



بررسی میزان رضایتمندی دانش‌آموختگان از دانشگاه آزاد اسلامی

دکتر رمضان حسن‌زاده^{۳۶}

چکیده

هدف: هدف این پژوهش بررسی میزان رضایتمندی فارغ‌التحصیلان یا دانش‌آموختگان از دانشگاه است بررسی رضایتمندی فارغ‌التحصیلان دانشگاه می‌تواند به ارایه راهکارهایی منجر شود، تا برنامه‌ریزان بر اساس آن تلاش بیشتر در جهت ارایه خدمات بهتر را طراحی کرده و رضایت آنها را بیشتر فراهم کنند. روش: در تحقیق و پژوهش حاضر، از روش تحقیق توصیفی از نوع پس‌رویدادی یا علی - مقایسه‌ای استفاده شد. جامعه آماری کلیه دانش‌آموختگان دانشگاه آزاد اسلامی ساری است. بر اساس جدول تعیین حجم نمونه از روی حجم جامعه (جدول کرجسی و مورگان) حجم نمونه ۲۵۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده به عمل آمد. پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۳ به دست آمد. برای آزمون فرضیه‌های تحقیق و تحلیل داده‌ها از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شد. یافته‌ها: نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق نشان داد که: ۱- دانش‌آموختگان دانشگاه آزاد اسلامی از رضایتمندی برخوردارند ($P < /0.5$ ، $t=4/443$)، ۲- میزان رضایتمندی دانش‌آموختگان از بخش‌های مختلف دانشگاه (آموزشی، پژوهشی، دانشجویی، اداری و مالی، و فرهنگی) متفاوت است ($F = 36/98$ ، $p < /0.5$)، ۳- میزان رضایتمندی دانش‌آموختگان دختر و پسر متفاوت نیست ($P < /0.5$ و $t=0.744$). بحث و نتیجه‌گیری: لوسول و همکارانش (۲۰۰۱)، داگلاس و همکارانش (۲۰۰۶)، اوم و همکارانش (۲۰۰۶) در تحقیق خود نشان دادند که بهبود خدمات در دانشگاه و گسترش تکنولوژی و خدمات رفاهی در افزایش رضایت دانشجویان تاثیر دارد. نسر و همکارانش (۲۰۰۸) در پژوهش خود رضایت دانشجویان را از بخش‌های مختلف دانشگاه مورد ارزیابی قرار دادند. نتایج نشان داد که بین دانش‌آموختگان و رضایت آنها رابطه وجود دارد.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، فارغ‌التحصیلان یا دانش‌آموختگان، بخش‌های مختلف دانشگاه.



مقدمه

نهاد دانشگاه آزاد اسلامی که با حمایت مستقیم و ماندگار حضرت امام خمینی (ره) کاشته شد، هم‌اکنون با یک میلیون و هشتصد هزار دانش‌آموخته، یک میلیون و دویست هزار دانشجو، ۳۵۰ واحد و مرکز آموزشی در داخل و خارج از کشور، ۳۰ هزار عضو هیأت علمی، ۳۰ هزار نفر پرسنل، بیش از ۱۰ میلیون مترمربع فضای آموزشی و رفاهی و ۶۰۰ مدرسه سما به عنوان منبع جوشان علم و دانش و بزرگترین دانشگاه حضوری جهان، افتخاری درخشان برای نظام جمهوری اسلامی ایران محسوب می‌شود. دانشگاه منبع هر گونه رشد و توسعه به حساب می‌آید. از تأسیس دانشگاه آزاد اسلامی حدود ربع قرن می‌گذرد، در این مدت فعالیت‌های دانشگاه در جهت بهبود و توسعه بوده‌است. دانشگاه آزاد اسلامی با اندیشه‌ای خلاق و تلاشی خستگی‌ناپذیر موفق شد ضمن کمک به اجرای عدالت آموزشی و توزیع عادلانه امکانات در سراسر کشور به پرورش نیروهای کارآمد اهتمام ورزد.

