



جغرافیا و روابط انسانی، زمستان ۱۳۹۷، دوره ۱، شماره ۳

بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از ارائه خدمات و امکانات دانشگاه (مورد مطالعه:

دانشگاه حکیم سبزواری)

دکتر هادی سلیمانی مقدم<sup>۱\*</sup>، محمد هادی درودی<sup>۲</sup>

استادیار دانشکده جغرافیا و علوم محیطی دانشگاه حکیم سبزواری

دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه تهران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱۱/۰۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۰/۲۹

چکیده

از آنجا که میزان نارضایت مصرف کنندگان خدمات دانشگاهی به طور مستقیم بر میزان عملکرد آنان تاثیر دارد، بنابراین در سیاست گذاری ها توسط مدیران و متولیان مراکز آموزش عالی باید توجه زیادی به آن شود. در پژوهش حاضر به بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه از ارائه کیفیت خدمات و امکانات اعم از آموزشی، فرهنگی، اجتماعی، رفاهی و زیست محیطی پرداخته شده است. این تحقیق براساس هدف از نوع بنیادی است و از نظر تکنیک اجراء توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه دانشجویان دانشگاه حکیم سبزواری است که در نیمسال دوم سال تحصیلی ۱۳۹۶ مشغول به تحصیل بودند. با استفاده از روش نمونه گیری غیر تصادفی حجم نمونه ۱۰۰ نفر، انتخاب شده اند. برای گردآوری داده ها از پرسشنامه رضایت سنجی استفاده شده است که روایی و پایایی آن مورد تأیید قرار گرفته است. جهت توصیف داده ها از نرم افزار آماری **spss 22** استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داد که رضایتمندی دانشجویان از امکانات دانشکده و از ساعات برگزاری کلاس، از فاصله کتابخانه تا دانشکده، از نحوه سرویس دهی اتوبوس های دانشگاه و از سئوالات امتحانی دروس، پایین تر از حد معمول است. میزان رضایتمندی از تدریس اساتید و تسلط بر مباحث درسی، نحوه برخوردشان، عملکرد رئیس دانشکده و محیط دانشکده بالاست. میزان علاقه مندی دانشجویان به رشته تحصیلی بالا بوده و میزان موفقیت دانشجویان در رشته جغرافیا پایین است. میزان تمایل به ادامه تحصیل در مقاطع بالاتر در دانشکده نیز تا حدودی پایین است.

کلید واژگان: رضایتمندی، آموزش عالی، حکیم سبزواری، کیفیت، خدمات آموزشی رفاهی

آموزش عالی یکی از مهمترین نهادها در جهت آموزش، توسعه و تأمین منابع انسانی و رکن اصلی در پیشرفت و توسعه همه جانبه هر کشوری می باشد. این نهاد دارای کارکردها و وظایف عمده ای در راستای رشد و توسعه پایدار است و به عنوان یک نهاد ساختارمند، نیازمند ملاحظه علمی تمام بخشها و جنبه های مختلف آن می باشد (حاتمی فر و همکاران، ۱۳۹۲: ۲). دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی، همواره به عنوان بالاترین مرکز اندیشه و تولید علم محسوب می شوند و با حضور و فعالیت اندیشمندان، متفکران، دانش پژوهان و دانشجویان در اعتلای علمی و جهت بخشیدن به حرکت های فکری، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی جامعه، نقش اساسی دارند (شورای عالی انقلاب فرهنگی، نقل از ایزدی و همکاران، ۱۳۸۷: ۲). با توجه به جایگاه مذکور، روند تغییرات ساختاری در آموزش عالی از چند دهه گذشته شروع شده است، افزایش جمعیت، گسترش آموزش همگانی ابتدایی و متوسطه، همراه با رشد طبقه متوسط بر فراوانی تقاضا برای ورود به دانشگاه با نرخی رو به تزایدی افزوده است. خصوصاً گسترش روزافزون فناوری در زمینه های ارتباطات و اطلاع رسانی، جامعه بشری را با نیازهای جدیدی رو به رو ساخته است. در این شرایط، نقش مؤثری از دانشگاه برای پاسخگویی به این نیازها انتظار می رود (فراست خواه، نقل از ایزدی و همکاران، ۱۳۸۷: ۲).

یکی از علل وجودی مؤسسات آموزشی، خاصه دانشگاه ها وجود قشری از جوانان می باشد که متقاضی اجتماعی خدمات آموزشی می باشند و به نوعی این نیروی انسانی عظیم و با توان بالقوه، از مشتریان دانشگاه محسوب می شوند. امروزه به علت تقاضای اضافی، تقاضای گوناگون برای آموزش، منافع خصوصی بالای آموزش در کنار دانشگاههای سراسری سایر بخشها نیز به عرضه آموزش پرداخته اند؛ دانشگاه های مختلف (پیام نور، غیرانتفاعی، دانشگاه آزاد، دانشگاه علمی کاربردی) هر کدام به نوعی سعی در جذب افراد بیشتری به عنوان مشتری در درون سیستم خود دارند تا از مزایای حاصل از طرف دولت و از طرف متقاضیان بهره مند شوند (حاتمی فر و همکاران، ۱۳۹۲: ۲). در این کشاکش، دانشگاهی برنده خواهد شد که به نیازهای مشتریان خود آگاه و حساس باشد و سعی در رفع آن نیازها نماید و به اصطلاح عام «مشتری مدار» باشد. در نتیجه دانشگاه باید به طور فراگیر نتایج مهم مرتبط با مشتریان خود را اندازه گیری نماید و همچنین مشخص کند که در ارتباط با مشتریان خود چه نتایجی به دست می آورد.

دانشگاه به منظور به انجام رساندن وظایف، پویایی و ارتقای کیفیت خود، نیازمند الگو و ابزار مناسب برای ارزیابی و اطمینان کیفی از روند برنامه ها و فرایندهای مربوط به کارایی و اثربخشی دانش آموختگان خود و مهمتر از همه میزان رضایتمندی آنان است. در همین رابطه، یکی از معیارهای عمده در زمینه کیفیت و بهبود مستمر، ایجاد و حفظ مشتری آموزشی است که در سازمان های آموزشی به عنوان مخاطبان اصلی این فرآیند تلقی می شوند (ایزدی و همکاران، ۱۳۸۷: ۳).

در تحقیق حاضر تلاش شده است تا با مطالعه رضایتمندی دانشجویان از ارائه خدمات دانشجویی در دانشگاه حکیم سبزواری، کیفیت این خدمات ارزیابی و نشان داده شود که آیا این مرکز آموزشی دانشگاهی مشتری مدار است و اینکه این دانشگاه تا چه اندازه توانسته است در ارائه خدمات به دانشجویان رضایت آنها را جلب کند؟ اهمیت و ضرورت

نظام آموزشی کشور ایران در سالهای اخیر دچار تغییرات سریع و بنیادی شده و این تغییرات هنوز هم در حال رشد است. اکنون در کشور ما گسترش دانشگاهها از مرحله کمی به سمت کیفی سوق داده شده است و ضرورت انجام دادن چنین پژوهشهایی بیش از پیش احساس می شود؛ همچنین به دلیل آنکه اغلب بین شناخت مدیریت از ادراکات دریافت کنندگان خدمت و ادراکات واقعی آنها تناسب وجود ندارد و این امر موجب صدمه دیدن کیفیت خدمات می شود، ارزیابی کیفیت از دیدگاه دریافت کننده خدمت ضرورت می یابد و خدمات آموزشی و پژوهشی، به ویژه خدماتی که از طریق دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی ارائه می شود، یکی از مهمترین حوزه های خدماتی در هر جامعه محسوب می شود که از نقشی بی بدیل در توسعه یافتگی جوامع برخوردار است (حاتمی فر و همکاران، ۱۳۹۲: ۲۳).

