (۱۳۸۴)، در پژوهشی با عنوان رضایت دانشجویان و مدرسان تحصیلات تکمیلی از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به این نتایج دست یافتند که مدرسان و دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی از هیچ یک از چهار حیطه عملکرد آموزشی، اداری، کیفیت پاسخگویی و نظارت و راهنمایی مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه رضایت ندارند و بین نظرات مدرسان و دانشجویان مونث و مذکر تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

دانشگاه فنی کورتین^۱ (۲۰۰۷)، در مطالعه‌ای به بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات دانشگاه پرداخته و به این نتیجه دست یافت که ۷۵٪ دانشجویان از خدمات دانشگاه رضایت دارند و میزان رضایت از سلف سرویس دانشگاه (۷۸٪)، بخش ثبت نام (۷۰٪)، سیستم رسیدگی به شکایات (۳۹٪)، پارکینگ دانشگاه (۲۴٪) و خدمات کتابخانه و واحدهای اطلاع‌رسانی (۷۵٪) است.

اکیلیک و سمیریک^۲ (۲۰۰۵)، در مطالعه‌ای نشان دادند که کمترین و بیشترین میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی در ابعاد دسترسی (ارتباط) و دوستی (احترام) است. همچنین تفاوت معنی‌داری در بین دانشجویان دانشکده‌های مختلف در رابطه با رضایت از خدمات آموزشی مشاهده گردید، ولی این تفاوت با توجه به جنسیت مورد تأیید واقع نگردید.

دولوات و ری^۳ (۲۰۰۵)، در مطالعه خود نشان دادند که ۶۷/۸ درصد دانشجویان از تسهیلات کتابخانه و آزمایشگاه، ۴۲ درصد از تجهیزات تدریس و آموزش، ۵۴/۵۷ درصد از دانش و مهارت‌های فنی آموزشگران و ۵۷/۱ درصد از طرح درس آموزشگران، رضایتی در سطح زیاد و خیلی زیاد داشتند.

هاسون^۴ (۲۰۰۳)، در پژوهشی به بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه سادل‌بک^۵ از خدمات دانشگاه پرداخته و نشان داده است که دانشجویان به طور کلی از خدمات دانشگاه رضایت دارند و میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی (۷۰٪)، امکانات موجود دانشگاه (۶۶٪)، ایمن بودن محیط دانشگاه (۷۰٪) و منابع موجود کتابخانه (۷۲٪) بوده است.

-
1. Curtin University of Technology
 2. Akkilic & Semeric
 3. Dulawat & Rai
 4. Hasson
 5. Saddleback College

جانسون^۱ (۱۹۹۵)، در مطالعه‌ای میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی دانشگاه در آفریقای جنوبی را در حد متوسط گزارش کرده و عمده‌ترین مشکل دانشجویان را پرداخت شهریه و خدمات رفاهی دانشگاه دانسته است.

با توجه به مطالعات و بررسی‌های انجام شده، پژوهش‌های اندکی در زمینه رضایتمندی دانشجویان از عملکرد دانشگاه صورت پذیرفته است در همین مطالعات اندک نشان داده شده که درصد نسبتاً متوسطی از دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی رضایت دارند. بنابراین نیاز است پژوهش‌هایی در این زمینه انجام و نتایج آن توسط مسئولان بررسی و در راستای ارتقای نقاط قوت و برطرف کردن نقاط ضعف گام‌های مؤثری برداشته شود.

روش

روش پژوهش از نظر اهداف، کاربردی؛ از نظر داده‌ها، کمی و از نظر نوع مطالعه، مقطعی - توصیفی است، زیرا پژوهشگر قصد داشته زمینه‌ای به دست آورد و به دنبال چه وقت، چرا، چگونه و چه کسانی بوده است. در واقع هدف توصیف، تبیین و کشف اطلاعات در یک دوره زمانی مشخص از نمونه بوده است.

