

رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری دانشگاه آریا

میرمحمد فاروق حیدری^۱ و منیژه سعیدی^۲

۱ استاد دانشکده اقتصاد

Mir.m.farooqhaidari@gmail.com

۲ دانشجوی مقطع لیسانس دانشکده اقتصاد

چکیده

زمینه و هدف: در شرایط فعلی سنجش میزان رضایتمندی دانشجویان از کارکرد دانشگاه‌ها بسیار ضروری است. هر دانشگاه برای ارائه خدمات مؤلف است بطور دائم دانشجویان را به عنوان بازخورد داشته باشد تا کاستی‌ها مشخص و برنامه‌ها بر پایا آن، مسیر رشد و بهینه شدن را طی کند. هدف تحقیق حاضر سنجش میزان رضایت دانشجویان دانشگاه آریا از خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری می‌باشد.

روش کار: در یک مطالعه توصیفی تعداد (۳۰۰) نفر از دانشجویان مورد پرسش قرار گرفتند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه بود که به منظور اطمینان از کفایت مفهوم در اندازه‌گیری با بهره‌گیری از نظریات برخی از اساتید استفاده شده است. ضریب آلفای بدست آمده برای خدمات آموزشی ۰,۷۶، برای خدمات پژوهشی ۰,۷۲، برای خدمات رفاهی ۰,۷۴ و برای خدمات اداری ۰,۸۵ بدست آمده است.

یافته‌ها: نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن نشان داد که بین تمام متغیرها رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج آزمون تی یک نمونه‌ای نشان داده سطح میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی، پژوهشی و اداری رضایت پائین بوده تنها میزان رضایت شان در خدمات رفاهی در سطح خوبی قرار داشت. نتایج آزمون کروسکال والیس نشان داد که دانشجویان در مورد خدمات آموزشی و اداری انتظارات یکسانی داشته و در مورد خدمات رفاهی و پژوهشی انتظارات یکسانی ندارند.

نتیجه‌گیری: این تحقیق نشان داد که دانشجویان از وضعیت کنونی کیفیت خدمات دانشگاه رضایت نسبی دارند، ولی هنوز هم تا دستیابی به وضعیت آرمانی و کسب رضایت کامل دانشجویان فاصله زیادی باقی مانده است.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی، اداری و رضایتمندی دانشجویان

مقدمه

دانشگاه‌ها از جمله نهادهایی هستند که نقش بسیار تعیین کننده‌ای در توسعه فرهنگی جوامع دارند. دانشگاه به طور مستقیم و غیر مستقیم بر هنر، فن، اقتصاد، سیاست، ادبیات و به طور کلی توسعه علمی تأثیر گذار است. دانشجویان به عنوان یکی از ارکان اصلی دانشگاه، پیکره اصلی ادارات مختلف جامعه را در آینده تشکیل می‌دهند. رضایتمندی آنان از تمام فعالیتهای انجام شده در دانشگاه می‌تواند در نگرش آنها به رشته تحصیلی شان در جهت ایجاد انگیزش و حفظ ارتقاء کیفیت آموزشی مؤثر باشد (محمدیان و خانبازاده، ۱۳۸۸: ۵۶).

سنجش میزان رضایتمندی دانشجویان معیاری را برای تعیین استاندارد فراهم و مشخص می‌کند که چه چیزها باید در سطح دانشگاه بهبود یابند و دانشجویان را برای دستیابی تحصیلات بهتر رهنمون می‌نماید و برای دانشگاه‌ها جایگاه عالی و بهتر را فراهم می‌کند. بر همین اساس اندازه‌گیری میزان رضایتمندی دانشجویان و تحلیل نتایج به دست آمده به عنوان یک امر ضروری برای مؤسسات آموزشی محسوب می‌گردد.

دانشگاه‌ها به عنوان محیط یادگیری باید امکانات لازم را برای تغییرات مثبت و سازنده در نگرش دانشجویان فراهم آورند تا با تشویق و ایجاد ترغیب بیشتر، یادگیری پایدار و مستمر گردد. دانشگاهی برنده خواهد بود که به نیازهای مشتریان خود آگاه و حساس بوده و سعی در رفع آن نیازها نماید (حسینی و فیضی، ۱۳۹۰: ۱).

با توجه به رسالت دانشگاه و مسئله رقابت در بازارهای داخلی و جهانی در عرضه آموزش و رشد سریع معقوله جهانی شدن و از همه مهم‌تر وجود طیف گسترده‌ای از جوانان خواستار تحصیلات عالی، نتایج این تحقیق می‌تواند گامی مؤثر در جهت یاری رساندن به دانشگاه برای انطباق هر چه بیشتر با انتظارات دانشجویان و بهبود خدمات آموزشی باشد که در نهایت، موجب گرفتن اعتبار از طرف ریاست تضمین کیفیت و اعتباردهی وزارت تحصیلات عالی خواهد شد.