دانشگاه های ما، به دلیل گرفتاری ها و مسائل گوناگون، کمتر فرصت این را داشته اند به نظرات دانشجویان، که در حقیقت دریافت کنندگان اصلی آموزش عالی هستند، وقوف پیدا کنند و ملاحظه نمایند که آیا آموزش عالی در راه صحیح و مناسب حرکت می کند، یا آنکه چنین نیست و تلاشها فاقد جهت هستند. جوانان بیش از نسل های سالخورده از خلأ وجودی رنج می برند، زیرا در نسل جوان بیش از دیگران زوال و بیهودگی سنت ها ظاهر می شود. این مطلب نمایانگر این است که از میان رفتن سنتها عامل مهمی در بروز خلأ وجودی است (عادل، ۱۳۸۹). از این رو توجه به خواسته ها و تمایلات جوانان نقش به سزایی در مراقبت از آنان، اعتلای فرهنگ درست و سنت های دیرین و تشویش آنان به پذیرش مسئولیت های اجتماعی دارد. در این راه دانشگاه ها و مراکز آموزشی نوین نقش حیاتی ایفا می کنند. بنابراین اهمیت و جایگاه نهاد آموزش به خصوص دانشگاه ها بیشتر و بیشتر احساس می شود.

با توجه به اینکه آموزش و تعالی مشتریان جوان دانشگاهی نیازمند بررسی دقیق و کارشناسانه همه امور اعم از خدمات، آموزش، امکانات رفاهی و تحصیلی و ... است و این مهم روز به روز قابل اهمیت تر می شود، بنابراین ضرورت پرداختن به آن در زمان حاضر و با توجه به موقعیت فعلی، در دانشگاه ها - بطور خاص دانشگاه حکیم سبزواری - نمود بارزتری می یابد.

پیشینه تحقیق

به اعتقاد برخی پژوهشگران اجماع نظر چندانی در باره مفهوم رضایتمندی از آموزش عالی یا مقیاس اندازه گیری پذیرفته شده برای این منظور وجود ندارد. عمده تلاش های صورت گرفته برای سنجش رضایت دانشجویان از آموزش عالی بر نظرسنجی و کسب دیدگاه های آنها در خصوص کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده استوار بوده است (Elliot and Healy, 2001)، (Garcia-Aracil, 2009). آنچه مسلم است، رضایت دانشجویان از کیفیت آموزشی به کلیت تجربه یادگیری دانشجویان در دانشگاه ها می پردازد که از ارزیابی کیفیت تدریس وسیع تر است (LeBlanc and Nguyen, 1997).

در این خصوص، تلاشهایی برای شناسایی عوامل تأثیرگذار بر رضایت دانشجویان از آموزش عالی صورت گرفته است. به عنوان نمونه به موارد ذیل می توان اشاره نمود:

هارتمن و اشمیت در پژوهش خود، به این نتیجه رسیده اند که برداشت دانشجویان از توانایی نهادی مؤسسه آموزشی مربوط برای ارائه یک محیط فکری شایسته تأثیر مثبتی بر سطح رضایت آنها دارد. لازمه شکل گیری یک چنین محیطی از دیدگاه آنها عبارت است: از توانایی تدریس اعضای هیئت علمی، ظرفیت فکری دانشجویان، فعالیت تشکل های دانشجویی، تعامل بین دانشجویان و اعضای هیئت علمی و تعامل بین مدیریت و بخش اداری با دانشجویان (Hartman and Schmidt, 1995).

باقرزاده خواجه و مفتاحی خواجه، در پژوهشی که با موضوع «بررسی و سنجش رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز» در زمینه کیفیت های آموزشی انجام دادند، دریافتند که میزان رضایتمندی دانشجویان از استادان و محتوای ارائه شده کلاسها بیش از ۵۰ درصد است، ولی در عین حال بیش از ۵۰ درصد دانشجویان از محتوای کلاسها، ساختار کلاس ها، امکانات آموزشی و کیفیت آموزشی دانشگاه راضی نیستند (باقرزاده خواجه و مفتاحی خواجه، ۱۳۸۷: ۲).

بختیار نصرآبادی و نوروزی در پژوهشی با عنوان «بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان نخبه دانشگاه اصفهان از مؤلفه های آموزشی» به این نتیجه رسیدند که بین رضایتمندی دانشجویان و مؤلفه های چهارگانه سازمانی، فردی، محیطی و آموزشی، رابطه وجود دارد. مقایسه مؤلفه ها نشان داد که بالاترین رضایتمندی مربوط به مؤلفه سازمانی و کمترین رضایت از مؤلفه فردی بود. همچنین آنها دریافتند که بین جنس، سابقه تحصیل و رشته، با رضایتمندی رابطه معنادار وجود دارد. از طرفی بین وضع موجود و مطلوب نیز فاصله وجود دارد (بختیار نصرآبادی و نوروزی، ۱۳۸۵: ۱۵).

اباذری و نعمتی در پژوهش خود با عنوان «آموزش حضوری و غیرحضوری دانشجویان کتابداری و اطلاع رسانی در ایران» به بررسی رضایتمندی دانشجویان رشته کتابداری و اطلاع رسانی پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد کمتر از نیمی از دانشجویان از شیوه آموزشی رضایت داشتند. همچنین دانشجویان

بیشترین میزان نارضایتی) به ترتیب از بیشترین به کمترین (را از خدمات کتابخانه، منابع و کتاب های درسی، فضای آموزشی نامناسب، عملکرد کادر و در نهایت آموزش استادان داشتند) (اباذری و انارکی، ۱۳۸۹).

دانیل الیزابت در پژوهش خود با عنوان « ارزیابی کمی از اولویت های خدمات و رضایت دانشجویان دانشگاهی » با هدف بهبود خدمات دانشجویان غیر حضوری بر اساس تجزیه و تحلیل داده های دانشجویان به مطالعه پرداخت. یافته ها در مقایسه با سنجش رضایت ملی از خدمات حرفه ای و تدریس کمتر از میانگین رضایت ملی بود. عمده چالش ها مربوط به آماده بودن تخته سیاه، وضوح برنامه های مورد نیاز و کانال های ارتباطی بین دانشگاه و دانشجو بود که سطح پایین رضایتمندی از دانشجویان غیر حضوری را نشان می داد) (Danielle Elizabeth Valle, 2016: 81-92).

«بررسی رضایتمندی دانشجویان کشاورزی از کیفیت آموزشی» پژوهش دیگری است که توسط شریف زاده و عبدالله زاده صورت گرفت. نتایج این تحقیق نشان داد که از نظر بیشتر دانشجویان کیفیت مؤلفه های مورد مطالعه وضعیت مطلوبی ندارد. طبق نتایج، سطح رضایت بیشتر دانشجویان در خصوص کیفیت آموزشی پایین و متوسط است. علاوه بر این، همبستگی منفی معناداری (۰.۲۱۸-) بین سن با کیفیت محتوا، روشهای آموزشی و برنامه درسی و همبستگی مثبت معناداری بین امید به کسب مهارت و آمادگی شغلی با کیفیت تدریس (۰.۰۵۷) و عملکرد آموزگاران (۰.۲۲۷)، پیشرفت تحصیلی با کیفیت محتوا، روشهای آموزشی و برنامه درسی (۰.۲۰۷) و بازدیدهای علمی با کیفیت امکانات، زیرساختها و امور پشتیبانی (۰.۲۵) وجود داشته است (شریف زاده و عبدالله زاده، ۱۳۹۰: ۱۵).