دانشگاه‌ها یکی از پیچیده‌ترین سیستم‌ها هستند که در توسعه همه جانبه امور نقش مهم دارند. دانشگاه‌ها در امور مختلف کشور می‌تواند اثرگذار باشند. در حال حاضر، نمی‌توان جامعه توسعه یافته‌ای را پیدا کرد که از لحاظ پایه‌های آموزشی سست باشد. امروز از تأسیس دانشگاه آزاد اسلامی ۲۴ سال می‌گذرد، دانشگاهی که با ساده‌ترین امکانات کار خود را جهت ترسیم آینده‌ای درخشان برای علاقه‌مندان به تحصیلات عالی در میهن اسلامی‌مان آغاز کرد و با استقبال کم نظیر مردم در بیش از دو دهه از فعالیت‌های ارزشمند خود، مواجه گردید (حسن زاده، ۱۳۸۴). لذا، می‌توان گفت که دانشگاه آزاد اسلامی ثمره انقلاب است و موفقیت آن در جامعه موفقیت انقلاب اسلامی است. با تأسیس دانشگاه آزاد اسلامی و سازماندهی، نظارت و هدایت آن، جمهوری اسلامی ایران توانست در امر آموزش و تولید علم به توسعه قابل قبولی برسد. آموزش و مراکز آموزشی و دانشگاهی مبنای هرگونه رشد، توسعه و پیشرفت است. یکی از عوامل اصلی و مهم در ترقی و تعالی مادی جوامع توسعه یافته و کشورهای صنعتی، گسترش دانشگاه‌ها، آموزش در سطح عموم و ریشه‌کنی بی‌سوادی و بالابردن و ارتقاء فرهنگ و سطح آموزش است (برخوردار، ۱۳۸۳). ریاست عالی دانشگاه آزاد اسلامی، دکتر جاسبی، در پیام نوروزی سال ۱۳۸۶ ضمن اشاره به تأسیس دانشگاه آزاد اسلامی و پیامدهای مثبت آن، خاطر نشان می‌کند که این دانشگاه با ایجاد مجتمع‌های بزرگ و مصفا شامل فضاهای آموزشی، فرهنگی، بیمارستانی، بهداشتی درمانی، آزمایشگاهی، کارگاهی، ورزشی،



رفاهی، کتابخانه، سایتهای فناوری اطلاعات و ... الگویی صحیح و مطلوب از آموزش عمومی را ارائه کرده است. لوسول و همکارانش^{۲۲۷} (۲۰۰۱) در تحقیق خود نشان دادند که بهبود خدمات در دانشگاه و گسترش تکنولوژی و خدمات پژوهشی در افزایش رضایت دانشجویان تاثیر دارد. نسر و همکارانش^{۲۲۸} (۲۰۰۸) در پژوهش خود رضایت دانشجویان را از بخش های مختلف دانشگاه مورد ارزیابی قرار دادند. نتایج نشان داد که بین دانش دانشجویان و رضایت آنها رابطه وجود دارد. در واقع، هر چه دانش و اطلاعات دانشجویان از خدمات و بر نامه های دانشگاه بیشتر باشد رضایت آنها نیز بیشتر است. اوم و همکارانش^{۲۲۹} (۲۰۰۶) در پژوهش تجربی خود به بررسی و تعیین پیامد های یادگیری ادراک شده دانشجویان و رضایت دانشجویان در ارتباط با آموزش آنلاین پرداختند. یافته ها نشان دادند که رضایت دانشجویان پیش بینی کننده پیامد های یادگیری ادراک شده دانشجویان است. داگلاس و همکارانش^{۲۳۰} (۲۰۰۶) در پژوهش خود رضایت دانشجویان را در مورد دانشگاه های انگلستان مورد مطالعه قرار دادند. نتایج تحقیق آن ها نشان داد که رضایت دانشجویان به خدمات ارائه شده توسط دانشگاه وابسته است. مهمترین عامل موثر به بخش های آموزش و تحصیل و کمترین عامل موثر به محیط فیزیکی مربوط می شد. مسئله اصلی در این پژوهش بررسی این موضوع است که میزان رضایتمندی فارغ التحصیلان از دانشگاه چگونه است؟ آیا میزان رضایتمندی آنها با ویژگی های جمعیت شناختی آنها ارتباط دارد؟ رضایت در لغت به معنای خشنودی و خوشدلی است (عمید، ۱۳۶۳). ارضای یک میل، خواسته، و آرزو را رضایت می گویند. رضایت، لذت و خوشایندی حاصل دست یابی به یک خواسته است. رضایت، منبع و وسیله ای برای خشنودی، لذت، و سر بلندی است. همچنین جبران یک آسیب یا فقدان را رضایت گویند (اینترنت، ۲۰۰۸). احساس خوشایند حاصل از یک موقعیت یا رویداد را رضایت می نامند. احساس مثبت یا خوب نسبت به یک فرد، یک شیء، یا رویداد رضایت یا خشنودی است. تأسیس دانشگاه آزاد اسلامی اثرات زیادی در جامعه ایران داشته است. چنانچه توسعه را تحول اساسی جامعه در جهت تفکر و اندیشه آرمانی مبتنی بر مسائل انسانی و اقتصادی بدانیم، بدون شک دانشگاه آزاد اسلامی به عنوان الگوی توسعه، دست پرورده بی بدیل انقلاب شکوهمند اسلامی ایران است. این دانشگاه با توجه به نیازهای جامعه و با تشخیص و تأیید اندیشمندان مسئولان نظام مقدس

²²⁷ Lou Sole et al.