فرضیه‌های تحقیق:

فرضیه اصلی: به نظر می‌رسد محصلان از خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری دانشگاه آریا رضایت دارند.

فرضیه‌های فرعی:

- به نظر می‌رسد دانشجویان از خدمات آموزشی دانشگاه رضایت دارند.
- به نظر می‌رسد محصلان از خدمات رفاهی دانشگاه رضایت دارند.
- به نظر می‌رسد دانشجویان از خدمات پژوهشی دانشگاه رضایت دارند.
- به نظر می‌رسد دانشجویان از خدمات اداری دانشگاه رضایت دارند.

مبانی نظری و پیشینه:

رضایت خشنودی و پسندیدگی و میل، از مصادر مجعول است که بجای رضا و رضوان استعمال می‌شود. رضایت مشتری از جمله اقدامات داخلی سازمان‌ها محسوب می‌شود که نمود جهت گیری آن‌ها به سمت ارضای خواسته های مشتری است و جهت ارتقا کیفیت محصولات و خدمات را نشان می‌دهد (محسنی، نقل از عادل و همکاران، ۱۳۸۹: ۸). از جمله کشورهایی که در قاره آسیا به ارزیابی نظام تحصیلات عالی پرداختند، می‌توان از جاپان و کوریای جنوبی یاد کرد. در سالهای اخیر به دلیل رقابتهای بین‌المللی در امر کیفیت و ضرورت پاسخگوتر شدن تحصیلات عالی به نیازهای جامعه جاپان، ارزیابی دانشگاه‌ها بیشتر مورد توجه قرار گرفته است. از این‌رو، تضمین کیفیت در تحصیلات عالی این کشورها به کار رفت (حاتمی‌فر و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۳). مایکل دانشجویان را به عنوان مشتریان کلیدی دانشگاه نام می‌برد. الیوت و شین نیز اظهار می‌کنند که مشتریان اصلی دانشگاه‌ها دانشجویان هستند و تحصیلات عالی تأکید زیادی بر برآورده کردن انتظارات و نیازهای دانشجویان دارد. ارزیابی رضایت دانشجویان از خدمات دانشگاه‌ها به منظور بهبود مداوم برنامه های درسی، تدریس، کارکنان و امکانات ضروری است. در طول زمان این ارزیابی مداوم اطلاعات حیاتی را برای تصمیم گیری مؤثر، کنترل عملکرد و تخصیص منابع فراهم می‌کند (پیری و همکاران، ۱۳۹۷: ۲۱۶). جعفری راد و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی وضعیت رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کیفیت خدمات دانشگاه های دولتی شهر تهران پرداختند. یافته ها نشان داد که رضایت از کیفیت خدمات دانشگاه (خدمات

آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری) به شکل معنی داری پایین تر از حد متوسط است (جعفری راد و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۱۵). نیک شان و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی مقایسه ای میزان رضایت دانشجویان استعداد درخشان از کیفیت خدمات ارائه شده به این دانشجویان در دانشگاه های دولتی پرداختند. یافته های تحقیق حاکی از آن بود که به طور کلی دانشجویان استعداد درخشان از وضعیت خدمات اداری- مالی، آموزش و مشاوره ای به ایشان رضایت نداشته اند و تفاوت معنی داری نیز میان دانشگاه های مختلف در این زمینه وجود ندارد، با این وجود خدمات در دانشگاه علوم پزشکی تهران و خدمات مشاوره ای در دانشگاه اصفهان از کیفیت بالاتری نسبت به سایر دانشگاه ها برخوردار بوده است (نیک شان و همکاران، ۱۳۹۳: ۴). سماوی، رضایی مقدم و برادران (۱۳۸۷) در تحقیقی دریافته اند که وضعیت مشتری مداری در دو دانشکده زراعت و منابع طبیعی رامین و دانشکده زراعت دانشگاه شهید چمران اهواز مطلوب نیست. هم چنین تفاوت معناداری بین دیدگاه دانشجویان و اعضای هیأت علمی دو دانشگاه در خصوص میزان مشتری مداری وجود دارد (سماوی و همکاران، ۱۳۸۷). السعید و فتحی (۲۰۱۵) در تحقیقی به بررسی رضایت دانشجویان از خدمات دانشگاه پرداختند. در این مطالعه درک ویژگی های مختلف خدماتی که بر رضایت کلی دانشجویان تأثیر می گذارد، بررسی شد. نتایج تحقیق نشان داد که رضایت دانشجویان از خدمات کمتر از حد متوسط است. باقر زاده 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، دریافته اند که میزان رضایتمندی دانشجویان از اساتید و محتوای ارائه شده درس ها بیش از ۵۰٪ است، ولی در عین حال بیش از ۵۰٪ دانشجویان از محتوای درس های، ساختار درس ها، امکانات آموزشی و کیفیت آموزشی دانشگاه راضی نیستند (باقر زاده خواجه و مفتاحی خواجه، ۱۳۸۷: ۲).