پیتر عاصر در مطالعه خود با عنوان «رضایت: ارزیابی عوامل تعیین کننده رضایت دانشجویان بین المللی»<sup>۲</sup> به بررسی عوامل موثر بر رضایت دانشجویان خارجی پرداخت. نتایج پژوهش وی نشان داد که دانشجویان رضایتمندی زیادی از کتابخانه، ارتباط با اساتید، فضای کلاس، محتوای دوره، مواد آموزشی و خدمات اداری دانشگاه دارند. نتایج همچنین نشان داد که رضایت دانشجویان در بسیاری از مواقع از خدمات دانشگاهی کم است (Peter Asare Nuamah, 2017: 8-10).

در پژوهشی که توسط ایزدی و همکاران با عنوان «بررسی میزان رضایت مندی دانشجویان با توجه به معیار نتایج مشتری مدل EFQM» انجام شد، میزان رضایتمندی دانشجویان به عنوان مشتریان دانشگاه (از خدمات آموزشی) مورد مطالعه قرار گرفت. بر اساس این مطالعه بیش از نیمی از دانشجویان از خدمات آموزشی رضایتی نداشتند (ایزدی و همکاران، ۱۳۸۷). در همین رابطه پژوهان و همکاران نیز در سنجش رضایت مندی دانشجویان تفاوت معناداری را بین رضایتمندی دختران (۹.۲۰ درصد) و پسران (۴.۳۴ درصد)

1-A Quantitative Evaluation of Service Priorities and Satisfaction of Online University Students  
2-Satisfaction: Assessing the Determinants of International Students Satisfaction

گزارش کردند. این پژوهش میزان رضایت مندی کلی دانشجویان از وضعیت امکانات و خدمات آموزشی دانشگاه را در حد متوسط گزارش کرده است (پژهان و همکاران، ۱۳۸۷).

گارسیا- آراسیل در مطالعه ای تحت عنوان «اروپایی با سطح تحصیلات عالی رضایتمندی»<sup>۳</sup> درباره رضایت دانش آموختگان اروپایی از آموزش عالی بررسی کرده است. در این مطالعه نشانگرهای زیر برای ارزیابی رضایت دانشجویان از کیفیت آموزشی مورد استفاده قرار گرفته است: راهنماییهای تحصیلی، راهنمایی برای امتحان پایانی، محتوای دوره، تنوع دورهها و دروس ارائه شده، طراحی برنامه آموزشی، نظام ارزشیابی، فرصت انتخاب دوره ها و گرایشهای تخصصی، تأکید عملی بر تدریس و یادگیری، کیفیت تدریس، فرصت مشارکت در پروژه های تحقیقاتی، ارائه فرصت کار عملی و کسب تجربه کاری، امکان تعامل با آموزشگران در بیرون از کلاس، تعامل با دانشجویان هم رشته ای، امکان تأثیرگذاری بر سیاستهای دانشگاه، تجهیزات آزمایشگاهی و فنی، کیفیت خدمات کتابخانه و دسترسی به مواد آموزشی (Garcia a- Aracil, 2009).

در تحقیقی که توسط دیوید دی تحت عنوان «تأثیر رضایتمندی بر حجم کار و افزایش ثبت نام دانش آموزان در زمان دانشکده»<sup>۴</sup> صورت گرفت، تاثیر افزایش ثبت نام بر کارایی اساتید دانشگاه و رضایت دانشجویان مورد بررسی قرار گرفت. یافته ها نشان داد با افزایش سه برابری ثبت نام در طول دوره و رشد دوازده درصدی آن، به کاهش قابل توجهی در میزان رضایتمندی دانشجویان منجر شد. همچنین با افزایش میزان ثبت نام تلاش اساتید نیز بیشتر شد اما افزایش ثبت نام و تلاش مضاعف (بهره وری بیشتر) منجر به کاهش رضایت دانشجویان نگردید (DiBiase D, 2004).

#### مبانی نظری

رضایتمندی: یک احساس خوب هنگامی که چیزی که فرد می خواهد اتفاق افتاده باشد یا حالت رضایت از یک نیاز است.

تکنولوژی آموزشی: طراحی، اجرا، ارزشیابی سیستماتیک تمامی فرایندهای یادگیری و آموزش بر اساس هدفهای مشخص در نتایج، تحقیقات در زمینه های یادگیری انسانی و ارتباط و همچنین بکار گرفتن مجموعه ای از منابع انسانی و غیر انسانی به منظوری ایجاد آموزش موثرتر است (رختی ۱۳۸۶: ۸).

خدمات: به فعالیت ها و منفعت هایی گفته می شود که یک طرف به طرف دیگر عرضه می کند و مالکیت چیزی را نیز به دنبال ندارد. خدمات ممکن است در قالب کالای فیزیکی باشد یا نباشد. در تعریفی دیگر آمده است خدمات به هر گونه فعالیت یا مزیت گویند که از یک طرف به طرف دیگر ارائه می شود و لزوماً نامحسوس است (ویکی پدیا دانش نامه آزاد).

3- European with Higher Education Graduates Level of Satisfaction

4-The Impact of Satisfaction Over Workload and Student Increasing Enrolment on Faculty Time

تدریس: یک سلسله فعالیت های مرتب، منظم و هدفدار و از پیش طراحی شده است که هدف آن ایجاد شرایط مطلوب یادگیری است و به صورت تعامل و رفتار دوسویه بین آموزشگر و فراگیر جریان دارد. روش تدریس: راهبرد یا مدل آموزشی و یا فعالیت کلاسی که به فراگیران کمک می کند یا مفاهیم، شیوه های تفکر، ارزش ها و مهارت ها را کسب نمایند (رختی ۱۳۸۶: ۹).

رضایتمندی در دیدگاه مازلو: مازلو معتقد بود که در تمامی انسانها گرایشی برای تحقق خود هست... انگیزه آدمی، نیازهایی مشترک و فطری است که در سلسله مراتبی از نیرومندترین تا ضعیف ترین نیاز، قرار می گیرد. نیازهای مازلو همانند نردبانی است که باید پیش از رفتن به پله دوم، پله اول را طی کرده و هر مرحله را به کمال رسانید و بالا رفت. از این دیدگاه پایین ترین نیازها که در عین حال، نیرومندترین آنها هم هستند باید برآورده شوند تا فرد بتواند به نیازهایی که در خود شکوفایی است برسد. این نیازها به ۵ گروه اصلی: نیازهای جسمانی، ایمنی، نیاز به محبت و احترام که در تحقق خویشتن تجلی می یابد، طبقه بندی می شوند. به نظر مازلو اگر نیازهای طبقات پایین برآورده شود، فرد از لحاظ جسمانی و عاطفی احساس امنیت می کند. اگر نیاز به تعلق، محبت، پیوستگی و پذیرش، برآورده شده باشد و فرد به احترام، پیشرفت و اعتبار و مقام لازم خود برسد، نیازهای شناختی و علمی لازم را کسب کند، به نیازهای زیبایی، نظم و هنر پاسخ بدهد، به خود شکوفایی رسیده و می تواند «رضایت کامل» را تجربه کند. در این وضعیت فکری و یا ساختار شخصیت است که مفهوم رضایت از حد متعارف و زندگی روزمره فردی تجاوز کرده، به مفهوم عام و جهانی، به مقوله ای پایدار و فراگیر مبدل شده، نه تنها نظام اجتماعی، بلکه گاه کل نظام جهان را با توجه به معیارهای موجود در آن، تحت پوشش خود قرار می دهد. رضایت فردی در این مرحله به رضایت اجتماعی و از رضایت اجتماعی به رضایت جهانی مبدل می شود (محسنی، نقل از عادل و همکاران، ۱۳۸۹: ۸).