²²⁸ Nasser et al.

²²⁹ Eom et al.

²³⁰ Douglas et al.



جمهوری اسلامی ایران در سال ۱۳۶۱ تأسیس و به عنوان یادگار معمار کبیر انقلاب امام راحل (ره) ماندگار شد. دانشگاه آزاد اسلامی در توسعه علمی، فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، مذهبی و رشد همه جانبه کشور و نظام آموزشی ایران نقش دارد. دانشگاه آزاد اسلامی در ربع قرن عملکرد پربرکت خود به خوبی قادر بوده است در جهت بهبود مستمر و مداوم فرایندها و روش‌ها گام‌های اساسی بردارد. افتخارات دانشگاه آزاد اسلامی در بخش‌های پژوهشی، آموزشی، دانشجویی، فرهنگی، ورزشی و هنری چشمگیر بوده است. سطح آموزش و سواد فرصت‌های بیشتری را برای افراد ایجاد می‌کند و به طور کلی افراد را نسبت به اندیشه‌های نو پذیرا کرده و آنان را در انتخاب توانا می‌کند. به همین دلیل، همواره در برنامه‌های کلان توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور بحث آموزش، مراکز دانشگاهی و آموزشی و آموزش برای همه اقشار مردم یکی از موضوعات و مباحث عمده و ضرورت‌های اجتماعی است. اثر بخش‌ترین عامل در ایجاد توسعه پایدار، منابع انسانی است و آموزش و دانشگاه در این زمینه نیز نقش کلیدی بازی می‌کند (بیزدانی، ۱۳۸۲). موضوعی که مطرح است این است که با وجود این افتخارات و عملکرد پربرکت دانشگاه آزاد اسلامی نگرش و دیدگاه دانشجویان، به ویژه فارغ‌التحصیلان، نسبت به آن چیست؟ بررسی رضایتمندی فارغ‌التحصیلان دانشگاه می‌تواند به ارایه راهکارهایی منجر شود، تا برنامه‌ریزان بر اساس آن تلاش بیشتر در جهت ارایه خدمات بهتر را طراحی کرده و رضایت آنها را بیشتر فراهم کنند. امروزه، دیدگاه مشتری یا مصرف‌کننده، به عبارت بهتر در اینجا فارغ‌التحصیلان، نقش کلیدی در طراحی، برنامه‌ریزی و موفقیت‌های اصلی سازمان به حساب می‌آید. به نظر راوولی^{۳۱} (۲۰۰۳) و وپریس و همکارانش^{۳۲} (۲۰۰۳) بررسی رضایت دانشجویان می‌تواند فواید و مزایای مختلف داشته باشد. کسب اطلاعات از انتظارات و توقعات دانشجویان، کمک به بهبود آموزش و یادگیری، تدریس اثر بخش، ارتقاء سطح خدمات دانشگاهی، افزایش میل ورود به دانشگاه، و متناسب کردن امکانات دانشگاه با تقاضای دانشجویان از جمله مزایای شناخت و مطالعه رضایت دانشجویان است. از نتایج تحقیق حاضر می‌توان در جهت ارایه خدمات مناسب‌تر و رضایتمندی بیشتر دانشجویان استفاده کرد. مهدی زاده قلعه جوق (۱۳۸۶) در تحقیق خود با عنوان "میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه های دانشگاه های دولتی تبریز" نتیجه گرفت که رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه

²³¹ Rowley

²³² Price et.al



های دانشگاه های دولتی تبریز در حد مناسب است. البته در این زمینه آنها پیشنهادهای خاص نیز برای افزایش خدمات رسانی کتا بخانه داشتند. خدیو زاده و سالاری (۱۳۸۵) در تحقیق خود با عنوان "میزان رضایتمندی دانشجویان مامایی از ارائه راهنمای آموزش بالینی در دوره های کارآموزی و کارآموزی" نشان دادند که میزان رضایتمندی دانشجویان مامایی از ارائه راهنمای آموزش بالینی در دوره های کارآموزی و کارآموزی در حد انتظار آنها نیست و نیازمند پشتوانه بیشتری هستند. فرضیه های تحقیق: ۱- دانش آموختگان دانشگاه آزاد اسلامی از رضایتمندی برخوردارند. ۲- میزان رضایتمندی دانش آموختگان از بخش های مختلف دانشگاه (آموزشی، پژوهشی، دانشجویی، اداری و مالی، و فرهنگی) متفاوت است. ۳- میزان رضایتمندی دانش آموختگان دختر و پسر متفاوت است.

