



## Monitoring the satisfaction of students of Imam Ali University with educational and research services

Alireza Moghadam<sup>✉</sup>, Seyed Hosein Atashi

1. Corresponding Author Ph.D. in philosophy of education and teacher of the social welfare department of Imam Ali University, Tehran, Iran, E-mail: alirezamoghadam1304@gmail.com

2. Member of the faculty of the Department of Social Sciences, Faculty of Command and Management, Imam Ali University, Iran, E-mail: sha13022031@gmail.com.

### article Info

### ABSTRACT

**Article type:**

Research Article

**Article history:**

Received

2024/06/27

Received in revised form

2024/08/07

Accepted

2024/08/20

Published online

2024/09/21

**Keywords:**

*Satisfaction, service quality, Imam Ali University.*

**Purpose and background:** At the level of higher education, the issue of satisfaction with educational and research services is of special sensitivity. An efficient educational system is a system that can provide maximum satisfaction to students in this field. The purpose of this research is to investigate the level of satisfaction of Imam Ali Officer University (AS) students with the quality of educational and research services of this university in five dimensions of educational planning, educational resources, professors and the attention of officials and commanders to education and research.

**Method:** The type of research is applied and the research method is descriptive-survey. All students entering the university in 1402 are the statistical population of this research. Using Cochran's formula, 382 people were calculated as the sample size and were selected using systematic probability sampling. To collect the data, a 26-question researcher-made questionnaire was used, the reliability of which was 0.89/ Cronbach's alpha coefficient. has been calculated. SPSS software was used for data analysis.

**Results:** The results of the research show that the level of students' satisfaction with the quality of educational and research services is acceptable and higher, and among the research variables, the highest level of student satisfaction is with professors and educational planning, and the variables of educational space, educational resources, and educational and research officials in The next ranks are.

**Cite this article:** moghadam, A, Atashi, S. (2024). Monitoring the satisfaction of students of Imam Ali University (AS) with educational and research services, 4 (14), 86-107



© The Author(s)  
DOI:

**Publisher:** AJA Imam Ali Military University





## پایش رضایت‌مندی دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) از

### خدمات آموزشی و پژوهشی

۱- علیرضا مقدم<sup>۱</sup> ✉ - سید حسین آتشی<sup>۲</sup>

۱. نویسنده مسئول، دکترای فلسفه تعلیم و تربیت و مدرس گروه علوم اجتماعی دانشگاه افسری امام علی (ع)، تهران،

ایران، رایانامه: alirezamoghadam1354@gmail.com

۲. عضو هیئت علمی گروه علوم اجتماعی دانشکده فرماندهی و مدیریت دانشگاه افسری امام علی، رایانامه:

اطلاعات مقاله	چکیده
<b>نوع مقاله:</b> مقاله پژوهشی	<b>هدف و زمینه:</b> هدف این پژوهش، بررسی میزان رضایت‌مندی دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع)، از کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی این دانشگاه در پنج بعد فضای آموزشی، برنامه‌ریزی آموزشی، منابع آموزشی، اساتید و توجه مسئولین و فرماندهان به امر آموزش و پژوهش است.
<b>تاریخ دریافت:</b> ۱۴۰۳/۰۴/۰۷	<b>روش:</b> نوع تحقیق کاربردی و روش تحقیق توصیفی - پیمایشی است. کلیه دانشجویان ورودی سال ۱۴۰۲ دانشگاه جامعه آماری این تحقیق است که با استفاده از فرمول کوکران، ۳۸۲ نفر به‌عنوان حجم نمونه محاسبه گردید و نرم‌افزار SPSS به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار گرفته است.
<b>تاریخ بازنگری:</b> ۱۴۰۳/۰۵/۱۷	<b>نتیجه‌گیری:</b> نتایج تحقیق نشان می‌دهد که میزان رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی در حد قابل قبول و بالاتر است و از بین متغیرهای پژوهش بیشترین میزان رضایت دانشجویان از اساتید و برنامه‌ریزی آموزشی بوده و متغیرهای فضای آموزشی، منابع آموزشی، و مسئولان آموزشی و پژوهشی در رتبه‌های بعدی قرار دارند.
<b>تاریخ پذیرش:</b> ۱۴۰۳/۰۶/۰۱	
<b>تاریخ انتشار:</b> ۱۴۰۳/۰۶/۳۱	
<b>کلیدواژه‌ها:</b> رضایت‌مندی، کیفیت خدمات، دانشگاه افسری.	

**استناد:** مقدم، علیرضا، آتشی، سیدحسین (۱۴۰۳). پایش رضایت‌مندی دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) از خدمات

آموزشی و پژوهشی. فصلنامه مدیریت سرمایه انسانی دفاعی، ۱۳ (۴)، ۱۰۷-۸۶.

DOI: <http://doi.org/0>

ناشر: دانشگاه افسری امام علی (ع)



## مقدمه

آموزش و یادگیری یکی از نیازهای اساسی بشر هزاره سوم محسوب می‌شود. از سویی موقعیت استراتژیک نظام جمهوری اسلامی ایران در خاورمیانه و وجود تهدیدات منطقه‌ای و فرامنطقه‌ای، بر اهمیت آموزش‌های نظامی برای حفظ کیان کشور و مقابله با هرگونه تهدید احتمالی به شدت افزوده است.

از سوی دیگر، نظام آموزشی کارآمد و باکفایت، نظامی است که بتواند حداکثر رضایت‌مندی از خدمات آموزشی و پژوهشی را برای مجموعه خود به ارمغان آورد. در آموزش عالی رضایت دانشجو هم برای موفقیت مؤسسات و هم برای موفقیت هر یک از دانشجویان، به‌ویژه در شرایط فعلی جهانی ما حیاتی است و پیشرفت‌های سریع فن‌آوری، به‌ویژه رقابت در بخش آموزش عالی در سال‌های اخیر، این امر را تشدید کرده است؛ لذا رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی که دریافت می‌کنند، شاخصی حیاتی برای عملکرد مؤسسات آموزش عالی در دنیای امروز محسوب می‌شود (بات و رحمان، ۲۰۱۰؛ سانتینی و همکاران، ۲۰۱۷؛ وینگارتن و همکاران، ۲۰۱۸). از سوی دیگر کیفیت خدمات بالاتر، ناشی از فرایندهای یادگیری برجسته؛ و سطوح بالای رضایت از خدمات ارائه شده، چیزی است که "مؤسسه آموزش عالی" را از رقبای خود متمایز می‌کند (مک‌لی و همکاران، ۲۰۱۷).