رضایتمندی در فرهنگ جامع روانشناسی - روانپزشکی: این فرهنگ نیاز را حالت یا وضعیتی میداند که اگر برآورده شود، به رفاه ارگانیک کمک خواهد کرد. به دنبال این برآورده شدن و رفاه و یا عام تر، دست یابی به هدف، حالتی به وجود می آید که فرهنگ آن را «حالتی هیجانی» می نامد که در معنی رضایت و ارضاء نهفته است (همان، ۹).

تفکر، به وجود آورنده احساس رضایت: احساس، ناشی از تفکر است. احساسات و عواطف ما آن گونه شکل می گیرند که می اندیشیم. اگر احساسات ما آنگونه شکل می گیرند که می اندیشیم، می توان به راحتی نتیجه گرفت که احساس رضایتمندی یا نارضایتی از زندگی، ریشه در چگونگی تفکر ما دارد و اگر چنین است، برای رسیدن به رضایت از زندگی، باید در تفکراتمان تجدید نظر کنیم. چه تفکر و تصویری از دنیا باید داشته باشیم و زندگی را باید چگونه ببینیم تا به رضایتمندی دست یابیم؟... با تفکر واقع گرا نیز می توان به

شادمانی و رضایتمندی رسید و بلکه شاید تنها راه ممکن همین باشد... در حقیقت رضایت از زندگی هنگامی شکل می‌گیرد که انتظار ما از زندگی، واقع‌گرایانه باشد (همان، ۱۰).

روش دینی برای ایجاد رضایتمندی: خوشبختانه و البته برخلاف تصور موجود، دین، آموزه‌های فراوانی در حوزه مهارت‌های زندگی دارد، آموزه‌هایی که یا دیده نشدند و یا به درستی فهم نشدند. به جهت جایگاه مهمی که رضایتمندی از زندگی در تکامل معنوی دارد، اولیای دین آموزه‌هایی فراوانی را به پیروان خود آموخته‌اند. پیامبر خدا (ص)، در کنار تعالیم قدسی و ملکوتی خود، مهارت‌های زندگی را به پیروان خود و حتی کسانی همانند امام علی (ع)، ابوذر غفاری و دیگران می‌آموزد. حتی فراتر از این، قرآن کریم نیز در این زمینه آموزه‌های مهمی دارد. بنابراین یکی از دغدغه‌های دین رضایتمندی از زندگی و یکی از رسالت‌های آن آموزش مهارت‌های زندگی کردن به پیروان خویش است (پسندیده، نقل از عادل و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۳).

در مثلث "شناخت، هیجان و رفتار" شناخت در رأس قرار دارد. انسان آن گونه که می‌اندیشد، هیجانی می‌شود و دست به رفتار می‌زند. به همین دلیل بعد شناخت از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است... اگر اندیشه و فکر افراد تصحیح شود، احساسات و رفتارهای آنان نیز اصلاح می‌شود. بر همین اساس شیوه‌های دین، آمیزه‌ای از شیوه‌های شناختی، عاطفی و رفتاری است. هم به نیازهای مادی توجه دارد و هم به نیازهای معنوی، هم بعد شناخت و عقلانیت را دربر می‌گیرد، هم بعد عاطفه و رفتار را. از این جهت روش شناختی دین، روشی واقع‌گراست (همان، ۱۳).

رضایت واقعی: در منطق ادیان آسمانی، انسان طوری خلق شده است که فقط در ذات الهی یا تقرب به آستان قدس ربوبی است که به طور کامل ارضاء می‌شود و تا انسان خدا را در نیابد راضی نمی‌شود. در زندگی روزمره نیز آنان که معبودی به جز خدا برگرفته‌اند، باز از این طریق، احساس رضایت نمی‌کنند و برای خود مرزی قائل نمی‌شوند و دائم در جستجوی چیزی بیشتر از آن که دارند به سر می‌برند. در نتیجه، ارضاء واقعی انسان، فقط در تقرب او به ذات ربوبیت نهفته است. در جوار رحمت الهی است که آرام و رضایت‌نهایی حاصل شده و تمام نگرانیها و تشویش‌ها برطرف می‌گردد (سادات، نقل از عادل ۱۳۸۹).

نظریه محرومیت نسبی: هر کجا که صحبت از رضایت می‌شود، نقطه مقابل آن - یعنی نارضایتی - نیز باید مورد توجه قرار گیرد. رالف داراندروف، آگاهی از منافع عینی، وقوف بر شرایط نابرابر و ارزیابی منفی از آن را دلیل بروز نارضایتی و در نهایت تضادهای اجتماعی می‌داند. وی معتقد است: «هرچه اعضاء جامعه بتوانند بیشتر از منافع عینی خود آگاه شوند، احتمال بروز نارضایتی و تضاد بیشتر است» در نظریه داراندروف آنچه مود توجه اساسی قرار گرفته است، دو نکته می‌باشد:

- وقوف و ارزیابی منفی از توزیع پاداش‌ها؛
- احساس محرومیت نسبی (جانانان ترنر، ۱۳۷۷: ۱۳۶).



در مورد احساس محرومیت نسبی وی معتقد است که محرومیت هرگز نمی تواند منشاء نارضایتی باشد، بلکه هر چه محرومیت از حالت مطلق به سوی نسبیت حرکت کند، نارضایتی و در نتیجه تضادها افزایش می یابد. لوئیس کوزر، نیز در چارچوب تضاد، عواملی را مورد تاکید قرار می دهد. او به هنگام بحث درباره علل تضاد، بر ارزیابی از نابرابری تاکید دارد. «کنار اندازی مشروعیت نظام وجود توزیع نارضایتی از محرومیت را ایجاد می کند» (همان، ۱۵۰). این نارضایتی از محرومیت متاثر از نوع فشار اجتماعی است که ممکن است بر افراد محروم اعمال شود (سام دلیری، ۱۳۸۲: ۳).

از نظر تدریج گر در شناخت محرومیت نسبی ابتدا باید به چگونگی ایجاد محرومیت نسبی (منبع نارضایتی) در افراد اشاره شود و سپس نشان داده شود که چگونه این وضعیت ذهنی- روانی، تحت تاثیر متغیرهایی از حالت ذهنی خارج و در وضعیت عینی نمایان می شود. در تعریف گر، محرومیت نسبی یعنی درک تفاوت میان انتظارات ارزشی و توانایی های ارزشی افراد، ممکن است بر اساس مقایسه وضعیت فعلی فرد با گذشته خود، آرمانهای انتزاعی یا معیارهایی که توسط یک رهبر یا یک گروه مرجع طراحی شده است و ارجاع به گروه های دیگر شکل گیرد. بدین ترتیب محرومیت نسبی می تواند سه نوع داشته باشد: الف) محرومیت نزولی، که در آن انتظارات افراد ثابت اما توانایی هایشان به طور مداوم کاهش می یابد. ب) محرومیت ناشی از بلندپروازی، یعنی حالتی که توانایی های افراد ثابت است انتظاراتشان افزایش می یابد.