روش

در تحقیق و پژوهش حاضر، از روش تحقیق توصیفی از نوع پس رویدادی یا علی - مقایسه ای استفاده می شود. تحقیق پس رویدادی روشی است که در آن رویداد اتفاق افتاده و محقق نقشی در آنها نداشته و امکان دستکاری وجود ندارد. چون تحقیق بر روی رضایتمندی دانش آموختگان دانشگاه است، لذا این روش تحقیق مناسب خواهد بود. چون نگرش آنها مورد مطالعه قرار می گیرد نوعی از تحقیق توصیفی و زمینه یابی نیز است. جامعه آماری در این تحقیق کلیه دانش آموختگان دانشگاه آزاد اسلامی ساری است. بر اساس جدول تعیین حجم نمونه از روی حجم جامعه (جدول کرجسی و مورگان) حجم نمونه ۲۵۰ نفر انتخاب شد. روش نمونه گیری هدفمند و در دسترس است. برای گردآوری داده ها از دو روش کتابخانه ای و پرسشنامه استفاده شد. از روش کتابخانه ای برای بررسی ادبیات و پیشینه تحقیق استفاده شد. برای آزمون و بررسی سؤالات و فرضیه های تحقیق از پرسشنامه استفاده به عمل آمد. پرسشنامه بر اساس اهداف و فرضیه های تحقیق پرسشنامه محقق ساخته تهیه و تدوین گردید. برای سنجش میزان رضایتمندی دانش آموختگان از بخش های مختلف دانشگاه آزاد اسلامی، مانند بخش آموزشی، پژوهشی، دانشجویی، اداری و مالی، و فرهنگی تعداد ۳۴ سؤال یا گویه تهیه و بر اساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت تدوین شد. بعد از اطمینان و سنجش مشخصه های روان سنجی پرسشنامه (شامل روایی و پایایی) پرسشنامه به صورت نهایی



اجرا شد. رویایی^{۲۳۳} پرسشنامه توسط متخصصان سنجش و اندازه‌گیری و نیز اعضای شورای پژوهشی دانشگاه مورد تأیید قرار گرفت. پایایی^{۲۳۴} پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ^{۲۳۵} به دست آمد. پایایی کل پرسشنامه ۰/۹۳ به دست آمد. برای آزمون فرضیه‌های تحقیق و تحلیل داده‌ها از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده می‌شود. برای آزمون فرضیه اول از آزمون t تک نمونه‌ای، برای آزمون فرضیه دوم از رگرسیون چند متغییری، برای آزمون فرضیه سوم و پنجم از آزمون t برای مقایسه دو گروه مستقل، و برای آزمون فرضیه‌های چهارم از تحلیل واریانس (ANOVA) استفاده شد.

نتایج

فرضیه اول تحقیق: دانش‌آموختگان دانشگاه آزاد اسلامی از رضایتمندی برخوردارند.

جدول ۱: خلاصه تحلیل آماری فرضیه اول (آزمون t)

T	α	t	انحراف معیار	میانگین	تعداد	شاخص آماری
جدول بحرانی		محاسبه شده	SD	M	N	
۱/۹۶	%۵	۴/۴۴۳	۱۹/۱۹۹۹	۱۰۶/۷۱۳۰	۲۲۳	فرضیه اول

تفسیر: چون t محاسبه شده ($t_p = ۴/۴۴۳$) در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha = \%۵$) و درجه آزادی $df = ۲۲۲$ از t جدول بحرانی ($t_p = ۱/۹۶$) بزرگتر است، بنابراین، فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تأیید می‌شود. نتیجه می‌گیریم که دانش‌آموختگان دانشگاه آزاد اسلامی از رضایتمندی برخوردارند.

فرضیه دوم تحقیق: میزان رضایتمندی دانش‌آموختگان از بخش‌های مختلف دانشگاه (آموزشی، پژوهشی، دانشجویی، اداری و مالی، و فرهنگی) متفاوت است.