براین اساس، به حداکثر رساندن رضایت دانشجویان به تمرکز اصلی بسیاری از دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی، صرف‌نظر از موقعیت آنها تبدیل شده است و باتوجه‌به اینکه رضایت دانشجو در حال حاضر اغلب به‌عنوان معیاری برای عملکرد مؤسسات آموزش عالی استفاده می‌شود، چنین حرکتی تعجب‌آور نیست (جرب و همکاران، ۲۰۱۸؛ مک‌لی و همکاران، ۲۰۱۷). علاوه بر این میزان رضایت دانشجویان همچنین به عنوان ابزاری برای توزیع منابع در بین مؤسسات آموزش عالی در بسیاری از کشورها استفاده می‌شود (وانگ و چتمن، ۲۰۲۲). رضایت آموزشی و پژوهشی در آموزش عالی مفهومی چند وجهی است که ارزیابی دانشجویان از تجربیات، خدمات و امکانات آموزشی خود را دربر گرفته (ویراسینگه و فرناندو، ۲۰۱۷) و به‌عنوان یک شاخص کلیدی عملکرد سازمانی عمل می‌کند و به دانشجویان اجازه می‌دهد نظرات خود را در مورد جنبه‌های مختلف دانشگاه بیان کنند (برایانت و بادفیش، ۲۰۱۴). بنابراین می‌توان بیان نمود رضایت دانشجویی

یکی از شاخص‌هایی است که برای اندازه‌گیری تجربه کلی دانشجویان مورد استفاده قرار گیرد (مشترک المنافع استرالیا، ۲۰۱۹).

روند تحولات جاری نظام آموزش عالی، نشان می‌دهد که آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگناهای مالی، به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت بپردازد در حال حاضر، در سطح جهان، دیدگاه دانشجویان در مورد همه جنبه‌های آموزش‌های ارائه شده در مؤسسات آموزشی بررسی می‌شود و به عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه‌ها، در نظر گرفته می‌شود (هیل، لوماس و مک‌گریگور، ۲۰۰۳). برای تحقق این هدف باید، رسالت و اهداف آموزش عالی در سه حوزه آموزش، پژوهش و خدمات بوده که برای ارزیابی و بهبود کیفیت آموزش عالی باید شاخص‌های مربوط به هر حوزه با درک رابطه سیستماتیک آنها مورد توجه قرار گیرد (برینبوم، ۱۹۹۸) و مزیت این دیدگاه در این است که اهداف آموزشی را با نیازهای عملی دانشجویان مرتبط می‌سازد.

استفاده از نظرات دانشجویان و بررسی میزان رضایت‌مندی آنها از عناصر مختلف دانشگاه به‌عنوان کسانی که به طور مستقیم از نظام آموزشی بهره می‌گیرند می‌تواند نقش بسزایی در افزایش کیفیت جنبه‌های مختلف دانشگاه داشته باشد. امروزه دیدگاه دانشجویان به‌عنوان عامل مؤثر در پایش کیفیت در دانشگاه‌ها در نظر گرفته می‌شود، از این رو توجه به سطح رضایت‌مندی دانشجویان می‌تواند عامل مهمی در شناخت نیازها و نقاط ضعف و قوت سیستم آموزشی باشد.

با عنایت به مطالب پیش‌گفته، رضایت دانشجویان شاخصی از عملکرد سازمانی است. با پرسش از دانشجویان که چقدر از تجربه آموزشی خود در زمینه‌هایی مانند اثربخشی آموزشی، مشاوره تحصیلی، ثبت‌نام و فضای دانشگاه راضی هستند، یک مؤسسه می‌تواند حوزه‌هایی را که عملکرد خوبی دارند و آن‌هایی را که باید در اولویت بهبود قرار گیرند، شناسایی کند. پاسخ به یک نظرسنجی رضایت به دانشجویان اجازه می‌دهد تا در تصمیم‌گیری دانشگاه خود نظر داشته باشند. در همین راستا میزان رضایت‌مندی دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) از کیفیت خدمات آموزشی و پرورشی نیز می‌تواند بر روحیه، انگیزش، یادگیری و در کل بر عملکرد تحصیلی و شکل‌گیری شخصیت علمی و نظامی دانشجویان نقش بسزایی داشته باشد. از این رو خدمات آموزشی باید

به گونه‌ای ارائه شود تا فراگیران احساس کنند در یک محیط امن قرار دارند و بدین گونه آمادگی روانی بیشتری برای یادگیری فراهم گردد (کانتر، ۲۰۰۰).

در صنعت دانشگاه داری، باتوجه به نوع خدماتی که ارائه می‌گردد و با مدنظر قرارگرفتن نوع ارتباط تنگاتنگی که بین سازمان و دانشجویان آن وجود دارد، اهمیت دانشجو دوچندان می‌گردد. زیرا دانشجویان، نه تنها منبع درآمد تشکیلات و سازمان دانشگاه هستند، بلکه بدون وجود آنها، سازمانی وجود نخواهد داشت؛ بنابراین از زمان تولید خدمت تا عرضه آن به دانشجو باید نظرها، سلیقه‌ها و تمایلات آنها کاملاً مورد توجه و رسیدگی قرار گیرد (درویش متولی و همکاران، ۱۳۹۰). موضوع رضایت‌مندی در آموزش عالی از حساسیت ویژه‌ای برخوردار است، زیرا این سازمان‌ها با انسان سروکار دارند و در حال پرورش دادن آنها برای تبدیل شدن به انسان‌های مبتکر، خلاق و آگاه هستند که نقشی استراتژیک در جوامع ایفا می‌کنند؛ از این رو نداشتن برنامه، سهل‌انگاری مسئولین و کارکنان مراکز آموزشی در ارائه خدمات به فراگیران، متوجه جامعه است (سیادت و همکاران، ۱۳۸۴). در واقع آموزش عالی معرف نوعی مهم از سرمایه‌گذاری در منابع انسانی است که با فراهم آوردن و ارتقا بخشیدن دانش به مهارت‌ها و نگرش‌های مورد نیاز در نیروی انسانی، به توسعه همه‌جانبه کشور کمک می‌کند. بنابراین آموزش عالی نقش غیرقابل‌انکاری در پیشرفت جوامع دارد (داورزنی و همکاران، ۱۳۸۹). چنین سرمایه‌گذاری عظیمی در آموزش عالی و به‌ویژه بخش آموزش‌های نظامی در راستای سیاست‌های کلان کشور در خصوص حفظ امنیت، استقلال و تمامیت ارزی کشور مستلزم توجه تام به دانشجویان دانشگاه‌های نظامی به‌عنوان مهم‌ترین برون‌داد آموزشی است. باتوجه به ماهیت و اهمیت دانشگاه افسری امام علی (ع) نیز هرگونه غفلت و بی‌برنامگی در خصوص افزایش رضایت و انگیزه دانشجویان می‌تواند تهدیدی بزرگ و درونی برای امنیت ملی کشور تلقی گردد. دانشجویان دانشگاه امام علی (ع) به‌عنوان یکی از ارکان اصلی دانشگاه، پیکره اصلی سازمان و ارکان مختلف جامعه ارتش را در آینده برعهده خواهند گرفت. از این رو، رضایت‌مندی آنان از کلیه فعالیت‌های انجام شده در دانشگاه می‌تواند باعث ایجاد نگرش مثبت آنها به محیط آموزشی و در نتیجه افزایش انگیزش و علاقه‌مندی آنها به خدمت متعهدانه و مؤثر در ارتش گردد؛ بنابراین می‌توان گفت سنجش میزان رضایت دانشجویان و اهمیت‌دادن به آن از سوی مسئولان و

برنامه‌ریزان دانشگاه می‌تواند به حفظ انگیزش، مشارکت و روحیه آنها برای ادامه تحصیل در دانشگاه و حضوری فعال و مستمر در برنامه‌های مختلف و متنوع آموزشی، نظامی، فرهنگی، عقیدتی و سیاسی دانشجویان کمک کرده و در نهایت به شکوفایی دانشگاه افسری امام علی (ع) نیز منجر شود.