ج) محرومیت صعودی که پس از یک دوره رشد هم زمان انتظارات و توانایی ها، توانایی ها از رشد صعودی باز ایستاده و یا کاهش شدیدی می یابد و انتظارات همچنان حالتی صعودی دارند (سام دلیری، ۱۳۸۲: ۲).

هر چه محرومیت نسبی ایجاد شده بر اساس تفاوت میان انتظارات و توانایی ها شدیدتر باشد، آنگاه نارضایتی شدیدتر و احتمال و شدت رفتار بیرون ناشی از نارضایتی هم بیشتر خواهد بود. این رفتارها ممکن است در قالب خشونت، اعتراض ها، شکایات و غیره باشد. در واقع محرومیت نسبی موجب بروز نارضایتی در افراد می گردد و نارضایتی محرکی کلی برای اقدام علیه منبع محرومیت است (همان، ۴).

نظریه مبادله: نظریه مبادله رجعتی به روح و اصول فردگرایی افراطی و واکنشی به نظریه ساختارگرایانه و کارکرد گرایانه است و پیدایش آن به دهه ۱۹۴۱ و توسعه آن در دهه ۱۹۵۱ صورت گرفته است. در نظریه مبادله ما با رویکرد قیاسی به نظریه جامعه شناسی روبه رو هستیم یعنی چگونه می توان با رعایت سلسله مراتب نظریه ای با اصول تقریباً قانونمند ساخت واز آن فرضیه هایی درباره مشاهدات واقعی استخراج کرد (حیدری، ۱۳۹۴: ۷۳).

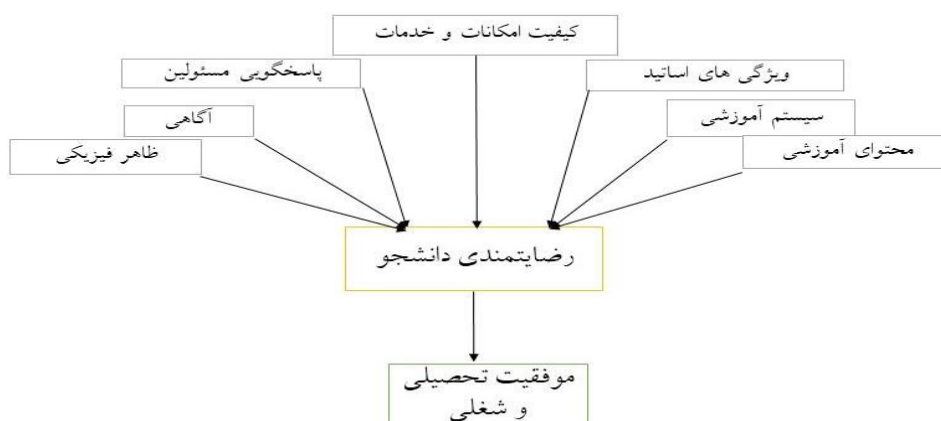
این نظریه به مبادله اعیان یا احساسهای با ارزش بین افراد به عنوان مبنایی برای نظم اجتماعی توجه دارد. نظریه مبادله بر این فرض استوار است که افراد آرزوها و هدفهای شخصی روشنی برای خود دارند که طی آن هرکس به چیزی نیاز دارد و براساس نیاز خود حرکت می کند با این دید نظریه مبادله در مراحل اول هرگونه تاثیر ارزشها وساختها را بر رفتار انسان منکر و همه چیز را فردی و شخصی می بیند پس واحد تحلیل در این نظریه فرد است. همچنین انگیزه- سود- اراده گرایی- تأیید اجتماعی نیز از اصول مهم این نظریه است (همان، ۳۸).

هومنز یکی از اصلی ترین شارحان و صاحب نظران نظریه مبادله است که «اندیشه های صریح و روشنی از مبادله دارد و استدلال می کند که موارد خاص را می توانیم با ارجاع به تعداد اندکی از گزاره ها استنتاج نمائیم و فقط بدین ترتیب است که بعضی از جنبه های نظم اجتماعی را می توانیم توضیح دهیم (اسکید مور، نقل از حیدری، ۱۳۹۴: ۸۳).

هومنز در این باره پنج گزاره یا قضیه بیان نمود که چهار گزاره اول یعنی گزاره محرک، موفقیت، ارزش و محرومیت در قالب اندیشه های نظری او هستند و گزاره پنجم به بیان عدالت توزیعی می پردازد (حیدری، ۱۳۹۴: ۸۳).

او معتقد است بین رفتارها و احساسهای قابل مبادله باید یک نرخ مبادله برقرار کنیم. در کل سرمایه گذاری ها یک شخص در یک مبادله که براساس تلاش، تعهد و زمان محاسبه می شود باید با آنچه در ازای آنها دریافت می کند نسبت مستقیم داشته باشد اگر سرمایه گذاری ما زیاد باشد این احساس در ما قوت می گیرد که صلاحیت گرفتن پاداش قابل ملاحظه ای را داریم علاوه بر آن انتظار نداریم کسانی که سرمایه گذاری زیادی نکرده اند پاداش زیادی بگیرند. ایده توزیع عدالت در نظریه هومنز نشان می دهد که افراد در رابطه مبادله مقایسه های خود را صرفاً به کسانی که با آنها به مبادله می پردازند محدود نمی کنند نرخ های متداول مبادله بین سایر مردم برای ما نیز معیار است و هر چند لزومی ندارد که ما ارزش های سایر مردم را بپذیریم این ارزش ها بر انتخاب های ما تاثیر می گذارد (هیوسمن، نقل از حیدری، ۱۳۹۴: ۸۳).

بنابر آنچه در قسمت مبانی نظری بیان شد، مدل نظری و مفهومی پژوهش حاضر به شکل زیر بدست آمده است.



شکل ۱: مدل نظری و مفهومی

#### روش تحقیق

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های پیمایشی است. به لحاظ هدف گذاری نیز تحقیق بنیادی به حساب می‌آید و از نظر دسته بندی انواع تحقیق، در زمره تحقیقات توصیفی- تبیینی، قرار می‌گیرد. در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار آماری *spss* ۲۲ انجام شده است. همچنین نمودارها با برنامه صفحه گستر *excel* ۲۰۱۳ انجام شده است. سطح تحلیل این تحقیق خرد است و واحد تحلیل نیز در این تحقیق فرد است. همچنین واحد مشاهده دانشجویانی هستند که مورد سؤال واقع می‌شوند، بنابراین واحد مشاهده، فرد است.

وسیله سنجش متغیرهای مورد بررسی در این تحقیق، پرسشنامه استاندارد شده رضایت سنجی است. جامعه آماری این تحقیق را کلیه دانشجویان دانشگاه حکیم سبزواری اعم از کاردانی، کارشناسی و کارشناسی ارشد در همه رشته‌های تحصیلی به خصوص رشته جغرافیا در دانشگاه در سال ۱۳۹۷ تشکیل می‌دهند. روش نمونه‌گیری در این تحقیق غیر احتمالی تک مرحله‌ای و از نوع نمونه‌گیری سهمیه‌ای می‌باشد. تعداد کل حجم نمونه جمعیت ۱۰۰ نفر برآورد شده است.