روش تحقیق:

روش تحقیق از حیث هدف از نوع کاربردی است و از لحاظ روش جمع آوری داده ها، توصیفی و از نوع پیمایشی- تحلیلی است. جامعه آماری این تحقیق شامل دانشجویان دانشکده های طب، حقوق و علوم سیاسی، کمپیوتر و اقتصاد دانشگاه آریا در سال ۱۳۹۹ می باشد. برای تعیین حجم نمونه از روش نمونه گیری طبقه ای و جدول مورگان استفاده خواهد شد. پرسشنامه ها احتمالاً به تعداد ۳۰۰ تن از دانشجویان اعم از پسران و از اعم دختران به صورت طبقه ای انتخاب و توزیع می گردد. سؤالات پرسشنامه دارای ۲۵ سؤال به شکل لیکرت طیف ۵ خانه ای می باشد. داده ها سپس وارد نرم افزار SPSS گردیده و تجزیه و تحلیل بالای آن صورت می گیرد

یافته ها:

جدول (۱) ضریب آلفای کرونباخ

نام متغیر	تعداد سؤالات	ضریب پایایی
خدمات آموزشی	۹	۰,۷۶
خدمات پژوهشی	۵	۰,۷۲
خدمات رفاهی	۲	۰,۷۴
خدمات اداری	۸	۰,۸۵

نتایج جدول (۱) نشان می دهد که مقدار آلفای به دست آمده برای خدمات آموزشی (۰,۷۶)، خدمات پژوهشی (۰,۷۲)، خدمات رفاهی (۰,۷۴) و خدمات اداری (۰,۸۵) به دست آمده و مورد قبول است.

آمار توصیفی پاسخ دهندگان:

جدول (۲) آمار توصیفی پاسخ دهندگان نظر به جنسیت و دانشکده						
دانشکده			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
طب	Valid	مرد	132	60.6	60.6	60.6

		زن	86	39.4	39.4	100.0
		Total	218	100.0	100.0	
اقتصاد	Valid	مرد	38	60.3	60.3	60.3
		زن	25	39.7	39.7	100.0
		Total	63	100.0	100.0	
حقوق و علوم سیاسی	Valid	مرد	5	35.7	35.7	35.7
		زن	9	64.3	64.3	100.0
		Total	14	100.0	100.0	
کمپیوتر ساینس	Valid	زن	5	100.0	100.0	100.0

جدول (۲) نشان می‌دهد که از جمله (۲۱۸) تن از محصلان دانشکده طب (۱۳۲) تن ذکور و ۸۶ تن اناث، از جمله (۶۳) تن از محصلان دانشکده اقتصاد ۳۸ تن ذکور و ۲۵ تن اناث، از جمله (۱۴) تن از محصلان دانشکده حقوق و علوم سیاسی ۵ تن ذکور و ۹ تن اناث و ۵ تن اناث از دانشکده کمپیوتر ساینس اشتراک نمودند.

جدول (۳) آمار توصیفی پاسخ‌دهندگان نظر به تایم درسی به تفکیک دانشکده						
دانشکده			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
طب	Valid	بعداز ظهر	219	100	100	100
		Total	218	100.0	100.0	
اقتصاد	Valid	روزانه	52	82.5	82.5	82.5
		شبانه	11	17.5	17.5	100.0
		Total	63	100.0	100.0	
حقوق و علوم سیاسی	Valid	روزانه	14	100.0	100.0	100.0
کمپیوتر ساینس	Valid	روزانه	1	20.0	20.0	20.0
		شبانه	4	80.0	80.0	100.0
		Total	5	100.0	100.0	

جدول (۳) نشان می‌دهد که به تعداد ۲۱۹ تن از دانشکده طب، ۶۳ تن از دانشکده اقتصاد بوده که از آن جمله ۵۲ تن از تایم روزانه و ۱۱ تن از تایم شبانه، از دانشکده حقوق و علوم سیاسی ۱۴ تن از تایم روزانه و از دانشکده کمپیوتر ساینس ۱ نفر از تایم روزانه و ۴ نفر از تایم شبانه اشتراک نموده بودند.

آمار استنباطی:

۱- آزمون فریدمن:

جدول (۴) رتبه‌بندی متغیرها	
	Mean Rank
خدمات آموزشی	3.18
خدمات پژوهشی	1.72
خدمات رفاهی	2.06
خدمات اداری	3.04

نتایج آزمون فریدمن نشان می‌دهد که از دیدگاه دانشجویان خدمات پژوهشی و رفاهی بیشترین اهمیت را دارد.