دانشگاه افسری امام علی (ع) مسئولیت تربیت فرماندهانی بابسیرت، شجاع و پرتوان آینده ارتش را بر عهده دارد؛ لذا رضایت‌مندی دانشجویان به‌عنوان مشتریان اصلی آن از اهمیت بسزایی برخوردار است و هر قدر نیز رابطه بین مجموعه‌های آموزشی و پژوهشی دانشگاه و دانشجویان بهتر، علمی‌تر و سازنده‌تر باشد، اعتماد به نفس دانش‌آموخته افزایش یافته و می‌توان گام‌های مؤثرتری را در جهت حرکت روبه‌جلوی ارتش برداشت. به بیان دیگر، چنانچه نگرش حاکم بر سیستم‌های آموزشی و پژوهشی اصلاح و به‌روز گردد، دانشجویانی با اطلاعات مفید علمی و ویژگی‌های مطلوب نگرشی و متعهد پرورش خواهند یافت که به‌عنوان درون‌داد آینده در پست‌ها و منصب‌های مختلف ارتش جمهوری اسلامی ایران مشغول به کار خواهند شد و در نتیجه، کل مجموعه با شتاب بیشتری پیشرفت خواهد کرد.

از دیدگاه سازمانی نیز هر چه میزان رضایت‌مندی افراد از سیستم‌های آموزشی و پژوهشی افزایش یابد، حس عمیق‌تری نسبت به اهداف مجموعه پیدا خواهند کرد و اهداف آن را هدف خود می‌پندارند و برای رسیدن به اهداف کلی تلاش خواهند کرد. زیرا سیستم‌های آموزشی و پژوهشی توانسته‌اند به رسالت اصلی خود که همانا جلب رضایت دانشجویان و سلسله‌مراتب فرماندهی است، عمل نمایند.

در یک محیط دانشگاهی نیز، از دیدگاه و رویکردهای سازمانی، فردی یا گروهی، به‌روشنی می‌توان دریافت که این مسئله دقیقاً در آنجا نیز صدق می‌کند؛ زیرا اگر دانشگاه و مدیریت مجموعه‌های آموزشی و پژوهشی آن، بتوانند بستر و امکانات لازم را جهت شکوفایی استعدادها مهیا سازند، تأثیر بسزایی بر رضایت‌مندی دانشجویان داشته و در ادامه موفقیت‌های علمی و نظامی آنان را به همراه خواهد داشت و در بلندمدت این روابط متقابل می‌تواند چشم‌اندازهای علمی و نظامی یک مجموعه را به جلو هدایت نموده و آن را به یک انقلاب علمی و نظامی برساند. شاهد این ادعا نیز پیشرفت‌های علمی و نظامی

است که در سال‌های اخیر توسط برخی از نخبگان نظامی صورت گرفته است؛ بنابراین، می‌توان ضرورت و اهمیت موضوع را در چند بند به شرح زیر بیان کرد:

- ۱- توجه ویژه مقام معظم رهبری و فرماندهی کل قوا به پیشرفت‌های علمی و نظامی.
- ۲- رضایت‌مندی از مکانیزم‌های آموزشی و پژوهشی، موجب افزایش میزان اشتیاق تحصیلی دانشجویان گردیده و ارتقای راندمان کاری مجموعه را در پی خواهد داشت.
- ۳- با افزایش رضایت‌مندی آموزشی و پژوهشی، سطح علمی و نظامی افزایش خواهد یافت.
- ۴- ارتقای سطح علمی مجموعه، به تدریج استعدادها و خلاقیت‌ها را شکوفاتر، اختراعات و نوآوری‌ها را بیشتر و در نتیجه، کشور را ایمن‌تر خواهد کرد.
- ۵- حفظ ثبات و امنیت در کشور، شرایط مناسب و مطلوبی حرکت به سمت جلو را مهیا خواهد نمود.

با توجه به آنچه در بالا گفته شد واضح است که پایش رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات آموزشی و پژوهشی دانشگاه افسری امام علی (ع)، می‌تواند به طور مفید و مؤثر مورد استفاده مسئولین، فرماندهان، طراحان و برنامه‌ریزان دانشگاه در جهت ارتقای سطح کیفی خدمات آموزشی و پژوهشی قرار گرفته و تلاش مضاعفی را جهت رفع مشکلات و نارسائی‌ها و ارتقای کیفیت خدمات به کاربرد و رضایت‌مندی را افزایش داد. بر همین اساس هدف کلی این مقاله، پایش میزان رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات آموزشی و پژوهشی دانشگاه افسری امام علی (ع) در ابعاد پنج‌گانه: فضای آموزشی، منابع آموزشی، برنامه‌ریزی آموزشی، اساتید دانشگاه و مسئولین و فرماندهان است که بر مبنای آن سؤالات زیر تدوین گردیده است:

- ۱- دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) تا چه حد از کیفیت فضاهای آموزشی رضایت دارند؟
- ۲- دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) تا چه حد از کیفیت منابع آموزشی دانشگاه رضایت دارند؟
- ۳- دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) تا چه حد از کیفیت برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه رضایت دارند؟
- ۴- دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) تا چه حد از اساتید دانشگاه رضایت دارند؟

۵- دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) تا چه حد از مسئولان دانشگاه رضایت دارند؟

۶- کدام یک از ابعاد پنج‌گانه مورد بررسی، بیشترین میزان رضایت دانشجویان را تبیین می‌کند؟

### مبانی نظری و ادبیات تحقیق

رضایت، سطح احساس یک فرد پس از مقایسه بین واقعیتی که احساس می‌کند و انتظاراتش است (یوسف و نایان، ۲۰۲۰). این تفکر مصرف‌کننده توسط کاتلر و آرمسترانگ (۲۰۱۸) نیز بیان شده است، که رضایت را به عنوان احساس لذت یا ناامیدی فرد پس از مقایسه ادراک عملکرد یا نتایج یک محصول با انتظارات آن تعریف می‌کند. اگر عملکرد کمتر از حد انتظار باشد، کاربر از سرویس راضی نیست. با این حال، اگر عملکرد انتظارات را برآورده کند، کاربران خدمات راضی هستند. وه (۲۰۲۱) همچنین نشان داد که ابعاد رضایت شامل آنچه مورد نظر است و به دست آوردن آنچه مطلوب است.

بر اساس برخی از نظرات فوق، می‌توان گفت که رضایت، مطابقت انتظاراتی است که مشتریان (دانشجویان) با رفتاری که در هنگام درخواست خدمات از یک مؤسسه دریافت می‌کنند، مطابقت دارد. این بدان معناست که رضایت مشتری (دانشجویان) تحت تأثیر عملکرد کارکنان در ارائه خدمات است. این امر قطعاً بر وجود مؤسسه از نظر مشتریان تأثیر می‌گذارد.