جامعه آماری مورد پژوهش را تمامی دانشجویان مقطع کارشناسی دانشگاه شهید ستاری در سال تحصیلی ۹۲-۱۳۹۱ تشکیل می‌دهد. برای انتخاب گروه نمونه، چون جامعه آماری متشکل از دانشجویان سال‌های ۱ و ۲ و ۳ و دارای تفاوت درون‌گروهی بالایی می‌باشند، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است که تعداد ۳۰۲ نفر بر اساس جدول تعیین حجم نمونه اچ، اس، بولا^۲ (۱۹۷۰، ترجمه ایلی ۱۳۷۵)، انتخاب شدند.

1. Johnson
2. Boula

ابزار سنجش این پژوهش را پرسش‌نامه ۶۱ سؤالی رضایتمندی دانشجویی موسسه بین‌المللی نوئل لویتس^۱ (۲۰۰۷) تشکیل می‌دهد. این ۶۱ سؤال در مجموع ۱۲ مولفه اثربخشی راهنمایی و مشاوره تحصیلی، جو دانشکده، زندگی در مجتمع دانشگاهی، خدمات حمایتی، اهمیت دادن به دانشجویان، اثربخشی آموزشی، اثربخشی استخدام و کمک‌های مالی و حمایتی، اثربخشی پذیرش دانشجو، سلامت و امنیت دانشکده‌ها، خدمات برتر، دانشجومداری و پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون را می‌سنجد. پیوستار آن بین ۱ الی ۴ است که ۱ بیانگر کمترین رضایت و اهمیت و ۴ بیانگر بیشترین رضایت و اهمیت هر مؤلفه برای آزمودنی‌ها بوده است.

اعتبار ابزار سنجش به وسیله آلفای کرونباخ محاسبه شده و مقدار آن برای بعد اهمیت که دارای ۵۸ سؤال است، ۰/۹۵ و برای بعد رضایت که دارای ۶۱ سؤال است، ۰/۹۳ بود و روایی ابزار سنجش به وسیله روایی صوری مورد تأیید قرار گرفته است. تجزیه و تحلیل داده‌ها بر اساس آزمون‌های آماری t تک نمونه‌ای و فریدمن^۲ انجام شده است.

یافته‌ها

یافته‌های پژوهش حاضر در دو بخش زیر ارائه می‌شود:

الف) توصیف داده‌ها: جدول شماره ۱ آماره‌های توصیفی مؤلفه‌های مورد بررسی در پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.

جدول ۱. آماره توصیفی مؤلفه‌های پژوهش (n=۳۰۲)

مؤلفه‌ها	بعد سنجش	کمینه	بیشینه	میانگین	انحراف استاندارد	کشیدگی	چولگی
راهنمایی تحصیلی در دانشکده‌ها	اهمیت	۱	۴	۳/۲۹	۰/۵۶۷	۰/۶۲۱	-۰/۹۲۲
	رضایت	۱	۴	۲/۶۶	۰/۵۶۱	-۰/۴۳۷	۰/۲۱۹
جو سازمانی حاکم بر دانشکده	اهمیت	۱	۴	۳/۱۹	۰/۴۹۳	۰/۹۱	-۰/۴۸
	رضایت	۱	۴	۲/۷۱	۰/۴۶۳	۰/۰۳۲	۰/۱۰۲
زندگی در مجتمع دانشگاهی	اهمیت	۱	۴	۳/۲۲	۰/۵۱۴	۰/۲۶۵	-۰/۵۱۶
	رضایت	۱	۴	۲/۶۴	۰/۵۴۷	-۰/۳۵۱	-۰/۰۶۲
کیفیت خدمات حمایتی	اهمیت	۱	۴	۳/۱۹	۰/۵۵۹	۱/۰۳۵	-۰/۸۰۱
	رضایت	۱	۴	۲/۶۱	۰/۶۰۲	-۰/۴۱۴	۰/۱۹۹
اهمیت دادن به دانشجویان	اهمیت	۱	۴	۳/۲۸	۰/۵۵۱	۱/۱۳۴	-۰/۹۹۶
	رضایت	۱	۴	۲/۶۶	۰/۵۴۱	-۰/۲۶۴	-۰/۰۴۱
اثر بخشی نظام‌های آموزشی	اهمیت	۱	۴	۳/۲۲	۰/۵۰۴	۰/۶۲۴	-۰/۶۸۱
	رضایت	۱	۴	۲/۶۹	۰/۵۰۱	-۰/۲۶۸	۰/۱۴
کمک‌های مالی و حمایتی	اهمیت	۲	۴	۳/۱۲	۰/۵۵	-۰/۱۳۶	-۰/۶۰۳
	رضایت	۱	۴	۲/۵۲	۰/۶۰۶	-۰/۵۱۵	-۰/۱۰۹
سیاست‌های جذب دانشجویان	اهمیت	۱	۴	۳/۱۷	۰/۵۶۷	۰/۷۲۳	-۰/۸۱۳
	رضایت	۱	۴	۲/۶۲	۰/۵۳۵	-۰/۲۸۵	۰/۰۱۵
سلامت و امنیت دانشکده‌ها	اهمیت	۱	۴	۳/۱	۰/۶۳	۰/۰۹۵	-۰/۶۴۶
	رضایت	۱	۴	۲/۵۵	۰/۶۲۱	-۰/۵۱۴	۰/۰۰۴
خدمات برتر به دانشجویان	اهمیت	۱	۴	۳/۱۷	۰/۵۷۳	-۰/۲۶۲	-۰/۵۴۵
	رضایت	۱	۴	۲/۶۵	۰/۵۳	-۰/۱۳۷	۰/۰۹۵
دانشجو مداری	اهمیت	۱	۴	۳/۱۸	۰/۵۶۴	۰/۱۲۹	-۰/۶۵۳
	رضایت	۱	۴	۲/۶۸	۰/۵۷۳	-۰/۳۸۶	-۰/۱۳۹
تناسب سیاست‌ها با جوامع گوناگون	رضایت	۱	۴	۲/۷۴	۰/۸۰۲	-۰/۶۹۴	-۰/۲۸

