

میزان رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار در سال ۱۳۸۷

اکبر پژمان^۱، مهری صباغ زاده^۲، محمد علی یعقوبی فر^۳

^۱ استادیار فیزیولوژی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار

^۲ کارشناسی ارشد فلسفه و حکمت اسلامی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار

^۳ عضو هیأت علمی گروه بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار

نشانی نویسنده مسئول: سبزوار، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، دانشکده پزشکی، دکتر اکبر پژمان

E-mail: a.pejhan@yahoo.com

وصول: ۸۹/۱/۱۵، اصلاح: ۸۹/۲/۶، پذیرش: ۸۹/۳/۲۳

چکیده

زمینه و هدف: بررسی میزان رضایت‌مندی دانشجویان به‌عنوان مشتریان نظام آموزشی نقش عمده‌ای در ارزیابی عملکرد و فعالیت‌های آموزشی دانشگاه دارد. هدف از این مطالعه بررسی میزان رضایت‌مندی دانشجویان از امکانات آموزشی دانشگاه می‌باشد.

مواد و روش‌ها: این مطالعه از نوع مقطعی توصیفی - تحلیلی در سال ۱۳۸۷ انجام گرفت. تعداد ۴۱۴ نفر از دانشجویان به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته که روایی آن قبلاً توسط صاحب نظران تأیید و پایایی آن توسط آزمون آلفای کرونباخ به اثبات رسیده بود، انجام شد. داده‌های به‌دست آمده پس از کُدبندی، به کمک نرم‌افزار SPSS.16 مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت و برای تعیین تفاوت بین گروه‌ها از آزمون تی مستقل و آنالیز واریانس استفاده شد. سپس میزان رضایت‌مندی در سه دسته ضعیف، متوسط و خوب اعلام گردید.

یافته‌ها: این پژوهش نشان داد که میزان رضایت‌مندی از امکانات و خدمات آموزشی دانشگاه در ۷ حیطه مورد بررسی ۴۱/۴ درصد بود. همچنین رضایت کلی دختران ۲۰/۹ درصد و پسران ۳۴/۴ درصد بود که تفاوت رضایت‌مندی پسران نسبت به دختران معنادار است ($P < 0/01$). همچنین میزان رضایت‌مندی دانشجویان کاردانی (۳۰/۴ درصد) از دانشجویان کارشناسی (۱۸/۸ درصد) بیشتر بود ($P < 0/006$). اما مقایسه میزان رضایت‌مندی دانشجویان رشته‌های درمانی (۲۴ درصد) با رشته‌های بهداشتی (۲۹/۳ درصد) تفاوت معناداری نداشت.

نتیجه‌گیری: میزان رضایت‌مندی کلی دانشجویان از وضعیت امکانات و خدمات آموزشی دانشگاه در حد متوسط است. (مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سبزوار، دوره ۱۷/شماره ۲/صص ۱۳۴-۱۲۹).

واژه‌های کلیدی: دانشجویان؛ رضایت‌مندی؛ امکانات آموزشی.

مقدمه

برای حل نیازهای بهداشتی و درمانی مردم دارند. در این راستا دانشجویان که خود خواستار فراگیری دانش می‌باشند، نقش برجسته‌ای در پیشبرد اهداف والای دانشگاه، یعنی

دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور رسالتی بزرگ در جهت تربیت نیروی انسانی کارآمد، متخصص و متعهد

کیفیت پاسخگویی، نظارت و راهنمایی رضایت ندارند و معتقد هستند که مدیریت آموزشی نتوانسته است وظایف خود را حتی در حد متوسط انجام دهد (۶).