خدمات اصلی مؤسسات آموزشی دانشگاه‌ها در انجام امور آموزشی، باهدف پرورش افراد دانشگاهی ارزشمند است و کیفیت بر حسب تسلط بر علم و فناوری، نگرش، اخلاق، فعال، خلاق و نوآور بودن دانشجو سنجیده می‌شود و همین امر دستیابی به این هدف را دشوار می‌سازد؛ زیرا توسط عوامل مختلفی، هم عوامل دانشجویی و هم عوامل بیرونی، مرتبط با خدمات دانشجویی ارائه شده، محدود می‌شود (محمود، ۲۰۱۲). یکی از موانع دستیابی به این اهداف، نارضایتی دانشجویان از خدمات ارائه شده است. این امر می‌تواند ناشی از خود فراگیرانی باشد که نمی‌دانند و تمایلی به شناخت کلی مؤسسه ندارند، بنابراین حقوق و تعهدات خود را برای دریافت خدمات خوب نمی‌دانند. برعکس می‌تواند توسط کارمندان، اساتید و سایر پرسنل ایجاد شود. این شرایط نشان می‌دهد که دانشگاه‌ها برای تحقق اهداف خود به خدماتی نیاز دارند که بتواند دانشجویان و اساتید، کارکنان اداری و سایر طرف‌های پشتیبان را حمایت کند. این سرویس معمولاً به عنوان خدمات آموزشی عالی شناخته می‌شود.

گروهی معتقدند، رضایت آموزشی و پژوهشی در درجه اول به دیدگاه‌های روان‌شناختی افراد ارتباط دارد. به عبارت دیگر، آنها رضایت آموزشی را در درجه اول از دیدگاه‌های روان‌شناختی و خصوصیات فردی توجیه می‌نمایند. فیشر و هانا (۱۹۳۱) رضایت را نوعی عامل روان‌شناختی و نوعی سازگاری عاطفی فرد در شرایط محیط آموزشی در نظر گرفته‌اند؛ یعنی بین میزان رضایت‌مندی افراد از امکانات آموزشی و پژوهشی دانشگاه از منظر فردی نیز تفاوت وجود دارد. از سوی دیگر میزان رضایت‌مندی افراد از سیستم آموزشی می‌تواند به افزایش تعهد و اشتیاق آنها منجر گردد و در حالت برعکس نیز منجر به مذمت سیستم آموزشی، عدم تعهد نسبت به آن و بروز سایر مشکلات و پیامدهای منفی دیگری گردد. هنگامی که دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده راضی هستند، احتمال بیشتری وجود دارد که به ماندن در مؤسسات خود ادامه دهند و آنها را به دانشجویان آینده توصیه کنند (میهانویچ و همکاران، ۲۰۱۶).

امروزه رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی، اصلی است که مقبولیت جهانی و عمومی یافته است؛ لذا تعیین میزان رضایت در هر زمینه، کمک شایانی به بررسی و رفع معضلات و کاستی‌های موجود خواهد کرد (ساندو و همکاران، ۲۰۰۲). در واقع رضایت دانشجویان از خدمات دریافتی و بهبود کیفیت خدمات توسط سازمان، دو شاخص مهم در ارزیابی عملکرد سازمان به حساب می‌آیند (یوسین و همکاران، ۲۰۰۲). به طور خلاصه اینکه دانشجویان تا چه حد باور دارند که خواسته‌هایشان برآورده می‌شود، می‌تواند تنها خط‌مشی کارآمد برای تضمین بقای هر سازمان باشد. بنابراین کیفیت خدمات، ویژگی اساسی، کلید بقا و موفقیت نظام آموزش عالی به شمار می‌رود. از این منظر، کیفیت در نظام آموزش عالی نه یک گزینه بلکه یک ضرورت است (شرفی زاده و عبدالله‌زاده، ۱۳۹۰).

دانشگاه موفق، مؤسسه‌ای است که به طور دائم در حال رشد و شکوفایی توانایی‌ها بوده و به نوعی به دنبال تأمین نیازها و انتظارات دانشجویان و افزایش میزان رضایت‌مندی آنها باشد. مطالعه رضایت‌مندی دانشجویان از تحصیل و

پیشرفت در آن اخیراً بیش‌ازپیش مورد توجه قرار گرفته است. یافت‌های محققان نشان می‌دهد تأمین رضایت‌مندی دانشجویان از عواملی است که در رشد و ارتقای مراکز آموزشی مؤثر است (بایکال و همکاران، ۲۰۰۵). همچنین رضایت‌مندی یکی از مسائلی است که می‌تواند بر بسیاری از فاکتورهای کارکردی و سازمانی یک مجموعه، همانند بهره‌وری و کارایی فردی و گروهی مؤثر بوده و به حرکت روبه‌جلوی آن بیفزاید. در عصر حاضر نظر دانشجویان، پایه‌ای برای سنجش فرایندها و شیوه‌های توانمندسازی مجموعه افراد درگیر در ارائه خدمات و مشارکت در تصمیم‌گیری‌های مهم محسوب می‌شوند (همتی و همکاران، ۱۳۸۰: ۱۸). آراسته و محمودی‌راد

(۱۳۸۰) نیز اذعان داشته‌اند که بازخوردهای دانشجویان، اطلاعات ویژه‌ای را در اختیار مسئولین آموزش قرار می‌دهد که می‌توانند در بهبود کیفیت عملکرد و اثربخشی خود از آن بهره‌مند شوند. دانشجویان به عنوان متقاضیان و مراجعان آموزش عالی می‌توانند نقشی اساسی در ارزیابی کیفیت آموزش عالی و همچنین خدمات آموزشی آن ایفا کنند. دانشجویان همیشه ثابت نیستند؛ کسانی که در یک دوره‌ی زمانی خاص وجود دارند، همان دانشجویانی نخواهند بود که در دوره‌ی بعد وجود دارند. عده‌ای وارد و سپس خارج می‌شوند و جای خود را به دانشجویان و اشخاص جدید در دانشگاه می‌دهند (شفیع زاده، ۱۳۹۰).

رضایت‌مندی زمانی حاصل می‌شود که نیازها، انگیزه‌ها و خواسته‌های فرد موردتوجه قرار گیرد و فعالیت‌ها در جهت بهبود آنها باشد. زمانی عملی در فرد باعث رضایت‌مندی می‌شود که او را به سوی هدفی که در ذهن دارد هدایت کند. چنانچه فرد به اهداف خود برسد، خود را در زندگی موفق می‌داند. در غیر این صورت عکس‌العملی دال بر شکست روحی در او ظاهر می‌شود (داورزنی و همکاران، ۱۳۸۹).

رضایت فراگیران از تجارب یادگیری‌شان صرفاً به احساسی که در مورد کیفیت خدمات آموزشی دریافت می‌کنند مربوط نمی‌شود. در ادبیات آموزش عالی، سطوح بالایی از رضایت دانشجویان نیز با دستیابی به نتایج یادگیری مهم در آموزش عالی مرتبط است. به‌عنوان مثال، محققان دریافته‌اند که رضایت فراگیر ممکن است بر نتایجی مانند پیشرفت تحصیلی، حفظ و انگیزه فراگیر تأثیر بگذارد (آلدریج و رولی، ۱۹۹۸؛ دوک، ۲۰۱۴؛ میهانووویچ و همکاران، ۲۰۱۶؛ ناستاسیک و همکاران، ۲۰۱۹). بدیهی است که چنین پیوندهای فرضی بین رضایت و پیامدهای یادگیری کلیدی تا به امروز پشتیبانی تجربی دریافت کرده است. برای مثال، در دو مطالعه مبتنی بر آموزش عالی، ارتباط مثبتی بین رضایت فراگیر و عملکرد فراگیر گزارش شده است که یکی از نمرات فراگیر به‌عنوان شاخص عملکرد استفاده می‌کند (ون‌رویچ و همکاران، ۲۰۱۸) و دیگری با استفاده از تسلط بر دانش و موفقیت عمومی در هیئت علمی به عنوان شاخص‌های عملکرد (میهانووویچ و همکاران، ۲۰۱۶). در مقابل، ارتباط منفی قوی بین رضایت و فرسودگی فراگیران توسط دوک (۲۰۱۴) گزارش شد.