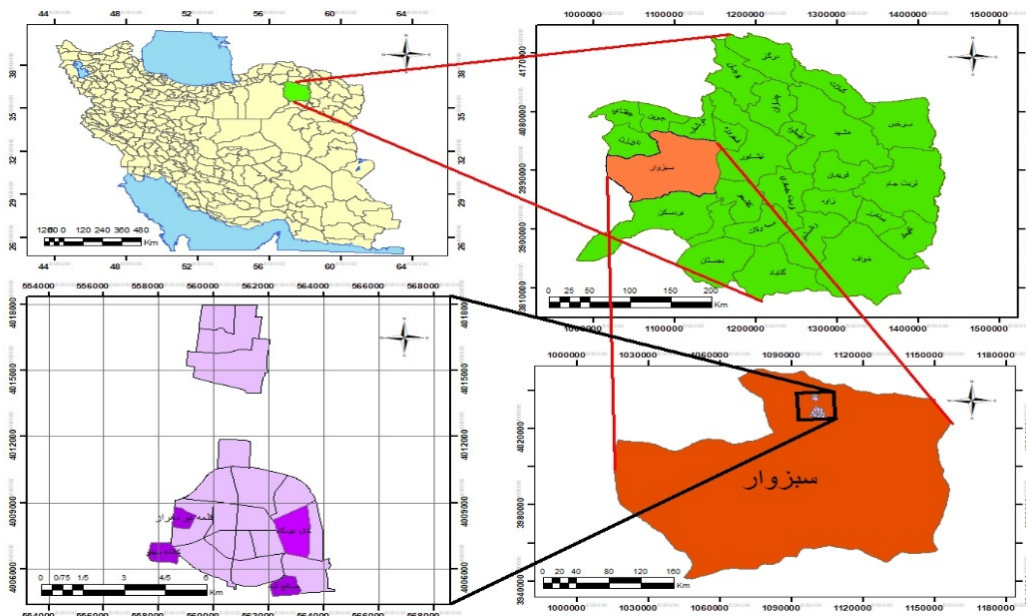
متغیرهای پژوهش: الف) متغیر مستقل: در پژوهش حاضر عبارت از امکانات و خدمات آموزشی، عملکرد نیروی انسانی، ظرفیت‌های بالقوه و بالفعل دانشگاه و به خصوص دانشکده جغرافیا است.

ب) متغیرهای وابسته: در این پژوهش عبارتند از نمرات رضایت دانشجویان، علاقه و تمایلات به رشته‌ها و گرایش‌های شان، میزان آگاهی قبل از ورود و در جریان تحصیل در دانشگاه نسبت به وضعیت و آینده شغلی در مرحله پس‌آزمون و پیگیری است.

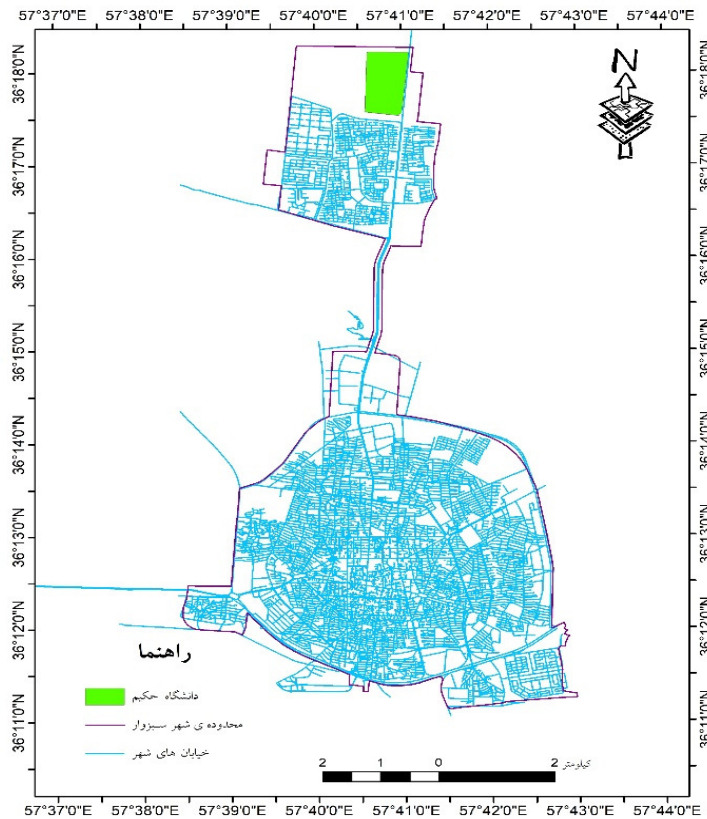
ج) متغیرهای کنترل: در پژوهش حاضر شامل نمرات سن، سطح تحصیلات، مقاطع تحصیلی، تاهل و مجرد و رشته تحصیلی دانشجویان شرکت‌کننده در پروژه می‌باشد.

محدوده مورد مطالعه

شهر سبزوار با جمعیتی در حدود ۲۴۳۷۰۰ نفر به عنوان سومین شهر استان خراسان رضوی با ۳۱,۷ کیلومتر مربع مساحت در ۲۲۸ کیلومتری جنوب غربی مرکز استان واقع شده است. این شهرستان به لحاظ موقعیت ریاضی در محدوده طول های ۵۷ درجه و ۳۷ دقیقه و ۳۰ ثانیه تا ۵۷ درجه و ۴۶ دقیقه و ۱۰ ثانیه شرقی و عرض ۳۶ درجه و ۹ دقیقه و ۷ ثانیه تا ۳۶ درجه و ۲۲ دقیقه و ۳۰ ثانیه شمالی و در ارتفاع ۹۷۸ متری از سطح دریا واقع شده است. شهرستان سبزوار از شمال به اسفراین، از جنوب به کاشمر، از شرق به نیشابور و از غرب به شاهرود محدود است (زنگنه چکنی، ۱۳۸۱: ۱۳۸). متوسط تراکم ناخالص جمعیتی شهر ۸۶/۶۸ نفر در هکتار می باشد. تراکم خانوار در واحد مسکونی برای شهر سبزوار ۱/۰۶ است (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵).



شکل ۲: موقعیت سبزوار در استان خراسان رضوی و کشور



شکل ۳: موقعیت دانشگاه حکیم سبزوار در شهر سبزوار

#### یافته ها

به طور کلی محیط آموزشی و رفاهی دانشگاه از نظر دانشجویان چندان مطلوب نیست. این در حالی است که رضایت از عملکرد کارکنان اداری و اساتید دانشکده مطلوب است. با توجه به یافته ها میزان آگاهی بسیاری از دانشجویان از رشته انتخابی و گرایش های آن کم بوده است و این عدم شناخت موجب نارضایتی از واحد های درسی، شیوه ها و نحوه ارائه آنها و حتی مشاغل مرتبط با رشته خودشان شده است.