جدول ۲: خلاصه تحلیل آماری فرضیه دوم (ANOVA)

F _p	α	F _m	MS	df	SS	منبع تغییرات
			۱۶۳۴۷/۸۷۲	۵	۸۱۷۳۹/۳۶۰	رگرسیون
۲/۲۶	%۵	۳۶۰۹۸/۵۲۸	۰/۴۵۳	۲۱۷	۹۸/۲۷۲	باقیمانده
				۲۲۲	۸۱۸۳۷/۶۳۲	کل

²³³ . validity

²³⁴ . reliability

²³⁵ . Cronbach



تفسیر: چون F محاسبه شده ($F_p = 36.98/528$) در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha = 5\%$) و درجات آزادی $df = 5, 217$ از F جدول بحرانی ($F_p = 2/26$) بزرگتر است، بنابراین، فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تأیید می‌شود. نتیجه می‌گیریم که میزان رضایتمندی دانش‌آموختگان از بخش‌های مختلف دانشگاه (آموزشی، پژوهشی، دانشجویی، اداری و مالی، و فرهنگی) متفاوت است.

فرضیه سوم تحقیق: میزان رضایتمندی دانش‌آموختگان دختر و پسر متفاوت است.

جدول ۳: خلاصه تحلیل آماری فرضیه سوم (آزمون t)

شاخص آماری	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	α	T
جنسیت	N	M	SD	محاسبه شده		جدول بحرانی
دختر	۱۸۲	۱۰۶/۲۵۸۲	۱۸۷۰۹۶			
پسر	۴۱	۱۰۸/۷۳۱۷	۲۱/۳۷۴۱	.۷۴۴	۵%	۱/۹۶

تفسیر: چون t محاسبه شده ($t_p = .744$) در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha = 5\%$) و درجه آزادی $df = 221$ از t جدول بحرانی ($t_p = 1/96$) کوچکتر است، بنابراین، فرضیه صفر تأیید و فرضیه تحقیق رد می‌شود. نتیجه می‌گیریم که میزان رضایتمندی دانش‌آموختگان دختر و پسر متفاوت نیست.

بحث و نتیجه‌گیری

در این قسمت ابتدا به آزمون فرضیه‌ها اشاره کرده و سپس به بحث پیرامون آنها می‌پردازیم. در آزمون فرضیه‌های تحقیق نتایج نشان داد که: ۱- دانش‌آموختگان دانشگاه آزاد اسلامی از رضایتمندی برخوردارند. ۲- میزان رضایتمندی دانش‌آموختگان از بخش‌های مختلف دانشگاه (آموزشی، پژوهشی، دانشجویی، اداری و مالی، و فرهنگی) متفاوت است. ۳- میزان رضایتمندی دانش‌آموختگان دختر و پسر متفاوت نیست. ۴- میزان رضایتمندی دانش‌آموختگان در رشته‌های مختلف تحصیلی متفاوت نیست. ۵- میزان رضایتمندی دانش‌آموختگان در مقاطع مختلف تحصیلی متفاوت نیست. آموزش عالی به عنوان نهادی کلیدی مورد توجه خاص ملت‌هاست. لوسول و همکارانش (۲۰۰۱) در تحقیق خود نشان دادند که بهبود خدمات در دانشگاه و گسترش تکنولوژی و خدمات پژوهشی در افزایش رضایت دانشجویان تاثیر دارد. نسر و همکارانش (۲۰۰۸) در پژوهش خود رضایت دانشجویان را از بخش‌های مختلف دانشگاه مورد ارزیابی قرار دادند، شامل بخش‌های متعدد آموزشی، پژوهشی



دانشجویی و غیره، نتایج نشان داد که بین دانش دانشجویان و رضایت آنها رابطه وجود دارد. داگلاس و همکارانش (۲۰۰۶) در پژوهش خود رضایت دانشجویان را در مورد دانشگاه های انگلستان مورد مطالعه قرار دادند. نتایج تحقیق آن ها نشان داد که رضایت دانشجویان به خدمات ارائه شده توسط دانشگاه وابسته است. مهمترین عامل موثر به بخش های آموزش و تحصیل و کمترین عامل موثر به محیط فیزیکی مربوط می شد. در تحقیق انجام شده توسط بانوت و داتا (۲۰۰۳)، دمینگ (۱۹۸۲)، دال (۲۰۰۳)، اشنايدر و باون (۱۹۹۵) نشان داده شد که کیفیت و میزان ارائه خدمات دانشگاه با میزان رضایت دانشجویان رابطه دارد. در مطالعه ای که توسط سهیل و شیخ (۲۰۰۴) در بین دانشجویان عربستان سعودی انجام شد، یافته ها نشان داد که ارتباط خوب کارکنان و استادان با دانشجو در افزایش رضایت دانشجو اثر دارد. همچنین در رضایت دانشجو عواملی چون محیط دانشگاه، وضعیت کلاس ها، چشم انداز و نمای ساختمان، پاکیزه بودن محوطه و فضای سبز تاثیر دارد. گالووی (۱۹۹۸) نشان داد که شیوه مبادلات اداری و تسهیل در فرایند پاسخگویی به تقاضای دانشجو در ادراک و رضایت دانشجو نقش دارد. کارمرا و همکارانش (۲۰۰۳) به مطالعه اثرات محیط علمی و ویژگی های زمینه ای بر عملکرد و رضایت دانشجویان در دانشگاه در دانشگاه های ایالتی کارولینای جنوبی پرداختند. نتایج تحقیق آن ها نشان داد که رضایت دانشجویان در عملکرد تحصیلی آنها اثر دارد. رشته تحصیلی، خدمات کتابخانه و تجارب خارج از کلاس عوامل موثر به شمار می رفتند. آلد ریچ و راولی (۱۹۹۸) در تحقیق خود به سنجش رضایت مصرف کننده از آموزش عالی اقدام کردند آنها. در بررسی خود خاطر نشان کردند که اگر بر نامه ها و خدمات دانشگاه ها و آموزش عالی به دانشجو معطوف باشد رضایت بالاتری را فراهم می کنند و نگرش مثبت تری را ایجاد می کند.