در مجموع می‌توان بیان نمود رضایت آموزشی و پژوهشی را مفهومی پیچیده و چند بعدی است که با عوارض روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت آموزشی و پژوهشی نمی‌شود، بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگونی سبب می‌گردد که فرد آموزش دهنده یا آموزش گیرنده که مشغول به کار است، از کارش احساس رضایت کند و از کارش راضی است و از آن لذت می‌برد. انسان نسبت به جنبه‌های گوناگون کارش دارای طرز

تلقی‌های متعددی می‌باشد و مجموعه طرز تلقی‌های فرد نسبت به محیط آموزشی و پژوهشی رضایت آموزشی او را تشکیل می‌دهد.

### روش شناسی پژوهش

روش پژوهش حاضر از نوع توصیفی پیمایشی است که به توصیف وضعیت موجود پیرامون وضعیت رضایت دانشجویان از خدمات آموزش و پژوهشی دانشگاه پرداخته است. جامعه آماری شامل تمامی دانشجویان ورودی سال ۱۴۰۲ دانشگاه هستند که از بین آنها تعداد ۳۸۲ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسش‌نامه ۲۶ سؤالی محقق ساخته است که میزان رضایت‌مندی دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) را در پنج بعد فضای آموزشی، برنامه‌ریزی آموزشی، منابع آموزشی، اساتید و توجه مسئولین و فرماندهان به آموزش و پژوهش را مورد بررسی قرار می‌دهد که به‌منظور اطمینان از روایی پرسش‌نامه محقق ساخته، نظریات ۶ نفر از اساتید دانشگاه که در زمینه‌های آموزشی دارای تجربه کافی بوده‌اند، دریافت و مورد بهره‌برداری قرار گرفته است. پایایی پرسش‌نامه نیز با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۹، محاسبه گردید و به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری مجذور خی و فریدمن استفاده شده است.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

جدول شماره ۱ شاخص‌های آمار توصیفی متغیرهای تحقیق حاضر (فضای آموزشی، منابع آموزشی، برنامه‌ریزی، استادان و مسئولان) را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۱: جدول توزیع فراوانی شاخص‌های آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

ردیف	نام متغیر	تعداد	دامنه	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس
۱	فضای آموزشی	۳۸۲	۲۰,۰۰	۵,۰۰	۲۵,۰۰	۱۴,۸۶۹۱	۴,۳۷۳۴۶	۱۹,۱۲۷
۲	منابع آموزشی	۳۸۲	۱۲,۰۰	۳,۰۰	۱۵,۰۰	۸,۳۵۳۴	۲,۷۳۲۷۶	۷,۴۶۸
۳	برنامه ریزی	۳۸۲	۱۶,۰	۴,۰	۲۰,۰	۱۱,۹۹۲	۳,۵۶۶۸	۱۲,۷۲۲
۴	استادان	۳۸۲	۴۰,۰۰	۱۰,۰۰	۵۰,۰۰	۳۰,۷۱۹۹	۸,۲۰۵۸۵	۶۷,۳۳۶
۵	مسئولان	۳۸۲	۱۶,۰۰	۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۱,۳۷۱۷	۳,۹۱۷۵۳	۱۵,۳۴۷

در این قسمت میزان رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی دانشگاه افسری امام علی (ع) شامل فضای آموزشی، منابع آموزشی، برنامه‌ریزی، استادان و مسئولان در قالب سؤالات ذیل مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند:

سؤال ۱: دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) تا چه میزان از کیفیت فضاهای آموزشی دانشگاه رضایت دارند؟.

جدول شماره ۲: جدول توزیع فراوانی میزان رضایت دانشجویان از کیفیت فضاهای آموزشی دانشگاه

مقوله	فراوانی مشاهده شده	درصد	فراوانی مورد انتظار	درجه آزادی	مقدار خی	سطح معنی داری
کاملاً نامناسب	۴۷	۱۲,۳	۷۶,۴	۴	۸۵,۸۸	۰/۰۱
نامناسب	۱۰۴	۲۷,۲	۷۶,۴			
قابل قبول	۱۱۱	۲۹,۱	۷۶,۴			
مناسب	۱۰۰	۲۶,۲	۷۶,۴			
کاملاً مناسب	۲۰	۵,۲	۷۶,۴			
جمع کل	۳۸۲	۱۰۰				

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌گردد، ۶۰٫۵ درصد از دانشجویان دا. اف کیفیت فضاهای آموزشی دانشگاه را در سطح قابل قبول و بالاتر ارزیابی نموده‌اند. برای اطمینان از معنی داری نتیجه نظر سنجی، از آزمون آماری مجذور خی استفاده گردیده که مقدار مجذور خی حاصله با درجه آزادی ۴ برابر است با ۸۵٫۸۸ که در سطح ۰٫۱٪ از لحاظ آماری معنی دار می‌باشد.

سؤال ۲: دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) تا چه میزان از کیفیت منابع آموزشی دانشگاه رضایت دارند؟

جدول شماره ۳: جدول توزیع فراوانی میزان رضایت دانشجویان از کیفیت منابع آموزشی دانشگاه

مقوله	فراوانی مشاهده شده	درصد	فراوانی مورد انتظار	درجه آزادی	مقدار خی	سطح معنی داری
کاملاً نامناسب	۵۷	۱۴٫۹	۷۶٫۴	۴	۵۹٫۸۸۵	۰٫۰۱
نامناسب	۱۰۱	۲۶٫۴	۷۶٫۴			
قابل قبول	۹۵	۲۴٫۹	۷۶٫۴			
مناسب	۱۰۳	۲۷٫۰	۷۶٫۴			
کاملاً مناسب	۲۶	۶٫۸	۷۶٫۴			
جمع کل	۳۸۲	۱۰۰				

همان‌طور که در جدول بالا مشاهده می‌گردد، ۵۸٫۷ درصد از دانشجویان دا. اف کیفیت منابع آموزشی دانشگاه را در سطح قابل قبول و بالاتر ارزیابی نموده‌اند. برای اطمینان از معنی داری نتیجه نظر سنجی از آزمون آماری مجذور خی استفاده گردیده که مقدار مجذور خی حاصله با درجه آزادی ۴ برابر است با ۵۹٫۸۸۵ که در سطح ۰٫۱٪ از لحاظ آماری معنی دار می‌باشد.