از ارقام جدول ۱ می‌توان موارد زیر را استنتاج کرد:

۱. مقایسه میانگین‌های عوامل دوازده‌گانه، از دیدگاه دانشجویان به گونه کلی نشان می‌دهد که در بعد اهمیت به ترتیب عوامل؛ راهنمایی تحصیلی در دانشکده‌ها، اهمیت‌دادن به دانشجویان، زندگی در مجتمع دانشگاهی، اثربخشی نظام‌های آموزشی، جو سازمانی حاکم بر دانشکده، کیفیت خدمات حمایتی، دانشجومداری، سیاست‌های جذب و پذیرش دانشجویان، خدمات برتر به دانشجویان، کمک‌های مالی و حمایتی، سلامت و امنیت دانشکده‌ها و در بعد رضایت به ترتیب عوامل؛ تناسب سیاست‌ها با جوامع گوناگون، جو سازمانی حاکم بر دانشکده، اثربخشی نظام‌های آموزشی، دانشجومداری، راهنمایی تحصیلی در دانشکده‌ها، اهمیت‌دادن به دانشجویان، خدمات برتر به دانشجویان، زندگی در مجتمع دانشگاهی، سیاست‌های جذب و پذیرش دانشجویان، کیفیت خدمات حمایتی، سلامت و امنیت دانشکده‌ها و کمک‌های مالی و حمایتی در رضایتمندی دانشجویان از عملکرد دانشگاه شهید ستاری مؤثرند.
۲. مقایسه انحراف استاندارد عامل‌ها از دیدگاه دانشجویان مشخص می‌کند که در بعد اهمیت پراکندگی در عامل سلامت و امنیت دانشکده‌ها و در بعد رضایت در عامل تناسب سیاست‌ها با جوامع گوناگون بیش از سایر عوامل است.
۳. چولگی مثبت بیانگر آن است که چولگی توزیع نسبت به توزیع نرمال به راست و کشیدگی مثبت نشان دهنده آن است که توزیع از توزیع نرمال بلندتر است.

ب) **تحلیل داده‌ها:** به منظور تأیید توصیف داده‌ها و تعمیم نتایج پژوهش به جامعه‌ای که نمونه از آن استخراج شده، از آزمون t تک نمونه‌ای برای مقایسه میانگین نمونه و جامعه (نظری) و آزمون فریدمن برای تعیین اولویت مؤلفه‌ها استفاده شده که نتایج آن به ترتیب در جداول زیر آورده شده است.