گراهام و گیبسی (۲۰۰۰)، مهدی زاده (۱۳۸۶) و خدیو زاده (۱۳۸۵) در مطالعه خود در یافتند که جو دانشگاه و نوع خدمات ارائه شده به دانشجویان در رضایت دانشجویان و نیز پیامد های آموزشی و تحصیلی آنها اثر دارد. به عقیده راولی (۲۰۰۳) و پریس و همکارانش (۲۰۰۳) بررسی رضایت دانشجویان می تواند فواید و مزایای مختلف داشته باشد. کسب اطلاعات از انتظارات و توقعات دانشجویان، کمک به بهبود آموزش و یادگیری، تدریس اثر بخش، ارتقاء سطح خدمات دانشگاهی، افزایش میل ورود به دانشگاه، و متناسب کردن امکانات دانشگاه با تقاضای دانشجویان. شیوه تدریس استاد و تعامل او با دانشجویان در کلاس درس، بازخورد اطلاعاتی عرضه شده آنها و شیوه مدیریت کلاس درس در رضایت دانشجو موثر است (هیمل و



همکارانش، ۲۰۰۳، او نیل، ۲۰۰۳). تام (۲۰۰۲) در تحقیق خود به بررسی اثر آموزش عالی و دانشگاه در بین دانشجویان هنگ کنگ پرداخت. نتیجه تحقیق او نشان داد که دانشگاه در خشنودی و رشد فردی، اجتماعی و هیجانی دانشجویان اثر دارد.

منابع

الف-فارسی

- برخوردار، مدینه. (۱۳۸۳). مجموعه مقالات همایش نقش زنان در توسعه پایدار. وزارت آموزش و پرورش، معاونت آموزش و پرورش عمومی.
- حسینی، سید حمید. (۱۳۸۵). نقش دانشگاه آزاد اسلامی در تعمیق ارزشهای دینی، اخلاقی و انسانی. مجموعه مقالات همایش منطقه‌ای عملکرد ۲۵ ساله دانشگاه آزاد اسلامی منطقه پنج، همدان، آذرماه.
- حسین‌زاده، داوود. (۱۳۸۵). الگوی دانشگاه آزاد اسلامی در مجموعه آموزش عالی جهان. مجموعه مقالات همایش منطقه‌ای عملکرد ۲۵ ساله دانشگاه آزاد اسلامی منطقه پنج، همدان، آذرماه.
- حسن‌زاده، رمضان. (۱۳۸۴). بررسی پیامدهای تأسیس دانشگاه آزاد اسلامی در امور زنان. دانشگاه آزاد اسلامی ساری.
- حیدری، نصرت‌الله. (۱۳۸۵). نقش دانشگاه آزاد اسلامی در استراتژی ملی. مجله اینترنتی ندای آزاد.
- حوزه معاونت هماهنگی دانشگاه آزاد اسلامی. (۱۳۸۶). سررسید. تهران: سازمان چاپ دانشگاه آزاد اسلامی.
- حسن‌زاده، رمضان. (۱۳۸۴). روشهای تحقیق در علوم رفتاری. تهران: نشر ساوالان.
- حسن‌زاده، رمضان و مداح، محمدتقی. (۱۳۸۵). روشهای آماری در علوم رفتاری. تهران: نشر ویرایش.
- خدیو زاده، طلعت و سالاری، پروین. (۱۳۸۵). میزان رضایتمندی دانشجویان مامایی از ارائه راهنمای آموزش بالینی در دوره‌های کارآموزی و کارآموزی. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، جلد اول، شماره دهم، صفحه ۳۰.
- رجب‌زاده، احمد. (۱۳۸۱). دانشگاه و دین در ایران. تهران: دفتر مطالعات و برنامه‌ریزی فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.