سؤال ۳: دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) تا چه میزان از کیفیت کیفیت برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه رضایت دارند؟  
جدول شماره ۳: جدول توزیع فراوانی میزان رضایت دانشجویان از کیفیت برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه

مقوله	فراوانی مشاهده شده	درصد	فراوانی مورد انتظار	درجه آزادی	مقدار خی	سطح معنی‌داری
کاملاً نامناسب	۴۰	۱۰,۵	۷۶,۴	۴	۶۳,۸۹	۰/۰۱
نامناسب	۹۴	۲۴,۶	۷۶,۴			
قابل قبول	۱۰۶	۲۷,۷	۷۶,۴			
مناسب	۱۰۵	۲۷,۵	۷۶,۴			
کاملاً مناسب	۳۷	۹,۷	۷۶,۴			
جمع کل	۳۸۲	۱۰۰				

همانطور که در جدول بالا مشاهده می‌گردد، ۶۴,۹ درصد از دانشجویان دا. اف کیفیت برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه را در سطح قابل قبول و بالاتر ارزیابی نموده‌اند. برای اطمینان از معنی‌داری نتیجه نظر سنجی از آزمون آماری مجذور خی استفاده گردیده که مقدار مجذور خی حاصله با درجه آزادی ۴ برابر است با ۶۳,۸۹ که در سطح ۰,۱٪ از لحاظ آماری معنی‌دار می‌باشد.

سؤال ۴: دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) تا چه میزان از کیفیت اساتید دانشگاه رضایت دارند؟

جدول شماره ۵: جدول توزیع فراوانی میزان رضایت دانشجویان از اساتید دانشگاه

مقوله	فراوانی مشاهده شده	درصد	فراوانی مورد انتظار	درجه آزادی	مقدار خی	سطح معنی‌داری
کاملاً نامناسب	۲۳	۶,۰	۷۶,۴	۴	۱۰۸,۷۳۳	۰/۰۱
نامناسب	۱۰۱	۲۶,۴	۷۶,۴			
قابل قبول	۱۲۳	۳۲,۲	۷۶,۴			
مناسب	۱۰۳	۲۷,۰	۷۶,۴			
کاملاً مناسب	۳۲	۸,۴	۷۶,۴			
جمع کل	۳۸۲	۱۰۰				

همان‌طور که در جدول بالا مشاهده می‌گردد، ۶۷,۶ درصد از دانشجویان دا. اف، اساتید دانشگاه را در سطح قابل قبول و بالاتر ارزیابی نموده‌اند. برای اطمینان از معنی داری نتیجه نظر سنجی از آزمون آماری مجذور خی استفاده گردیده که مقدار مجذور خی حاصله با درجه آزادی ۴ برابر است با ۱۰۸,۷۳۳ که در سطح ۱٪ از لحاظ آماری معنی دار می‌باشد.

سؤال ۵: دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) تا چه میزان از مسئولان دانشگاه رضایت دارند؟

جدول شماره ۶: جدول توزیع فراوانی میزان رضایت دانشجویان از مسئولان دانشگاه

مقوله	فراوانی مشاهده شده	درصد	فراوانی مورد انتظار	درجه آزادی	مقدار خی	سطح معنی داری
کاملاً نامناسب	۶۵	۱۷,۰	۷۶,۴	۴	۳۵,۲۲۵	۰/۰۱
نامناسب	۹۵	۲۴,۹	۷۶,۴			
قابل قبول	۱۰۱	۲۶,۴	۷۶,۴			
مناسب	۸۴	۲۲,۰	۷۶,۴			
کاملاً مناسب	۳۷	۹,۷	۷۶,۴			
جمع کل	۳۸۲	۱۰۰				

همان‌طور که در جدول بالا مشاهده می‌گردد، ۵۸,۱ درصد از دانشجویان دا. اف میزان توجه مسئولان دانشگاه را به امور آموزشی و پژوهشی در سطح قابل قبول و بالاتر ارزیابی نموده‌اند. برای اطمینان از معنی داری نتیجه نظر سنجی از آزمون آماری مجذور خی استفاده گردیده که مقدار مجذور خی حاصله با درجه آزادی ۴ برابر است با ۳۵,۲۲۵ که در سطح ۱٪ از لحاظ آماری معنی دار می‌باشد.

سؤال ۶: کدامیک از ابعاد پنجگانه مورد بررسی بیشترین میزان رضایت دانشجویان را تبیین می‌کند؟

برای مقایسه و اولویت‌بندی هر یک از متغیرهای مرتبط با رضایت دانشجویان از امکانات دانشگاه از آزمون آماري فریدمن ۱ استفاده گردیده که نتایج آن در جدول شماره ۷ نشان داده شده است.

جدول شماره ۷: جدول رتبه‌بندی میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی و پژوهشی دانشگاه افسری امام علی (ع)

متغیر	میانگین	انحراف معیار	رتبه میانگین	تعداد	درجه آزادی	مقدار خی	سطح معنی‌داری
استادان	۳,۰۵۲۴	۱,۰۵۳۶۲	۳,۱۹	۳۸۲	۴	۲۷,۵۲۷	۰/۰۱
برنامه‌ریزی آموزشی	۳,۰۱۳۱	۱,۱۵۳۴۹	۳,۱۸				
فضای آموزشی	۲,۸۴۸۲	۱,۱۰۲۶۰	۲,۹۰				
منابع آموزشی	۲,۸۴۲۹	۱,۱۷۵۶۲	۲,۹۰				
مسئولان	۲,۸۲۴۶	۱,۲۲۸۷۶	۲,۸۴				

همان‌گونه که مشاهده می‌گردد مقدار مجذور خی محاسبه شده برای نظرات آزمودنی‌ها در خصوص میزان رضایت از فضای آموزشی، منابع آموزشی، برنامه‌ریزی آموزشی، استادان و مسئولان برابر است با ۲۷,۵۲۷ که از نظر آماري در سطح ۱ درصد معنی‌داری باشد و بنابراین بین ابعاد پنج‌گانه رضایت‌مندی دانشجویان تفاوت وجود دارد. مقایسه میانگین رتبه‌ها نشان داد که بیشترین میزان رضایت دانشجویان از اساتید و برنامه‌ریزی آموزشی بوده و متغیرهای فضای آموزشی، منابع آموزشی و مسئولان آموزشی و پژوهشی در رتبه‌های بعدی قرار می‌گیرند، لازم به توضیح است که آزمون فریدمن تفاوت مجموع رتبه‌های سه گروه همبسته یا بیش از آن را آزمون نموده (بالاترین میانگین) و در مورد مقایسه‌های زوجی (دوگانه) رتبه‌ها حساسیت لازم را ندارد. بنابراین تفاوت‌های مشاهده شده در اینجا بیانگر تفاوت و نیز ترتیب مجموع رتبه‌ها است لذا نمی‌توان تفاوت زوجی بین رتبه‌ها را از طریق این آزمون استنباط نمود.