اندازه‌گیری رضایتمندی مشتریان اهمیت زیادی دارد. جمال و ناصر رضایتمندی مشتری را به‌عنوان احساس یا نگرش یک مشتری نسبت به یک محصول یا خدمت بعد از استفاده از آن تعریف می‌کنند (۷). آموزش عالی در ایران به تنظیم برنامه مفصل و مناسب در زمینه‌های گوناگون نیاز دارد. بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان که مشتریان نظام آموزشی هستند و نقش عمده‌ای در ارزیابی عملکرد و فعالیت‌های آموزشی هر دانشگاهی دارند، اطلاعات لازم را در زمینه ارتقای کیفی و کمی این واحد در اختیار ما قرار می‌دهد، برای نیل به شناسایی نقاط ضعف و قوت هر فعالیت نیاز می‌باشد. در این مقاله سعی بر آن است که با بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان، اطلاعات مفیدی در جهت پیشبرد اهداف آموزشی ارائه گردد تا با بررسی نتایج آن و برطرف نمودن نقایص شناخته شده، بازده آموزشی بالا رفته و گامی مؤثر در جهت بهبود هر چه بیشتر محیط‌های آموزشی برداشته شود.

مواد و روش‌ها

این پژوهش یک مطالعه مقطعی توصیفی-تحلیلی است که جامعه آماری آن، دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی سبزوار در سال تحصیل ۱۳۸۷-۱۳۸۶ با حجم نمونه ۴۱۴ نفر می‌باشد که به‌طور طبقه‌ای و تصادفی از دانشجویان تمام رشته‌ها و از هر دو جنس دختر و پسر انتخاب شدند. از پرسشنامه محقق ساخته به‌عنوان ابزار جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد که دارای ۴۲ سؤال در زمینه‌های مختلف خدمات و امکانات دانشگاه بود که در نهایت این سؤالات در ۷ حیطه دسته‌بندی شد. برای تعیین روایی و پایایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها از نظرات تعدادی از اعضاء هیأت علمی صاحب نظر استفاده گردید و جهت

حفظ و افزایش سلامت انسان دارد. سنجش دیدگاه دانشجویان یکی از ارکان مهم و لازم در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دانشگاه است و نتایج به-دست آمده از این نظرسنجی‌ها عامل مهمی در بهبود کارکرد آینده این واحدها می‌باشد (۱). این نکته را هم باید در نظر داشته باشیم که رضایت یا عدم رضایت افراد در هر زمینه‌ای وابسته به متغیرهای گوناگون از قبیل فرهنگ قومی، تجارب، سطح تحصیلات، سن، میزان انتظارات و دستیابی فرد به اهداف مربوطه است. مجموعه این عوامل نوع نگرش به نتیجه کار را آشکار می‌کند. لذا تعیین میزان رضایت در هر زمینه کمک شایانی به بررسی و رفع معضلات و کاستی‌های موجود خواهد کرد (۲).

امروزه اصل رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات، اصلی مورد قبول در سطح جهان است زیرا موضع استفاده‌کننده در مقابل خدمات دریافت شده می‌تواند به-طور منطقی بیان‌کننده کارایی خدمات ارائه شده باشد. نظریه پردازان مدیریتی، بررسی رضایت کاربران را باعث ایجاد معیارهایی در زمینه و نوع خدمات واقعی دریافت شده و عامل حرکت به سوی کمال و بقاء سازمان و حفظ جامعه هدف می‌دانند (۳).

تحقیقات اندکی در مورد میزان رضایتمندی دانشجویان از امکانات و خدمات آموزشی دانشگاه‌ها در ایران انجام شده است و در همین مطالعات اندک نیز، دیده شده است که فقط درصد پائینی از افراد مورد مطالعه از خدمات آموزشی رضایت دارند. محمدیان در مطالعه خود اظهار می‌دارد که دانشجویان علوم پزشکی اردبیل از خدمات آموزشی دانشکده‌ها و مدیریت آموزشی دانشگاه رضایت متوسط دارند (۴). در مطالعه دیگری تنها حدود ۴۰ درصد از دانشجویان دانشگاه مازندران از خدمات آموزشی ارائه شده رضایت داشتند (۵). سیادت نیز در مطالعه خود نتیجه گرفته است که دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نسبت به عملکرد مدیریت آموزشی در چهار حیطه اداری، آموزشی،