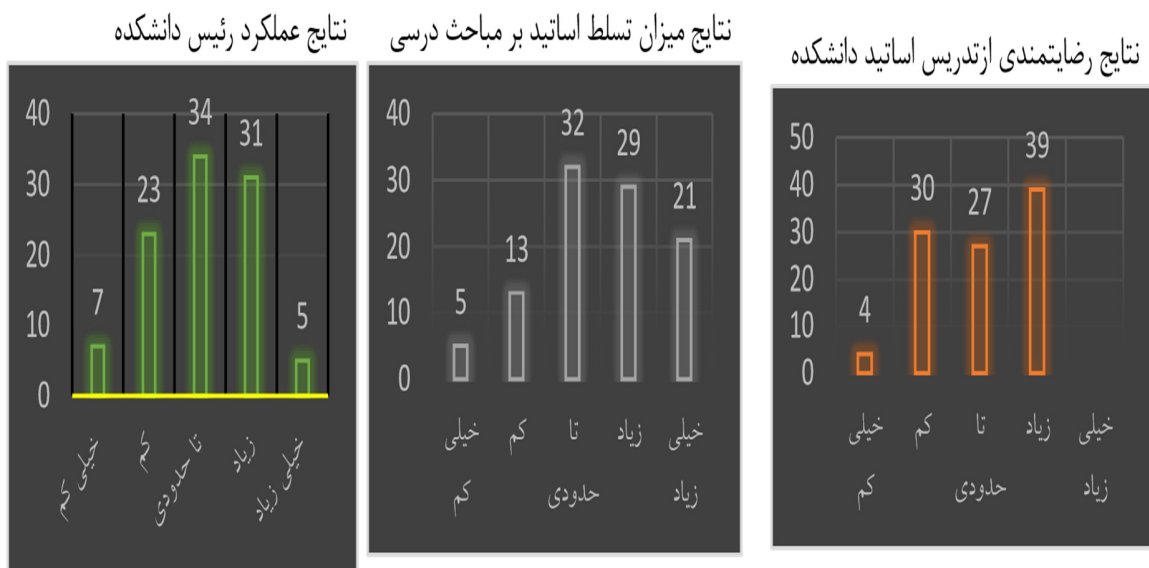
جدول ۱: متغیرها و شاخص های تحقیق

شاخص ها					متغیر ها
کشیدگی	چولگی	انحراف معیار	واریانس	میانگین	
-0.848	-0.402	1.062	1.128	2.77	میزان رضایتمندی از امکانات دانشکده
-1.142	-0.331	0.858	0.927	3.01	میزان رضایتمندی از تدریس اساتید دانشکده
-0.537	-0.329	1.242	1.114	3.48	میزان رضایتمندی از تسلط اساتید بر مباحث درسی
-0.377	-0.062	0.836	0.914	2.95	میزان رضایتمندی از واحد های درسی
-0.604	0.235	0.861	0.928	2.74	میزان رضایتمندی از همایش های برگزار شده در دانشکده
-0.575	-0.200	1.029	1.014	3.04	میزان رضایتمندی از عملکرد رئیس دانشکده
-0.692	0.036	1.063	1.031	2.74	میزان رضایتمندی از ساعات برگزاری کلاس
-0.108	0.682	1.040	1.020	2.27	میزان رضایتمندی از فاصله کتابخانه تا دانشکده
-0.834	-0.215	1.137	1.066	2.88	میزان رضایتمندی از نحوه سرویس دهی اتوبوس های دانشگاه
-0.638	-0.148	0.906	0.952	2.73	میزان رضایتمندی از سوالات امتحانی دروس
-0.585	-0.272	1.210	1.100	3.39	میزان رضایتمندی از نحوه برخورد اساتید دانشکده
-0.966	-0.071	1.072	1.035	3.17	میزان رضایتمندی از محیط دانشکده
-0.255	-0.487	1.121	1.059	3.41	میزان رضایتمندی از محیط کلاس
-0.829	-0.046	1.209	1.100	3.27	میزان رضایتمندی از راهنمایی های درس توسط اساتید دانشکده
-0.696	0.084	1.162	1.078	2.70	میزان رضایتمندی از کسب نمرات توسط اساتید
0.708	0.915	0.983	0.992	2.08	میزان رضایتمندی از رسیدگی به مشکلات
-0.355	0.455	1.197	1.094	2.57	میزان رضایتمندی از فضای سبز دانشکده
-0.242	0.196	0.930	0.964	3.14	میزان رضایتمندی از تعداد واحد های ارائه شده در هر ترم
-1.003	0.388	1.093	1.045	3.28	میزان رضایتمندی از تعداد کلاس های روزانه برگزار شده در هفته

منبع: محاسبات نویسنده

همان طور که جدول ۱ نشان می دهد رضایتمندی دانشجویان از امکانات دانشکده و ساعات برگزاری کلاس، فاصله کتابخانه تا دانشکده، نحوه سرویس دهی اتوبوس های دانشگاه و سوالات امتحانی دروس،

پایین تر از حد معمول است. هر چقدر این میزان نارضایتی از امکانات و خدمات پایین باشد، انگیزه تحصیلی و اشتیاق به ماندن و ادامه تحصیل در دانشگاه مربوطه کمتر می شود. به مراتب نارضایتی بالا، گاهی مواقع ممکن است منجر به اعمال خشونت، اعتراضات دانشجویی، تخریب اموال دانشگاه و ... شود، اگر این کمبودها از طرف مسئولین رفع نشود. همان طور که نتایج نیز نشان می دهد، نحوه رسیدگی به مشکلات دانشجویان در پایین ترین سطح ممکن است (با میانگین ۰.۸۲) که این خود زمینه لازم برای احساس محرومیت نسبی دانشجویان و عواقب ناشی از آن را فراهم می کند.



شکل ۴: نتایج میزان رضایتمندی از تدریس اساتید، تسلط اساتید بر مباحث و عملکرد رئیس دانشکده

میزان رضایتمندی از تدریس اساتید و تسلط بر مباحث درسی، نحوه برخورد اساتید، عملکرد رئیس دانشکده و محیط دانشکده بالاست. همان طور که نتایج نشان می دهد، میزان رضایت از نیروی انسانی شاغل در دانشگاه خاصه اساتید آن، بیشتر از امکانات و خدمات ارائه شده است. این امر ممکن است به علت ارتباط نزدیک دانشجویان با آنها و مراجعه حضوری جهت رفع نیازها باشد.

میزان علاقه مندی دانشجویان به رشته تحصیلی، بالا بوده و میزان موفقیت دانشجویان در رشته جغرافیا پایین است. با وجود اینکه دانشجویان علاقه مند به رشته خود هستند اما به نظر می رسد از آینده شغلی مربوط به رشته تحصیلی شان نگران هستند. اگر آنها چه در حین تحصیلی و چه بعد از اتمام تحصیل از رشته و مشاغل آن پاداش یا مزایایی دریافت کرده باشند، مسلماً میزان تمایل به ادامه تحصیل در مقاطع بالاتر باید بیشتر و انگیزه تحصیلی و اشتیاق به آن نیز قوی تر باشد. اما در یافته های بدست آمده مبادله ای که باید صورت می گرفت بین ادامه تحصیل و دریافت پاداش (شغل و کسب درآمد)، بدست نیامده است. البته این

امر ممکن است به خاطر متغیرهای مداخله گر دیگری-مثل امکانات آموزشی، کارگاه ها و بازدید های علمی، مراکز جذب نیروی آموزشی و .... نیز باشند که مورد بررسی واقع نشدند.