۱. میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه شهید ستاری از عملکرد دانشگاه، چگونه است؟

برای بررسی سؤال مورد نظر از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده گردیده است. نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که مقدار t محاسبه شده برابر با ۵/۶۵۴ و سطح معناداری آن برابر با ۰/۰۰۰ است و همچنین با توجه به اینکه میانگین نمونه به طور معناداری بزرگتر از میانگین نظری است، بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت میزان رضایت دانشجویان از عملکرد دانشگاه در حد مطلوب است ($P < ۰/۰۵$)، $(t_{(۳۰۱)} = ۵/۶۵۴)$.

جدول ۲. نتایج آزمون t برای بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از عملکرد دانشگاه

رضایتمندی	میانگین نمونه	انحراف استاندارد	میانگین نظری	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین
	۲/۶۴	۰/۴۳۸	۲/۵	۵/۶۵۴	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۱۴

۲. میزان اهمیت هر یک از مؤلفه‌ها (اثربخشی راهنمایی و مشاوره تحصیلی، جو دانشکده، زندگی در مجتمع دانشگاهی، خدمات حمایتی، اهمیت دادن به دانشجویان، اثربخشی آموزشی، اثربخشی استخدام و کمک‌های مالی و حمایتی، اثربخشی پذیرش دانشجو، سلامت و امنیت دانشکده‌ها، خدمات برتر و دانشجو مداری) از دید دانشجویان چگونه است؟

برای بررسی سؤال مورد نظر از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده گردیده است. نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که در تمامی مؤلفه‌ها میانگین نمونه به طور معناداری بزرگتر از میانگین نظری است ($P < ۰/۰۵$). بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که تمامی مؤلفه‌ها از دید دانشجویان دارای اهمیت می‌باشند.

جدول ۳. نتایج آزمون t برای بررسی میزان اهمیت هر یک از مؤلفه‌ها

مؤلفه‌ها	میانگین نمونه	انحراف استاندارد	میانگین نظری	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین
راهنمایی تحصیلی در دانشکده‌ها	۳/۲۹	۰/۵۶۷	۲/۵	۲۴/۲۴۷	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۷۹
جو سازمانی حاکم بر دانشکده‌ها	۳/۱۹	۰/۴۹۳	۲/۵	۲۴/۴۴۷	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۶۹
زندگی در مجتمع دانشگاهی	۳/۲۲	۰/۵۱۴	۲/۵	۲۴/۴۱۸	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۷۲
کیفیت خدمات حمایتی	۳/۱۹	۰/۵۵۹	۲/۵	۲۱/۶	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۶۹
اهمیت دادن به دانشجویان	۳/۲۸	۰/۵۵۱	۲/۵	۲۴/۶۳۴	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۷۸
اثر بخشی نظام‌های آموزشی	۳/۲۲	۰/۵۰۴	۲/۵	۲۴/۷۹۸	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۷۲
کمک‌های مالی و حمایتی	۳/۱۲	۰/۵۵	۲/۵	۱۹/۵۸۵	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۶۲
سیاست‌های جذب و پذیرش دانشجویان	۳/۱۷	۰/۵۶۷	۲/۵	۲۰/۵۸۹	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۶۷
سلامت و امنیت دانشکده‌ها	۳/۱	۰/۶۳	۲/۵	۱۶/۵۸۱	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۶
خدمات برتر به دانشجویان	۳/۱۷	۰/۵۷۳	۲/۵	۲۰/۱۹۵	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۶۷
دانشجو مداری	۳/۱۸	۰/۵۶۴	۲/۵	۲۱/۰۷۲	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۶۸

۳. میزان رضایت دانشجویان از هر یک از مؤلفه‌ها (اثربخشی راهنمایی و مشاوره تحصیلی، جو دانشکده، زندگی در مجتمع دانشگاهی، خدمات حمایتی، اهمیت دادن به دانشجویان، اثربخشی آموزشی، اثربخشی استخدام و کمک‌های مالی و حمایتی،

اثربخشی پذیرش دانشجوی، سلامت و امنیت دانشکده‌ها، خدمات برتر، دانشجو مداری و پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون) چگونه است؟