در این مطالعه، از رشته پرستاری و کمترین درصد رشته بهداشت حرفه‌ای بودند. بررسی میزان رضایت‌مندی دانشجویان از وضعیت، امکانات و خدمات آموزشی دانشگاه در ۷ حیطه مختلف نشان داد که میزان رضایت-مندی "خوب" ۴۱/۴ درصد و "متوسط" ۳۴/۴ درصد می‌باشد (جدول ۱).

رضایت‌مندی کلی دانشجویان به تفکیک جنسیت نشان داد که در پسران، رضایت "متوسط" ۵۵/۶ درصد، "خوب" ۳۴/۵ درصد و رضایت "ضعیف" ۹/۹ درصد است؛ در دختران رضایت "متوسط" ۶۸/۱ درصد، رضایت "خوب" ۲۰/۹ درصد و رضایت "ضعیف" ۱۱ درصد بود که نشان‌دهنده رضایت نسبی بیشتر در پسران نسبت به دختران است و این تفاوت از نظر آماری معنادار است ($P < 0/01$) (جدول ۲). بررسی رضایت‌مندی کلی دانشجویان به تفکیک مقطع تحصیلی بیانگر این است که میزان رضایت "ضعیف" در رشته‌های کاردانی ۷/۹ درصد، رضایت "خوب" ۳۰/۴ درصد و "متوسط" ۶۱/۷ درصد می‌باشد. میزان رضایت "ضعیف" (در رشته‌های کارشناسی ۱۵ درصد، رضایت "متوسط" ۶۶/۳ درصد و رضایت "خوب" ۱۸/۸ درصد می‌باشد که نشان‌دهنده رضایت بیشتر در دانشجویان رشته‌های کاردانی نسبت به رشته‌های کارشناسی می‌باشد و تفاوت حاصله از نظر آماری معنادار است ($p < 0/006$) (جدول ۳).

مقایسه رضایت‌مندی کلی دانشجویان رشته‌های درمانی (پرستاری، مامایی، اتاق عمل، هوشبری و فوریت‌های پزشکی) با رشته‌های بهداشتی (بهداشت خانواده،

تعیین پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد ($\alpha = 0/82$). داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS.16 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و ضمن استفاده از آمار توصیفی، از نمرات بین صفر تا ۱۰۰ درصد برای تعیین حدنصاب رضایت‌مندی استفاده گردید. همچنین برای مقایسه تفاوت بین گروه‌ها از آزمون آنالیز واریانس و آزمون تی مستقل استفاده شد. مقدار عدد رضایت‌مندی تا ۳۳ درصد "ضعیف"، ۳۴ تا ۶۶ درصد "متوسط" و ۶۷ درصد به بالا "خوب" در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

در این مطالعه، میزان رضایت‌مندی تعداد ۴۱۴ دانشجو از وضعیت، امکانات و خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار بر اساس معیارهای ارزیابی "ضعیف"، "متوسط" و "خوب" مورد بررسی قرار گرفت. از این تعداد، ۲۶۳ نفر (۶۳/۵ درصد) دختر و ۱۵۱ نفر (۳۶/۵ درصد) پسر بودند. حدود ۳۸/۷ درصد افراد مورد مطالعه در مقطع کارشناسی و ۶۱/۳ درصد در مقطع کاردانی مشغول به تحصیل بودند. در این مطالعه، ۲۹/۱ درصد افراد در رشته پرستاری، ۱۵/۷ درصد در رشته بهداشت خانواده، ۱۳/۸ درصد در رشته فوریت‌های پزشکی، ۱۱/۴ درصد در رشته بهداشت مبارزه با بیماری‌ها، ۹/۹ درصد در رشته مامایی، ۷ درصد در رشته اتاق عمل، ۵/۸ درصد در رشته بهداشت محیط، ۳/۹ درصد در رشته هوشبری و ۳/۴ درصد در رشته بهداشت حرفه‌ای تحصیل می‌کردند. بیشترین درصد دانشجویان شرکت‌کننده