### نتیجه گیری

همان طور که ملاحظه گردید با مطالعه میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه حکیم سبزواری (بویژه دانشکده جغرافیا و علوم محیطی) از وضعیت ارائه خدمات و امکانات دانشگاه با استفاده از پرسشنامه و تحلیل های **spss** نتایجی به این شرح بدست آمد: به طور کلی محیط آموزشی و رفاهی دانشگاه از نظر دانشجویان مورد مطالعه، چندان مطلوب نیست. ولی میزان رضایت از عملکرد کارکنان اداری و اساتید دانشکده مطلوب است. میزان آگاهی بسیاری از دانشجویان از رشته انتخابی و گرایش های آن کم بوده است و این عدم شناخت موجب نارضایتی از واحد های درسی، شیوه ها و نحوه ارائه آنها و حتی مشاغل مرتبط با رشته خودشان شده است. رضایتمندی دانشجویان از امکانات دانشکده و ساعات برگزاری کلاس، فاصله کتابخانه تا دانشکده، نحوه سرویس دهی اتوبوس های دانشگاه و سوالات امتحانی دروس، پایین تر از حد معمول است که این عوامل ممکن است منجر به کاهش انگیزه تحصیلی و ادامه تحصیل در بین دانشجویان دانشگاه گردد. میزان رضایتمندی از تدریس اساتید و تسلط بر مباحث درسی، نحوه برخورد اساتید، عملکرد رئیس دانشکده و محیط دانشکده بالاست. همان طور که نتایج نشان می دهد، میزان رضایت از نیروی انسانی شاغل در دانشگاه خاصه اساتید آن، بیشتر از امکانات و خدمات ارائه شده است. این امر ممکن است به علت ارتباط نزدیک دانشجویان با آنها و مراجعه حضوری جهت رفع نیازها باشد. میزان علاقه مندی دانشجویان به رشته تحصیلی، بالا بوده اما میزان موفقیت دانشجویان در رشته جغرافیا پایین است. با وجود اینکه دانشجویان علاقه مند به رشته خود هستند اما به نظر می رسد از آینده شغلی مربوط به رشته تحصیلی شان نگران هستند.



## منابع

- اباذری، زهرا؛ نعمتی انارکی، لیلیا (۱۳۸۹) آموزش حضوری و غیرحضوری دانشجویان کتابداری و اطلاع رسانی در ایران: مطالعه تطبیقی، فصلنامه کتاب، شماره ۸۴، صص ۲۱-۶.
- اچ ترنر، جاناناتان (۱۳۷۲) ساخت نظریه جامعه شناسی، ترجمه عبدالعلی لهسایی زاده، انتشارات نوید، تهران.
- ایزدی، صمد؛ صالحی، ابراهیم؛ قره باغی، محمد مهدی (۱۳۸۷) بررسی میزان رضایت مندی دانشجویان با توجه به معیار نتایج مشتری مدل EFQM مطالعه موردی دانشجویان دانشگاه مازندران، فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، سال سوم، شماره ۱، صص ۳۶-۱۹.
- باقرزاده خواجه، مجید؛ مفتاحی خواجه، جلال (۱۳۸۷) بررسی و سنجش رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز، فصلنامه علوم تربیتی، سال اول، شماره ۴، صص ۴۲-۷.
- بختیار نصر آبادی، حسن علی؛ نوروزی، رضا علی (۱۳۸۵) بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان نخبه دانشگاه اصفهان از مؤلفه های آموزشی، مجله روانشناسی، سال دهم، شماره ۲، صص ۲۴۷-۲۳۲.
- حاتمی فر، خدیجه؛ کاکو جویباری، علی اصغر؛ سرمدی، محمدرضا (۱۳۹۲) مطالعه رضایتمندی دانشجویان از ارائه خدمات دانشجویی در دانشگاه پیام نور، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۷۰، صص ۱۳۹-۱۱۷.
- حیدری، دنا؛ ریاضی، زهره (۱۳۹۴) بررسی تأثیر ارائه ی کیفیت خدمات دانشگاه بر میزان رضایتمندی دانشجویان، مطالعه موردی دانشکده دامپزشکی شیراز، پایان نامه کارشناسی ارشد، پایگاه اطلاعات علمی ایران (گنج)، ایرانداک.
- رختی، طاهره؛ صدیقی، حسن؛ حجازی، یوسف (۱۳۸۶) بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان دانشکده کشاورزی تهران و تربیت مدرس از روش ها و ابزارهای تدریس در دوره های آموزش عالی، پایان نامه کارشناسی ارشد، پایگاه اطلاعات علمی ایران (گنج)، ایرانداک.
- زنگنه، یعقوب (۱۳۸۱) تحلیل عوامل تاثیرگذار بر توسعه فیزیکی و ساخت اجتماعی - فضایی شهر مورد: شهر سبزوار، رساله دکتری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- سام دلیری، کاظم (۱۳۸۲) مطالعات پایه سنجش محرومیت نسبی در نظریه تدرابرت گر، فصل نامه مطالعات راهبردی، سال ششم، شماره چهار، شماره مسلسل ۲۲، صص ۸۱۳-۸۲۵.
- شریف زاده، ابوالقاسم؛ عبدالله زاده، غلامحسین (۱۳۹۰) بررسی رضایت دانشجویان کشاورزی از کیفیت آموزشی، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۶۱، صص ۷۴-۵۱.

- عادل، زهرا؛ عابدی، احمد؛ کجیاف، محمد باقر (۱۳۸۹) بررسی اثربخشی آموزش شناختی با رویکرد اسلامی بر معناداری زندگی و رضایتمندی از زندگی در دانشجویان دانشگاه اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، پایگاه اطلاعات علمی ایران (گنج)، ایرانداک.
- محمدی، مهدی؛ ترک زاده، جعفر (۱۳۹۰) مقایسه ی رضایت دانشجویان از کیفیت برنامه ی درسی و عملکرد استادان و کارکنان دانشکده ی علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه شیراز، مجله پژوهش های برنامه درسی، انجمن مطالعات برنامه درسی ایران، دوره اول، شماره اول، صص ۴۹-۲۹.
- مرکز آمار ایران (۱۳۹۵)، سرشماری عمومی نفوس و مسکن، استان خراسان رضوی. تهران.
- *Asare-Nuamah, Peter. (2017); "International Students' Satisfaction: Assessing the Determinants of Satisfaction"; Higher Education Council SAGE Publications, 4(1) 44-59.*
- *DiBiase, David. (2004); "The Impact of Increasing Enrolment on Faculty Workload and Student Satisfaction Over Time"; Journal of Asynchronous Learning Networks, Vol. 8, No. 2, pp. 45-60*
- *Elizabeth Valle, Danielle. (2016); " A Quantitative Evaluation of Service Priorities and Satisfaction of Online University Students"; PhD dissertation, Walden University.*
- *Elliot, K. M. and Healy, M. A. (2001); "Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention"; Journal of Marketing for Higher Education, Vol.10, No. 4, pp. 1-11.*
- *García-Aracil, A. (2۰۰۹) " " with Higher Education"; Higher Education, Vol. 57, No. 1, pp. 1-۱۲*
- *Hartman, D. E. and Schmidt, S. L. (1995); "Understanding Student/alumni Satisfaction from a Consumer's Perspective: The Effects of Institutional Performance and Program Outcomes"; Research in Higher Education, Vol. 36, No. 2, pp.197-712*
- *LeBlanc, Gaston. Nguyen, Nha. (1997); "Searching for Excellence in Business Education: An Exploratory Study of Customer Impressions of Service Quality"; International Journal of Educational Management, Vol. 11, No. 2, pp. 72-79.*
- *LeBlanc, Gaston. Nguyen, Nha. (1999); "Listening to the Customer's Voice: Examining Perceived Service Value among Business College Students"; International Journal of Educational Management, Vol. 13, No. 4, pp.187-۱۹۸.*