برای بررسی سؤال مورد نظر از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده گردیده است. نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که در مؤلفه‌های اثربخشی راهنمایی و مشاوره تحصیلی، جو دانشکده، زندگی در مجتمع دانشگاهی، خدمات حمایتی، اهمیت دادن به دانشجویان، اثربخشی آموزشی، اثربخشی پذیرش دانشجوی، خدمات برتر، دانشجو مداری و پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون میانگین نمونه به طور معناداری بزرگتر از میانگین نظری است ($P < 0/05$). بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که میزان رضایت دانشجویان از این مؤلفه‌ها در حد مطلوب است ولی در مؤلفه‌های کمک‌های مالی و حمایتی و سلامت و امنیت دانشکده‌ها با توجه به اینکه میانگین نمونه بزرگتر از میانگین نظری است اما این تفاوت از نظر آماری معنادار نیست ($P > 0/05$). بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که میزان رضایت دانشجویان از مؤلفه‌های کمک‌های مالی و حمایتی و سلامت و امنیت دانشکده‌ها در حد مطلوب نمی‌باشد.

جدول ۴: نتایج آزمون t برای بررسی میزان رضایت هر یک از مؤلفه‌ها

مؤلفه‌ها	میانگین نمونه	انحراف استاندارد	میانگین نظری	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین
راهنمایی تحصیلی در دانشکده‌ها	۲/۶۶	۰/۵۶۱	۲/۵	۵/۰۰۵	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۱۶
جو سازمانی حاکم بر دانشکده‌ها	۲/۷۱	۰/۴۶۳	۲/۵	۷/۹۲۹	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۲۱
زندگی در مجتمع دانشگاهی	۲/۶۴	۰/۵۴۷	۲/۵	۴/۴۳۷	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۱۴
کیفیت خدمات حمایتی	۲/۶۱	۰/۶۰۲	۲/۵	۳/۰۷۲	۳۰۱	۰/۰۰۲	۰/۱۱
اهمیت دادن به دانشجویان	۲/۶۶	۰/۵۴۱	۲/۵	۵/۲۷۶	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۱۶
اثربخشی نظام‌های آموزشی	۲/۶۹	۰/۵۰۱	۲/۵	۶/۵۲۵	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۱۹
کمک‌های مالی و حمایتی	۲/۵۲	۰/۶۰۶	۲/۵	۰/۵۵۴	۳۰۱	۰/۵۸	۰/۰۲
سیاست‌های جذب و پذیرش دانشجویان	۲/۶۲	۰/۵۳۵	۲/۵	۳/۸۰۶	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۱۲
سلامت و امنیت دانشکده‌ها	۲/۵۵	۰/۶۲۱	۲/۵	۱/۴۳۶	۳۰۱	۰/۱۵۲	۰/۰۵
خدمات برتر به دانشجویان	۲/۶۵	۰/۵۳	۲/۵	۴/۷۷۸	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۱۵
دانشجو مداری	۲/۶۸	۰/۵۷۳	۲/۵	۵/۴۵۳	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۱۸
تناسب سیاست‌ها با جوامع گوناگون	۲/۷۴	۰/۸۰۲	۲/۵	۵/۲۱۴	۳۰۱	۰/۰۰۰	۰/۲۴

۴. کدامیک از مؤلفه‌ها برای دانشجویان از اهمیت بیشتری برخوردار است؟

برای بررسی سؤال مورد نظر از آزمون فریدمن استفاده گردیده است. نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد که مقدار آماره خی دو برابر با ۹۶/۴۸۷ و سطح معناداری آن برابر با ۰/۰۰۰ می‌باشد. بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که مؤلفه‌های مطرح شده از نظر میزان اهمیت، برای دانشجویان در رده‌های مختلف قرار دارند. بدین ترتیب بالاترین رتبه‌ها به ترتیب مربوط به مؤلفه‌های اثربخشی راهنمایی تحصیلی و اهمیت دادن به دانشجویان است. ($\chi^2_{(10)} = 96/487, p < 0/000$).