جدول ۱: میزان رضایت‌مندی دانشجویان از امکانات و خدمات آموزشی به تفکیک نوع خدمات

نوع خدمات	میزان رضایت			مقیاس			تعداد کل
	ضعیف	متوسط	خوب	درصد	تعداد	درصد	
رضایت از وضعیت فیزیکی کلاس‌ها	۹۷	۱۳۱	۱۸۱	۲۳/۷	۳۱/۹	۴۴/۴	۴۰۹
رضایت از خدمات سمعی و بصری	۹۲	۱۴۸	۱۶۰	۲۳/۱۰	۳۶/۹	۴۰	۴۰۰
رضایت از وضعیت آزمایشگاه‌ها	۵۲	۱۴۵	۱۸۹	۱۳/۸	۳۷/۴	۴۸/۸	۳۸۶
رضایت از وضعیت اتاق‌های پرستاری	۱۱۰	۱۳۴	۱۲۷	۲۹/۹	۳۶/۱	۳۴	۳۷۱
رضایت از وضعیت کارآموزی	۶۵	۱۰۵	۱۳۳	۲۲/۵	۳۴/۸	۴۲/۷	۳۰۳
رضایت از خدمات اداره آموزش	۱۳۳	۱۳۲	۱۳۷	۳۲/۹	۳۲/۷	۳۴/۴	۴۰۲
رضایت از خدمات واحد نقلیه	۹۱	۱۰۰	۱۳۲	۲۸/۳	۳۱	۴۰/۷	۳۲۳

جدول ۲: مقایسه میزان رضایتمندی کلی دانشجویان به تفکیک جنسیت

جنسیت	میزان رضایت		متوسط		خوب	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
دختران	۲۹	۱۱	۱۷۹	۶۸/۱	۵۵	۲۰/۹
پسران	۱۵	۹/۹	۸۴	۵۵/۶	۵۲	۳۴/۴
کل	۴۴	۱۰/۶	۲۶۳	۶۳/۵	۱۰۷	۲۵/۸

جدول ۳: مقایسه میزان رضایتمندی کلی دانشجویان به تفکیک مقطع تحصیلی

مقطع تحصیلی	میزان رضایتمندی		متوسط		خوب	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
کاردانی	۲۰	۷/۹	۱۵۶	۶۱/۷	۷۷	۳۰/۴
کارشناسی	۲۴	۱۵	۱۰۶	۶۶/۳	۳۰	۱۸/۸
کل	۴۴	۱۰/۷	۲۶۲	۶۳/۴	۱۰۷	۲۵/۹

جدول ۴: مقایسه میزان رضایتمندی کلی دانشجویان از امکانات و خدمات آموزشی دانشگاه به تفکیک رشته

گرایش تحصیلی	میزان رضایتمندی		متوسط		خوب	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
رشته‌های درمانی	۳۰	۱۱/۴	۱۷۰	۶۴/۶	۶۳	۲۴
رشته‌های بهداشتی	۱۴	۹/۳	۹۲	۶۱/۳	۴۴	۲۹/۳
کل	۴۴	۱۰/۷	۲۶۲	۶۳/۴	۱۰۷	۲۵/۹

دولتی تبریز است که بیشترین میزان رضایتمندی مربوط به دانشجویان کاردانی بود (۸).

نظر سنجی از دانشجویان در مورد وضعیت فیزیکی کلاس‌ها نشان داد که تعداد اندکی از دانشجویان در این مورد رضایت دارند. سکوت در محیط اطراف کلاس‌ها وضعیت مناسب و مطلوبی ندارد و حدود نیمی از افراد در این مورد ناراضی هستند. به نظر می‌رسد که مسئولین دانشگاه باید برای ایجاد محیط آرام و ساکت تدابیر خاصی را بیاندیشند چرا که محقق شدن این امر باعث افزایش کیفیت و بهره‌وری دانشجویان از فضای علمی کلاس‌های درسی خواهد شد.