## بحث و نتیجه‌گیری :

چنانچه گفته شد، در عصر حاضر سنجش میزان رضایت‌مندی از کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی با رویکرد دانش‌جو‌مداری اصلی پذیرفته شده است که افزایش و ارتقاء بازدهی را در پی خواهد داشت. به‌عنوان نمونه می‌توان به مطالعات هیل، توماس و مک‌گریگور (۲۰۰۲)، ساندرو و همکاران، (۲۰۰۲)، حیدری و همکاران (۱۳۷۹) اشاره نمود. در این راستا مقایسه و اولویت‌بندی ابعاد مختلف رضایت‌مندی در دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) نشانگر رضایت نسبی آنان از کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی دانشگاه است. به‌گونه‌ای که تحلیل داده‌ها بیانگر آن است که بیشترین میزان رضایت دانشجویان از وضعیت اساتید (با رتبه ۳،۱۹) و برنامه‌ریزی آموزشی (با رتبه ۳،۱۸) بوده و مؤلفه‌های فضای آموزشی، منابع آموزشی و فرماندهان و مسئولین آموزشی و پژوهشی (به ترتیب با رتبه‌های ۲۹۰ و ۲،۹۰ و ۲،۸۴) در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات آلدریج و رولی (۱۹۹۸)، دوک (۲۰۱۴)؛ میهانویچ و همکاران (۲۰۱۶) و ناستاسیک و همکاران (۲۰۱۹) مبنی بر تأثیر رضایت فراگیر روی نتایجی مانند پیشرفت تحصیلی، حفظ و انگیزه فراگیر؛ ون رویج و همکاران (۲۰۱۸) وجود ارتباط مثبت بین رضایت و عملکرد فراگیر؛ میهانویچ و همکاران (۲۰۱۶) بهره‌برداری از تسلط بر دانش و موفقیت عمومی در هیئت‌علمی به‌عنوان شاخص‌های عملکرد و همچنین دوک (۲۰۱۴) مبنی بر ارتباط منفی قوی بین رضایت و فرسودگی فراگیران همسویی دارد. از سوی دیگر باتوجه‌به اینکه نتایج بررسی‌ها نشان می‌دهد رضایت دانشجویان به‌عنوان یک عامل روان‌شناختی قلمداد گردیده و می‌تواند منجر به افزایش تعهد و اشتیاق دانشجویان گردد (فیشر و هانا، ۱۹۳۱)، لذا خدمات آموزشی می‌بایست به‌گونه‌ای ارائه گردد تا دانشجویان احساس کنند در یک محیط امن قرار گرفته و آمادگی روانی بیشتری جهت یادگیری پیدا کنند (کانتر، ۲۰۰۲) و همچنین احساس نمایند که نظرات، سلیقه، و تمایلات آنها موردتوجه قرار گرفته است؛ بنابراین به‌منظور کسب جایگاه اول علمی و فناوری در بین دانشگاه‌های نیروهای زمینی کشورهای منطقه، توسط دانشگاه افسری امام علی (ع) در افق چشم‌انداز بیست‌ساله کشور، می‌بایست تلاش همگانی و همتی مضاعف صورت گیرد تا افزایش میزان رضایت‌مندی دانشجویان از شرایط و امکانات

موجود و کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی را به‌منظور کسب مهارت‌های فرماندهی و فراگیری علم و دانش و هنر جنگ را به همراه داشته باشد. با این حال، پژوهش صورت گرفته باتوجه به ابزار گردآوری داده‌ها که در آن اتخاذ شده با محدودیت‌هایی نیز مواجه است و می‌توان در پژوهش‌های بعدی از رویکردهای کیفی و به روش مشاهده‌ای و مصاحبه‌ای داده‌های عمیق‌تر و مستدل‌تری در جهت شناخت عمیق‌تر میزان رضایت دانشجویان و نزدیک‌تر شدن به خواسته‌ها و کمبودهای آنها در این فضای آموزشی مبادرت ورزید. همچنین باتوجه به اینکه پژوهش حاضر از نوع توصیفی بوده و به توصیف وضعیت موجود دانشگاه پرداخته است می‌توان با انجام پژوهش‌های آینده‌نگر مبتنی بر خواسته‌ها و انتظارات و آرمان‌های دانشجویان بر عمق و غنای این پژوهش از طریق مقایسه آن با وضع مطلوب و در نتیجه افزایش هرچه بیشتر رضایت‌مندی دانشجویان همت گمارد. همچنین می‌توان به‌منظور افزایش رضایت‌مندی دانشجویان و در نتیجه انگیزش و روحیه پژوهشی آنان در خصوص عواملی که منجر به نارضایتی آنها می‌گردد نیز انجام داد.

### پیشنهادهات

باتوجه به رضایت قابل قبول و بالاتر دانشجویان از مؤلفه‌های مورد بررسی در این پژوهش قابل قبول و بالاتر ارزیابی گردید است و از طرفی باتوجه به اهداف متعالی دانشگاه افسری امام علی (ع) به‌منظور ارتقای پنج مؤلفه مورد بررسی قرار گرفته در این پژوهش و افزایش حداکثری رضایت‌مندی دانشجویان، پیشنهاد می‌گردد:

۱) فرماندهان یگان‌های دانشجویی و مسئولین معاونت‌های آموزشی و پژوهشی توجه بیشتری به نیازهای آموزشی دانشجویان داشته و برای به‌حداقل رساندن فاصله بین وضعیت موجود و وضع مطلوب تلاش کنند.

۲). همچنین به‌منظور افزایش کیفیت منابع آموزشی داخلی دانشگاه در راستای بهینه‌سازی میزان رضایت دانشجویان از کیفیت منابع آموزشی بررسی‌های لازم با مشارکت دانشجویان نخبه و فعال دانشگاه صورت گرفته و نواقص احتمالی آنها برطرف گردد.

## فهرست منابع

- آراسته، حمیدرضا و محمودی راد، مریم. (۱۳۸۲). آموزش اثربخش، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی سمنان، دوره ۵ (شماره ویژه نامه آموزش پزشکی): ۱-۷.
- تنر، آرتور، ار. (۱۳۷۶). مدیریت کیفیت فراگیر (سه قدم تا بهبود دائمی)، ترجمه؛ حبیباله شرکت. اصفهان نشر ارکان.
- حیدری علی، اصغر؛ خلیج علیرضا و جعفریان، نجیبه. (۱۳۷۹). بررسی نگرش دانشجویان علوم پزشکی همدان نسبت به عوامل مرتبط با تحصیل در دانشگاه در سال ۱۳۷۷. مجله علمی پژوهش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمان همدان. ۷ (۴) ۳۱-۴۷.
- خوش دهان، علی. (۱۳۸۱)، آشنایی با مفاهیم و اندازه گیری رضایت مشتریان، تهران، ناشر خوش دهان.
- داورزنی، مریم؛ راز قندی، فاطمه؛ گل افروز، مهدی و اکابری، آرش. (۱۳۸۹). رضایتمندی دانشجویان از حوزهی معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار در نیمسال دوم سال تحصیلی ۸۶-۸۷. فصلنامه علمی، پژوهشی کمیته تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سبزوار. ۱۵ (۳ و ۴). ۹-۱۵.
- درویش متولی، محمدحسین؛ درویش متولی، محمود و اصفهانی، سعید. (۱۳۹۰). سنجش رضایت دانشجو با بهره گیری از رویکرد فازی، فصلنامه مدیریت پژوهشگر، سال هشتم، ویژه نامه، بهار ۵۱-۶۷.
- سیادت، علی؛ شمس، بهزاد؛ همایی، رضا و غریبی، لطف‌الله. (۱۳۸۴). رضایت دانشجویان و مدرسان دوره تحصیلات تکمیلی از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی. ۵ (۲) ۹۳-۱۰۰.
- شریف‌زاده، ابوالقاسم و عبدالله‌زاده، غلامحسین. (۱۳۹۰). بررسی رضایت دانشجویان کشاورزی از کیفیت آموزشی. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی. دوره ۱۷، شماره ۳ - شماره پیاپی ۶۱ مهر ۱۳۹۰ صفحه ۵۱-۷۴
- شفیع‌زاده. ه (۱۳۹۰) مدل تعالی در آموزش عالی [www.afrab.ir](http://www.afrab.ir)