جدول ۵. نتایج آزمون فریدمن برای اولویت بندی اهمیت مؤلفه‌ها از دیدگاه گروه نمونه

اولویت	میانگین رتبه	مؤلفه
اول	۷	اثربخشی راهنمایی تحصیلی
دوم	۶/۹۲	اهمیت دادن به دانشجویان
سوم	۶/۱۷	خدمات حمایتی دانشکده
چهارم	۶/۱۵	زندگی در مجتمع دانشگاهی
پنجم	۶/۰۷	اثربخشی آموزشی
ششم	۵/۹۴	اثربخشی پذیرش دانشجو
هفتم	۵/۸۸	خدمات برتر
هشتم	۵/۷۷	دانشجو مداری
نهم	۵/۶۶	جو دانشکده
دهم	۵/۳۲	سلامت و امنیت دانشکده
یازدهم	۵/۱۱	اثربخشی استخدام و کمک‌های مالی و حمایتی
آماره خی دو: ۹۶/۴۸۷		
درجه آزادی (df): ۱۰		
سطح معناداری: ۰/۰۰۰		

۵. دانشجویان نسبت به کدامیک از مؤلفه‌ها از رضایت بیشتری برخوردارند؟
 برای بررسی سؤال مورد نظر از آزمون فریدمن استفاده گردیده است. نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که مقدار آماره خی دو برابر با $۸۱/۵۰۶$ و سطح معناداری آن برابر با $۰/۰۰۰$ می‌باشد. بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که مؤلفه‌های مطرح شده از نظر میزان رضایت، برای دانشجویان در رده‌های مختلف قرار دارند. بدین ترتیب بالاترین رتبه‌ها به ترتیب مربوط به مؤلفه‌های جو دانشکده و تناسب سیاست‌ها با جوامع گوناگون است. ($X^2_{(11)} = ۸۱/۵۰۶, p < ۰/۰۰۵$).

جدول ۶. نتایج آزمون فریدمن برای اولویت بندی رضایتمندی مؤلفه‌ها از دیدگاه گروه نمونه

اولویت	میانگین رتبه	مؤلفه
اول	۷/۳۴	جو دانشکده
دوم	۷/۱۷	تناسب سیاست‌ها با جوامع گوناگون
سوم	۶/۹۳	دانشجو مداری
چهارم	۶/۸۶	اثربخشی آموزشی
پنجم	۶/۶۶	اثربخشی راهنمایی تحصیلی
ششم	۶/۵۹	اهمیت دادن به دانشجویان
هفتم	۶/۴۸	خدمات برتر
هشتم	۶/۴۴	زندگی در مجتمع دانشگاهی
نهم	۶/۲۲	خدمات حمایتی دانشکده
دهم	۶/۲۱	اثربخشی پذیرش دانشجو
یازدهم	۵/۶۱	سلامت و امنیت
دوازدهم	۵/۴۹	اثربخشی استخدام و کمک‌های مالی و حمایتی
آماره خی دو: $۸۱/۵۰۶$		
درجه آزادی (df): ۱۱		
سطح معناداری: $۰/۰۰۰$		

بحث و نتیجه گیری

نتیجه سؤال اصلی پژوهش حاضر حاکی از آن است که، میزان رضایت دانشجویان دانشگاه شهید ستاری از عملکرد دانشگاه در حد مطلوب است؛ به عبارتی دانشجویان از عملکرد دانشگاه رضایت دارند و این نشان‌دهنده آن است که دانشگاه شهید ستاری در راستای نیازها و انتظارات دانشجویان و اهداف سازمانی عمل می‌کند. این یافته با پژوهش‌های دانشگاه فنی کورتین (۲۰۰۷)، هاسون (۲۰۰۳)، پژهان و همکاران (۱۳۸۹)، محمدیان و خان‌بازاده (۱۳۸۸) و محمدی و وکیلی (۱۳۸۸) همسو و با پژوهش سیادت و همکاران (۱۳۸۴) ناهمسو است؛ این ناهمسویی می‌تواند ناشی از این باشد که سیادت و همکاران بخشی از عملکرد دانشگاه را مورد بررسی قرار دادند در حالی که پژوهش حاضر، عملکرد کل دانشگاه را مورد بررسی قرار داده است یا شاید به دلیل متفاوت بودن جامعه آماری باشد.