همچنین میزان رضایتمندی "خوب" از خدمات واحد سمعی و بصری پایین بوده که نشان می‌دهد که کلاس‌ها به تجهیزات سمعی و بصری بیشتری نیاز دارند. طبیعی است که هر چه امکانات آموزشی بیشتری برای یادگیری فرد فراهم باشد، یادگیری او در مقایسه با یادگیری افرادی که در محیط مناسبی نیستند بیشتر خواهد بود (۹). براساس استانداردهای بین‌المللی در آموزش

بهداشت مبارزه با بیماری‌ها، بهداشت محیط و بهداشت حرفه‌ای) نشان داد که در هر دو گروه، رضایت "خوب" و "متوسط" بالا می‌باشد به طوری که در رشته‌های درمانی ۲۴ درصد (خوب) و ۶۴/۶ درصد (متوسط) و رضایت "ضعیف" ۱۱/۴ درصد است. در حالی که رضایت "خوب" و "متوسط" در رشته‌های بهداشتی ۲۹/۳ درصد (خوب) و ۶۱/۳ درصد (متوسط) و رضایت "ضعیف" ۹/۳ درصد می‌باشد؛ اما تفاوت حاصله از نظر آماری معنادار نمی‌باشد (جدول ۴).

بحث

این مطالعه بر روی ۴۱۴ نفر دانشجو انجام شد که ۳۶/۵ درصد مذکر و بقیه مؤنث بودند که این نسبت مشابه نسبت دانشجویان در کل دانشگاه است. درصد بیشتری از این دانشجویان در مقطع کاردانی بودند که دلیل آن بیشتر بودن تعداد رشته‌های کاردانی نسبت به کارشناسی در زمان مطالعه است. این نتایج مشابه نتایج به دست آمده از ارزیابی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌های

پزشکی (WFME) نیز مشخص شده است که وجود منابع و امکانات آموزشی کافی از قبیل کتابخانه، سالن سخنرانی، کلاس درس، آزمایشگاه و کامپیوتر برای ارتقاء کیفیت آموزش پزشکی و برنامه‌ریزی درسی ضروری است (۱۰). میزان رضایت‌مندی از امکانات و خدمات اتاق‌های پراتیک که از واحدهای اصلی و تخصصی آموزش دانشجویان رشته‌های پرستاری و پیراپزشکی است، در حد پایین است. مطالعه امانت و همکاران در دانشکده دندانپزشکی شیراز نیز نشان داد که کمترین میزان رضایت‌مندی دانشجویان به تجهیزات و امکانات بخش-های آموزشی مربوط می‌شود (۱). مسؤولین دانشگاه باید در جهت تجهیز و افزایش فضای فیزیکی این مراکز اقدام نمایند چرا که نتایج مطالعات انجام شده در دانشگاه علوم پزشکی تبریز نیز نشان‌دهنده آن است که اکثر دانشجویان معتقدند آموزش بالینی قبل از ورود به بخش‌های بیمارستانی، نقش چشمگیری در آموزش آنان دارد (۱۱).

اکثر دانشجویان از اطلاع‌رسانی در مورد جابجایی زمان کلاس‌ها رضایت کم دارند و همچنین اطلاع‌رسانی در مورد کلاس‌های تشکیل نشده، کلاس‌های جبرانی و کارآموزی و هماهنگی با بیمارستان‌های دانشگاه در حد "متوسط" است که نشان‌دهنده آن است که برای بهبود اطلاع‌رسانی باید اقدامات جدی صورت گیرد و برای هماهنگی بیشتر با مسؤولین بیمارستان‌ها جلسات مشترک برگزار گردد. اکثر دانشجویان از روند رسیدگی به اعتراضات نمرات در پایان ترم ناراضی هستند و این موضوع باید به‌طور اساسی بررسی شده و بهبود یابد. رضایت‌مندی از وضعیت خدمات‌رسانی واحد نقلیه دانشگاه در حد "متوسط" است ولی تعداد سرویس‌ها و هماهنگی برای اختصاص سرویس‌ها برای کارآموزی‌ها کافی نیست که این امر نیاز به برنامه‌ریزی و ایجاد تسهیلات بیشتر در این زمینه دارد.