عبدالله‌زاده، غلامحسین. (۱۳۹۲). بررسی رضایت‌مندی تحصیلی دانشجویان اولین دوره کارشناسی ارشد آموزش محور: مطالعه‌ای موردی. *فصلنامه مطالعات برنامه ریزی آموزشی*، دوره ۱، شماره ۲ - شماره پیاپی ۲ شهریور ۱۳۹۲ صفحه ۵-۲۵

موسوی شوشتری، مژگان. (۱۳۸۱). بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران. *فصلنامه اصلاع رسانی*، دوره ۱۸، شماره ۳ فروردین ۱۳۸۲ صفحه ۸۴-۹۴

همتی، فریده؛ کاکویی، حسین؛ آقابخشی، حبیب و بیگلریان، اکبر. (۱۳۸۰). سنجش میزان رضایت خدمت‌گیرندگان مجتمع‌های توان‌بخشی روزانه شهر تهران با دیدگاه مشتری‌گرایی. *مجله توان‌بخشی*، دوره ۲، شماره ۳ و ۴ - پاییز و زمستان ۱۳۸۰

Aldridge S, Rowley J. Measuring customer satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*. ۱۹۹۸;۶(۴):۱۹۷-۲۰۴. doi: ۱۰.۱۱۰۸/۰۹۶۸۴۸۸۹۸۱۰۲۴۲۱۸۲.

Australia. Department of Education, Skills and Employment. (۲۰۲۰). Performance-based funding for the Commonwealth Grant Scheme. Retrieved January ۲, ۲۰۲۱, from <https://www.education.gov.au/performance-based-funding-commonwealth-grant-scheme>. Baykal U, Sokmen S, Korkmaz S, Akgun E. (۲۰۰۵). Determining student satisfaction in a nursing college. *Nurse Educ Today*, ۲۰۵-۲۶۲.

Birnbum R. (۱۹۹۸); How colleges work: the cybernetics of academic organization and leadership. California: Jossey-Bass Inc.

Bryant, J, & Bodfish, S. (۲۰۱۴). The Relationship of Student Satisfaction to Key Indicators for Colleges and Universities. National Research Report.

Boud, D. (۲۰۰۰). Sustainable assessment: rethinking assessment for the learning society. *Studies in Continuing Education*, ۲۲(۲), ۱۵۱-۱۶۷. <https://doi.org/۱۰.۱۰۸۰/۷۱۳۶۹۵۷۲۸>

Butt, B., & Rehman, K. (۲۰۱۰). A study examining the students satisfaction in higher education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, ۲(۲), ۵۴۴-۵۴۵۰. <https://doi.org/۱۰.۱۰۱۶/j.sbspro>.

Duque L. A framework for analysing higher education performance: Students' satisfaction, perceived learning outcomes, and dropout intentions. *Total Quality Management & Business Excellence*. ۲۰۱۴;۲۵(۱-۲):۱-۲۱. doi: ۱۰.۱۰۸۰/۱۴۷۸۳۳۶۳,۲۰۱۳,۸۰۷۶۷۷.

Fisher, V. E. and Hanna, J. V. (۱۹۳۱). *The dissatisfied worker*. New York:

- Mcmillan.
- Gunter HM. (۲۰۰۰). Thinking theory: The field of education management in England and wales. *Br J Sociology Edu* ۲۰۰۰; ۲۱(۴): ۶۲۳-۶۳۰.
- Hill Y, Tomas L, MacGregor J. (۲۰۰۳). Students' perceptions of quality in higher education. *Quality Assurance Educ*; ۱۱(۱): ۱۰-۲۰.
- Jereb, E., Jerebic, J., & Urh, M. (۲۰۱۸). Revising the importance of factors pertaining to student satisfaction in higher education. *Organizacija*, ۵۱(۴), ۲۷۱-۲۸۰. <https://doi.org/10.2478/orga-20>.
- Kanter, R. M. (۲۰۰۲). *Men and women of the corporation* (۲nd ed.). New York, NY: Basic Books.
- Cutler, P. and Armstrong, G. (۲۰۱۸). Principles of Marketing, Mehdi Zare, Tehran: *Mehrjard: Modir-e-Farda*, Volume One.
- Mahmud, M. (۲۰۱۲). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mihanović Z, Batinić A, Pavičić J. (۲۰۱۶). The link between students' satisfaction with faculty, overall students' satisfaction with student life and student performances. *Review of Innovation and Competitiveness*. ۲(۱):۳۷-۶۰. doi: ۱۰.۳۲۷۲۸/ric.۲۰۱۶.۲۱/۳.
- Nastasić A, Banjević K, Gardašević D. (۲۰۱۹). Student satisfaction as a performance indicator of higher education institution. *Mednarodno Inovativno Poslovanje*. (۲):۶۷-۷۶. doi: ۱۰.۳۲۰۱۰/JIBM/۲۰۱۹-۱۱-۲-۸.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (۱۹۸۸). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of SQ. *Journal of Retailing*, ۶۴, ۱۲-۴۰.
- Sandow pL, Jones AC, Peek CW, Courts FJ, Watson RE. (۲۰۰۲). Correlation of admission Criteria With dental School Performance and attrition. *J Dent Educ*, ۶۶: ۳۸۸-۳۹۲.
- van Rooij E, Jansen E, van de Grift W. First-year university students' academic success: The importance of academic adjustment. *European Journal of Psychology of Education*. ۲۰۱۸;۳۳(۴):۷۴۹-۷۶۷. doi: ۱۰.۱۰۰۷/s۱۰۲۱۲-۰۱۷-۰۳۴۷-۸.
- Võ, V. V. (۲۰۲۱). The Effect Of Service Quality Dimensions On Student'S Satisfaction And Loyalty. *ABAC Journal*, ۴۱(۱)
- Weerasinghe, I.S., Fernando, S., & Lalitha, R. (۲۰۱۷). Students' satisfaction in higher education. *American Journal of Educational Research*, ۵(۵), ۵۳۳-۵۳۹
- Wong w.h. and Chapman E. (۲۰۲۳). Student satisfaction and interaction in higher *Higher Education* ۸۵:۹۵۷-۹۷۸.
- Yusoff, N. M., & Nayan, S. M. (۲۰۲۰). Review on customer satisfaction. *Journal of Undergraduate Social Science and echnology*, ۲(۲)

[.http://www.abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/۸۰/۶۶](http://www.abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/۸۰/۶۶).  
Yusin, M., Correia, E., and Lisboa, J. (۲۰۰۲). Retail Banking: An Assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking. *International Journal of Bank Marketing*, ۲۰, ۱۴۶-۱۶۰..