از دیگر یافته‌های پژوهش این است که تمامی مؤلفه‌های مورد بررسی از دیدگاه دانشجویان دارای اهمیت بالایی می‌باشند که این یافته با پژوهش روزگار (۱۳۹۰) همسو است. همچنین میزان رضایت دانشجویان از تمامی مؤلفه‌ها به غیر از مؤلفه‌های کمک‌های مالی و حمایتی و سلامت و امنیت دانشکده‌ها در حد مطلوب است. این نتیجه با یافته روزگار (۱۳۹۰) ناهمسو است؛ این ناهمسویی شاید به دلیل تفاوت‌های موجود در فرهنگ سازمانی گروه نمونه باشد؛ زیرا نمونه آماری پژوهش حاضر را دانشجویان نظامی و در کسوت دفاع از این مرز و بوم تشکیل داده‌اند.

یکی دیگر از یافته‌های پژوهش حاضر این است که مؤلفه‌های مطرح شده از نظر میزان اهمیت، برای دانشجویان در رده‌های مختلف قرار دارند. بدین صورت که بالاترین رتبه‌ها به ترتیب مربوط به مؤلفه‌های اثربخشی راهنمایی تحصیلی و اهمیت دادن به دانشجویان است. با توجه به اینکه این مؤلفه‌ها چه بخش‌هایی در دانشگاه را پوشش می‌دهند، می‌توان مسائلی که بیشتر مورد توجه دانشجویان می‌باشد را شناسایی

و به عنوان مهمترین شاخص‌ها از دید دانشجویان همواره مد نظر داشت. از نظر میزان رضایت بالاترین رتبه مربوط به مؤلفه جو دانشکده است. این بدان معنی است که تأثیر کانال‌های ارتباطی در دانشکده و احساس تعلق به دانشگاه در ایجاد رضایت دانشجویان بیشتر از سایر عوامل است. در این پژوهش به علت محدودیت، اعتبار عامل‌های دوازده‌گانه و روایی همگرا محاسبه نشده است. در پایان پیشنهاد می‌شود که برای بالاتر بردن رضایت دانشجویان از اثربخشی کارکنان دانشکده‌ها مدیران و مسئولان مربوط تدابیری اندیشیده تا تمامی کارکنان به طور واضح از اهداف، مأموریت‌ها، چشم اندازها، خدمات فرهنگی و سهم اساسی کارکنان در موفقیت دانشکده آگاهی یابند و پاسخگویی به دانشجویان را وظیفه اول و اصلی خود بدانند. ضمناً آموزش مداوم کارکنان بخش‌های مختلف (مشاوره، امور ثبت نام، خدمات بهداشتی و...) و نیز کارکنان جدید برای افزایش اثربخشی و ارائه بهینه خدمات صورت پذیرد و از نظرسنجی‌های دوره‌ای از دانشجویان دربارهٔ حسن اجرای فعالیت‌های هر بخش جهت تشویق کارکنان مؤثر و یا تشخیص افراد غیر مؤثر استفاده شود. همچنین پیشنهاد می‌شود این پژوهش توسط پژوهشگران مجرب در کل دانشگاه‌های افسری نیروهای مسلح اجرا و توسط افراد روان‌شناس متخصص و مجرب تعلیم و تربیت ابزاری استاندارد برای این مهم تدوین گردد.