پژوهش رستمی‌نژاد و همکاران نشان داد که بین رضایت دانشجویان دختر و پسر از وضعیت کارآموزی‌ها

تفاوت معناداری وجود ندارد (۱۲)، اما پژوهش حاضر نشان می‌دهد که میزان رضایت‌مندی "متوسط" و "خوب" در دانشجویان پسر به‌طور معناداری از دانشجویان دختر بیشتر است. مطالعه محمدیان و همکاران نیز نشان داد که در دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، رضایت‌مندی دانشجویان از مدیریت و خدمات آموزشی در دانشجویان پسر بیشتر از دانشجویان دختر بود (۴). شاید دلیل این موضوع ساده زیستی و توقع پایین پسران در مقایسه با دختران باشد. همچنین میزان رضایت‌مندی متوسط و خوب دانشجویان کاردانی به‌طور معناداری بیشتر از دانشجویان کارشناسی است ولی میزان رضایت‌مندی دانشجویان رشته‌های درمانی با رضایت‌مندی دانشجویان رشته‌های بهداشتی تفاوت معناداری ندارد.

در خارج از ایران نیز، هاسون مطالعه‌ای در مورد رضایت‌مندی دانشجویان کالج سادلک انجام داد و نتیجه گرفت که درصد بالایی از دانشجویان از خدمات دانشگاه رضایت دارند و میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی و از امکانات موجود در دانشگاه، در حد بالایی می‌باشد (۱۳). دانشگاه فنی کورتین نیز مطالعه‌ای در خصوص رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات دانشگاه به-عمل آورده که درصد زیادی از دانشجویان از خدمات دانشگاه رضایت داشتند و میزان رضایت از واحد ثبت‌نام در حد بالایی بود ولی رضایت از سیستم رسیدگی به شکایات، پایین بود (۱۴). بررسی میزان رضایت‌مندی کلی دانشجویان از وضعیت و امکانات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار نشان داد که میزان رضایت آنان در حد "متوسط" می‌باشد. ضمن تشکر از تلاش پرسنل حوزه آموزش یادآوری این نکته ضروری است که در مواردی چون ایجاد محیط آرام در ساختمان کلاس‌ها، فراهم نمودن امکانات رفاهی در کلاس‌ها، تعداد وسایل مورد نیاز در اتاق‌های پراتیک، رسیدگی به اعتراضات دانشجویان، هماهنگی برای کارآموزی‌ها و کلاس‌های

از این پژوهش و از آقای آرش اکبری به خاطر همکاری در تجزیه و تحلیل آماری و همچنین از دانشجویان عزیزی که با تکمیل پرسشنامه با ما همکاری نمودند، تشکر و قدردانی می‌نمایم. از واحد آمار و کامپیوتر دانشگاه نیز به خاطر کمک در تایپ مقاله صمیمانه سپاسگزاریم.

جبرانی و افزایش تعداد سرویس‌های حمل و نقل، میزان رضایتمندی دانشجویان "ضعیف" است و برنامه‌ریزان آموزشی دانشگاه باید در جهت رفع این نقایص و کمبودها اقدامات جدی انجام داده و در جهت نیل به رضایتمندی مطلوب تلاش بیشتری نمایند.