- شهباز خانی، بیژن، (۱۳۸۲). راهکارهای توسعه در کشور ما برخلاف کشورهای پیشرفته است، نشریه آفتاب یزد، آذرماه.
- صحرائیان، مهدی. (۱۳۸۲). نقش آموزش عالی در توسعه اقتصادی. نشریه خراسان. آبان ماه.
- ظریفیان، غلامرضا، سهراب زاده، مهران. (۱۳۸۰). علت یابی و بررسی مسائل فرهنگی دانشگاه های ایران، مطالبات فرهنگی و اجتماعی دانشجویان. تهران: دفتر مطالعات و برنامه ریزی فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- غیائی، پروین. (۱۳۸۵). زن، توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی. مجموعه مقالات ربع قرن فعالیت دانشگاه آزاد اسلامی، منطقه یک، یاسوج، بهمن ماه.
- غضنفری، هنگامه. (۱۳۸۵). ضرورت توسعه مشارکت اجتماعی زنان و نقش دانشگاه آزاد اسلامی در بستر سازی آن. مجموعه مقالات همایش منطقه‌ای عملکرد ۲۵ ساله دانشگاه آزاد اسلامی منطقه پنج، همدان، آذرماه.
- فرهیختگان. (۱۳۸۵). روزنامه دانشگاه آزاد اسلامی. سه‌شنبه ۲۱ آذر، شماره ۶۲۷، ص ۹.
- فیوضات، یحیی. (۱۳۸۲). نقش دانشگاه در توسعه ملی. تهران: نشر ارسباران.
- قاسم‌زاده دیبگی، شاهرخ. (۱۳۸۵). نقش دانشگاه آزاد اسلامی در توسعه پایدار. مجموعه مقالات همایش منطقه‌ای عملکرد ۲۵ ساله دانشگاه آزاد اسلامی، منطقه پنج، همدان، آذرماه.
- کرباسی، منیژه. (۱۳۸۵). دانشگاه آزاد اسلامی امید برای مقابله با چالش‌ها. مجموعه مقالات همایش منطقه‌ای عملکرد ۲۵ ساله دانشگاه آزاد اسلامی منطقه پنج، همدان، آذرماه.
- مهدی زاده قلعه جوق، لیدا. (۱۳۸۶). میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه های دانشگاه های دولتی تبریز. فصلنامه کتاب. شماره ۵۷. از ۱۲۳ تا ۱۳۵.
- محمدی، راضیه و محمدی فاطمه. (۱۳۸۵). بررسی پیامدهای تأسیس دانشگاه آزاد اسلامی واحد آشتیان بر وضعیت فرهنگی و اجتماعی زنان. مجموعه مقالات همایش منطقه‌ای عملکرد ۲۵ ساله دانشگاه آزاد اسلامی، منطقه پنج، همدان، آذرماه.



- منشی زاده، مهشید. (۱۳۸۵). دانشگاه آزاد اسلامی و نقش آن در ارتقای سطح علمی کشور. مجموعه مقالات همایش منطقه‌ای عملکرد ۲۵ ساله دانشگاه آزاد اسلامی، منطقه پنج، همدان، آذرماه.
- وبر، لوک ای، گادنر، دیوی پی، و بلاسی، پائولو. (۱۳۸۰). دانشگاه، رسالت و ارزش‌ها. (مهدی عباسی، مترجم). تهران: دفتر مطالعات و برنامه ریزی فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- یزدانی، جواد. (۱۳۸۳). آموزش توانمند سازی و اشتغال زنان. تهران: مؤسسه فرهنگی منادی تربیت.

References:

- Aldridge, S. and Rowley, J. (1998), "Measuring customer satisfaction in higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 6 No. 4, pp. 197-204.
- Ansari, W. El, Pearson, D. and Davis, T. (2002). Satisfaction with interprofessional multidisciplinary education? Influences of learners' demographic and academic characteristics, *J Interprof Care* 16, pp. 174–175. View Record in Scopus | Cited By in Scopus (4)
- Ansari, W. El. (2002). Student nurse satisfaction levels with their courses: Part I. Effects of demographic variables, *Nurse Educ Today* **22**, pp. 159–170. Abstract | Abstract + References | PDF (193 K) | View Record in Scopus | Cited By in Scopus (8)
- Ansari, W. El. (2002). Student nurse satisfaction levels with their courses: Part II. Effects of academic variables, *Nurse Educ Today* **22**, pp. 171–180. Abstract | Abstract + References | PDF (163 K) | View Record in Scopus | Cited By in Scopus (5).
- Ansari, W. El. (2004). Appraisal skills as a public health competency for evidence-based care: student satisfaction with their research education, *J Public Health Manage Pract* 10, pp. 354–365. View Record in Scopus | Cited By in Scopus (3).
- Banwet, D.K. and Datta, B. (2003), "A study of the effect of perceived lecture quality on post-lecture intentions", *Work Study*, Vol. 52 No. 5, pp. 234-43.