منابع و مأخذ

- ۱- بازرگان، عباس و اسحاق، فاخته. (۱۳۸۷)، تحلیل فرایند هدف‌گذاری در ارزیابی درونی کیفیت گروه‌های آموزشی دانشگاهی: مطالعه موردی. *مطالعات تربیتی و روانشناسی دانشگاه فردوسی*.
- ۲- بولا، اچ.اس. (۱۳۷۵)، *ارزشیابی طرحها و برنامه‌های آموزشی برای توسعه* (چاپ اول)، ترجمه خدایار ایلی. تهران: انتشارات موسسه بین‌المللی روشهای آموزش بزرگسالان.
- ۳- پژهان، اکبر؛ صباغ زاده، مه‌ری و یعقوبی فر، محمد علی. (۱۳۸۹). میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار در سال ۱۳۸۷. *مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سبزوار*، دوره هفدهم، شماره ۲، ص ۱۳۷-۱۳۱.
- ۴- حیرتی، نیما. (۱۳۸۶)، *سنجش رضایت مشتریان با استفاده از مدل ACSI* (مطالعه موردی سنجش رضایت مشتریان روغن‌موتور خودرو در ایران). *کنفرانس ملی ارتباط با مشتری*، تهران.
- ۵- داورزنی، مریم؛ رازقندی، فاطمه؛ گل افروز، مهدی و اکابری، آرش. (۱۳۸۹)، رضایتمندی دانشجویان از حوزه معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار در نیمسال دوم سال تحصیلی ۸۷-۸۶. *فصلنامه علمی- پژوهشی کمیته تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سبزوار*، سال پانزدهم، شماره ۳ و ۴، صص ۱۰-۱۵.
- ۶- روزگار، آمیتیدا. (۱۳۹۰)، *ارزیابی و مقایسه عملکرد درونی دانشگاه آزاد اسلامی واحدهای تهران مرکزی و تهران جنوب*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- ۷- سیادت، علی؛ شمس، بهزاد؛ همایی، رضا و غریبی، لطف الله. (۱۳۸۴)، رضایت دانشجویان و مدرسان دوره‌ی تحصیلات تکمیلی از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، سال پنجم، شماره ۲، صص ۱۰۰-۹۳.

- ۸- شورای عالی انقلاب فرهنگی. (۱۳۸۳). *شاخص‌های ارزیابی آموزش عالی*. تهران: دبیرخانه شورای انقلاب فرهنگی.
- ۹- محمدی، علی و وکیلی، محمد مسعود. (۱۳۸۸). بررسی رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده و ارتباط آن با کیفیت خدمات در دانشگاه علوم پزشکی زنجان. *مجله‌ی توسعه‌ی آموزش در علوم پزشکی*، دوره دوم، شماره ۳، صص ۴۸-۵۹.
- ۱۰- محمدیان، علی و خان‌بابازاده، مژگان. (۱۳۸۸). بررسی میزان رضایت دانشجویان از عملکرد واحدهای مختلف دانشگاه علوم پزشکی اردبیل. *مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل*، دوره نهم، شماره ۱، صص ۶۱-۵۵.
- ۱۱- ملکی، آناهیتا و دارابی، ماهان. (۱۳۸۷). روش‌های مختلف اندازه‌گیری رضایت مشتری. *ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته*، سال اول، شماره ۲، صص ۳۲-۲۷.
- 12- Akkilic, E.M., & Semeric, C. (2005). The measurement of customer's satisfaction in education services marketing. *Pakistan Journal of Social Science*, 3(8), 997-1001.
- 13- Annual Student Satisfaction Survey. (2007). Student Satisfied? Or not? Improvements need to university Services as a result of the 2007 Annual ;Student Satisfaction. www.shef.ac.uk/ssid/news/survey.
- 14- Dulawat, S.M., & Rai, S.R. (2005). Satisfaction level of students as a tool for performance measurement. *Indore International Seminar on Strategic Role of HRM in new millennium*, IPS Academy.
- 15- Hasson, C. (2003). Student Satisfaction Survey, Office of Research, Planning and Grants Saddleback College. <https://www.saddleback.edu/gov>.
- 16- Jamal, A., & Naser, K. (2002). Customer satisfaction and retail banking: an assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking. *International Journal of Bank Marketing*, 20(4), 146-160.
- 17- Johnson, D. (1995). Developing an approach to educational management development in South Africa. *Comparative Education*, 31(2), 223-42.
- 18- Nehring, V. (1990). Nursing clinical effectiveness investigation. *Journal of ACL Advanced Nursing*, 15, 934-940.

- 19- Noel- levitz institution. (2007). student satisfaction inventory. www. Noel- levitz.com
- 20- Ruby, A.C. (1998). Assessing satisfaction with selected Students service using SERVQUAL, a market drivent model of service quality. NASPA Journal, 35(4), 331-341.