تشکر و قدردانی

از معاونت پژوهشی دانشگاه به خاطر حمایت مالی

منابع

- ۱- امانت داریوش، مومنی دانایی شهلا، امانت ندا. ارزیابی دیدگاه و رضایتمندی دانشجویان از آموزش در دانشکده ی دندانپزشکی شیراز. مجله دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، ۱۳۸۸، دوره دهم، شماره ۴، صفحات ۳۶۰-۳۵۶.
2. Sandow pL, Jones AC, Peek CW, Courts FJ, Watson RE. Correlation of admission Criteria With dental School Performance and attrition. J Dent Educ 2002,66: 388-3920.
- ۳- خوارزمی رحیم آبادی رحمت اله، بررسی میزان رضایتمندی خانواده های معظم شاهد استان گیلان از خدمات رفاهی و فرهنگی ارائه شده از سوی بنیاد شهید، طرح تحقیقاتی سازمان بنیاد شهید انقلاب اسلامی، قابل دسترسی از : <http://database.irandoc.ac.ir/0068/00688906.htm>
- ۴- محمدیان علی و خانابازاده مژگان، بررسی میزان رضایت دانشجویان از عملکرد واحدهای مختلف دانشگاه علوم پزشکی اردبیل . مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، دوره ۹، شماره ۱، صفحات ۴۱-۵۵.
- ۵- ایزدی صمد، بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان باتوجه به معیار نتایج مشتری مدل EFQM (مطالعه موردی دانشجویان دانشگاه مازندران). مجله آموزش عالی ایران، زمستان ۱۳۸۷، سال سوم، شماره ۱، صفحات ۵۳-۱۹.
- ۶- سیادت علمی، شمس بهزاد، همایی رضا، غریبی لطف الله. رضایت دانشجویان و مدرسان دوره تحصیلات تکمیلی از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، پاییز و زمستان ۱۳۸۴. شماره پنج، صفحات ۹۳-۱۰۰.
7. Jamal A, Naser k. Customer Satisfaction and retail banking: an assessmeat of some of the key antecedents of Customer Satisfaction in retail banking. European Journal of Marketing . 2002, 20(4): 146 – 60.
- ۸- مهدی زاده قلعه جو ق لیدا. بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه های دولتی تبریز. فصلنامه کتاب، ۱۳۸۲، سال ۱۵، شماره ۱، صفحات ۱۳۵-۱۲۳.
- ۹- شعبانی حسن، مهارتهای آموزش و پرورش، روش ها و فنون تدریس تهران. سمت، ۱۳۷۱، صفحه ۱۹
- ۱۰- استانداردهای بین المللی WFME در آموزش پزشکی مقدماتی و استانداردهای اعتباربخشی LCME (در امریکا). ترجمه نیایی، امیر مازیار و همکاران . پاییز ۱۳۷۹، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، دبیرخانه شورای نظارت و ارزشیابی و گسترش دانشگاه های علوم پزشکی کشور.
- ۱۱- حسن زاده سلماسی سوسن، امینی ابوالقاسم، شقاقی عبدالرضا و حسن زاده سلماسی پرور. نتایج بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان پزشکی از بخش مهارتهای بالینی تبریز. چکیده مقالات پنجمین همایش کشوری آموزش پزشکی مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی ۱۳۸۱، شماره ۷، ص ۴۶.
- ۱۲- رستمی نژاد اکبر، کریمی زهره. بررسی وضعیت کارآموزی درعرصه از دیدگاه دانشجویان ترم آخر رشته های اتاق عمل و هوشبری. نشریه آموزش در علوم پزشکی، پاییز و زمستان ۱۳۸۳، شماره ۷، صفحات ۸-۱۱.
13. Hasson C, Student Satisfaction Survey, office of Research, Planning and Grant Saddleback college, http://www.saddlebck.edu/gov/senate/pdf/student_satisfaction_survey-2003.pdf.
14. Annual student satisfaction survey 2007, student satisfied? or not? Improvements need to university Services as a result of the 2007 Annual ; student satisfaction, www.shef.ac.uk/ssid/news/survey.