-
- Coles, C. (2002), "Variability of student ratings of accounting teaching: evidence from a Scottish business school", *International Journal of Management Education*, Vol. 2 No. 2, pp. 30-9.
 - Dale, B.G. (2003), *Managing Quality*, 4th ed., Blackwell Publishing, Oxford.
 - Deming, W.E. (1982), *Out of the Crisis*, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, MA.

 - Espeland, V. and Indrehus, O. (2003). Evaluation of students' satisfaction with nursing education in Norway, *J Adv Nurs* **42**, p. 226. Full Text via CrossRef | View Record in Scopus | Cited By in Scopus (8)

 - Feldman, K.A. (1984). Class size and college students' evaluations of teachers and courses: a closer look, *Res Higher Educ* **21**, pp. 45–116. Full Text via CrossRef | View Record in Scopus | Cited By in Scopus (27) .

 - Graham, S. W., and Gisi, L. S. (2000). The Effects of Institutional Climate and Student Services on College Outcomes and Satisfaction". *Journal of College Student Development* Vol. 41 no 3, May/June.

 - Harvey, L. (1995), "Student aatisfaction", *The New Review of Academic ibrarianship*, Vol. 1, pp. 161-73.

 - Hefce, Uuk and Scp. (2003), *Final Report of the TQEC on the Future Needs and Support for Quality Enhancement of Learning and Teaching in Higher Education*, TQEC, London.

 - Hill, Y., Lomas, L. and MacGregor, J. (2003), "Students' perceptions of quality in higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 11 No. 1, pp. 15-20

 - James, D.L., Baldwin, G. and McInnis, C. (1999), *Which University? The Factors Influencing the Choices of Prospective Undergraduates*, Centre for the Study of Higher Education, Melbourne.

-
- Jones, T. and Sasser, W.E. Jr (1995), "Why satisfied customers defect", Harvard Business Review, November-December, pp. 88-99.
- Karemera,David , Reuben,Lucy J , Sillah,Marion R .(2003). The effects of academic environment and background characteristics on student satisfaction and performance: The case of South Carolina State University's School of Business. College Student Journal. Mobile:. Vol. 37, Iss. 2; pg. 298.
- Kinsella, F.E. ,Willaims, W.R. and Green, B.F. (1999). Student nurse satisfaction: implications for the common foundation programme, Nurse Educ Today **19** ,pp. 323–333. View Record in Scopus | Cited By in Scopus (10)
- Lou Sole, Mary and Lindquist ,Mark .(2001). Enhancing traditional, televised, and videotaped courses with Web-based technologies: A comparison of student satisfaction. Nursing Outlook. Volume 49, Issue 3, May, Pages 132-137 .
- Nasser, Ramzi N. ,Khoury, Bechara , Abouchedi,Kamal . (2008). University students' knowledge of services and programs in relation to satisfaction; A case study of a private university in Lebanon. Quality Assurance in Education. Bradford:. Vol. 16, Iss. 1; pg. 80.
- Rowley, J. (2003b), "Designing student feedback questionnaires", Quality Assurance in Education, Vol. 11 No. 3, pp. 142-9.
- Schneider, B. and Bowen, D.E. (1995), Winning the Service Game, Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Sohail, M.S. and Shaikh, N.M. (2004), "Quest for excellence in business education: a study of student impressions of service quality", The International Journal of Educational Management, Tam, M. (2002), "Measuring the effect of higher education on university students", Quality Assurance in Education, Vol. 10 No. 4, pp. 223-8nagement, Vol. 18 No. 1, pp. 58-65.
- Wachtel, H.K. (1998). Student evaluation of college teaching effectiveness: a brief review, Assess Eval Higher Educ **23**, pp. 191–211. View Record in Scopus | Cited By in Scopus (32)



Web site:

<http://www.kmu.ac.ir/sitewizard/admin/wizard/Default.aspx?PageId=486>

http://www.uclan.ac.uk/other/hr/content/staff_dev/change/staffsurvey.htm