جدول (۵) آمار استنباطی آزمون فریدمن	
N	300
Chi-Square	289.470
Df	3
Asymp. Sig.	.000
a. Friedman Test	

جدول (۵) با استناد به مقدار آزمون کای اسکور (۲۸۹,۴۷۰) که در سطح خطای کوچکتر از ۰,۰۰۱ معنی‌دار است، می‌توان گفت از نظر آماری با اطمینان ۰,۹۹ میزان رضایت دانشجویان از عملکرد دانشگاه آریا تغییر نموده یا تفاوت معنی‌داری بین خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری وجود دارد.

۲- آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن

جدول (۶) نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن						
			خدمات آموزشی	خدمات پژوهشی	خدمات رفاهی	خدمات اداری
Spearman 's rho	خدمات آموزشی	Correlation Coefficient	1.000	.483**	.400**	.680**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
		N	300	300	300	300
	خدمات پژوهشی	Correlation Coefficient	.483**	1.000	.513**	.587**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
		N	300	300	300	300
	خدمات رفاهی	Correlation Coefficient	.400**	.513**	1.000	.487**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
		N	300	300	300	300
	خدمات اداری	Correlation Coefficient	.680**	.587**	.487**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
		N	300	300	300	300

جدول (۶) نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن نشان می‌دهد که بین خدمات آموزشی و پژوهشی رابطه مثبت و معنی‌داری، رابطه بین خدمات آموزشی و پژوهشی رابطه مثبت و معنی‌دار و رابطه بین خدمات آموزشی و اداری رابطه مثبت و معنی‌دار وجود داشته و بیشترین رابطه بین خدمات آموزشی و اداری بدست آمده است. یعنی با آرایه خدمات اداری (تجهیزات صنوف، گرما و سرما، ترانسپورت و...) میزان خدمات آموزشی بهتر می‌شود.

۳. آزمون تی یک نمونه‌ای:

جدول (۷) آمار توصیفی آزمون تی یک نمونه‌ای

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
خدمات آموزشی	300	3.4051	.71793	.04145

خدمات پژوهشی	300	2.7007	.72204	.04169
خدمات رفاهی	300	2.8833	1.53653	.08871
خدمات اداری	300	3.3167	.80494	.04647

نتایج جدول (۷) مشاهده می‌شود که اوسط رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی (۳,۴۰)، از خدمات پژوهشی (۲,۷)، از خدمات رفاهی (۲,۸۸) و از خدمات اداری (۳,۳۱) انحراف استاندارد به ترتیب (۰,۷۱۷)، (۲,۷)، (۲,۸۸) و (۳,۳۱۶) و خطای معیار اوسط به ترتیب (۰,۰۴)، (۰,۰۴)، (۰,۰۸) و (۰,۴) بدست آمده است. بنابراین مشاهده نظری می‌توان دریافت که اوسط خدمات آموزشی و اداری از شاخص استاندارد بیشتر است.

جدول (۸) آمار استنباطی آزمون تی یک نمونه‌ای						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
خدمات آموزشی	9.774	299	.000	.40513	.3236	.4867
خدمات پژوهشی	-7.181	299	.000	-.29933	-.3814	-.2173
خدمات رفاهی	-1.315	299	.189	-.11667	-.2912	.0579
خدمات اداری	6.814	299	.000	.31667	.2252	.4081

جدول (۸) نشان می‌دهد که در متغیرهای خدمات آموزشی، پژوهشی و اداری از آنجا که sig کوچکتر از ۰,۰۵ بدست آمده فرض صفر رد و فرض پژوهش تأیید می‌شود. یا به عبارت دیگر میزان رضایت دانشجویان از خدمات فوق در حد مطلوب قرار نداشته تنها از خدمات رفاهی که مقدار sig بیشتر از ۰,۰۵ قرار دارد، در حد مطلوب قرار دارد.

۴. آزمون کروسکال والیس

جدول (۹) آمار توصیفی آزمون کروسکال والیس			
دانشکده		N	Mean Rank
خدمات آموزشی	طب	218	142.97
	اقتصاد	63	173.17
	حقوق و علوم سیاسی	14	162.04
	کمپیوتر ساینس	5	160.80
	Total	300	
خدمات پژوهشی	طب	218	145.14
	اقتصاد	63	175.56
	حقوق و علوم سیاسی	14	91.07
	کمپیوتر ساینس	5	234.60

	Total	300	
خدمات رفاهی	طب	218	139.35
	اقتصاد	63	182.67
	حقوق و علوم سیاسی	14	179.11
	کمپیوتر ساینس	5	151.20
	Total	300	
خدمات اداری	طب	218	142.59
	اقتصاد	63	171.96
	حقوق و علوم سیاسی	14	147.00
	کمپیوتر ساینس	5	234.80
	Total	300	

جدول (۹) دیدگاه دانشجویان دانشکده طب، اقتصاد، حقوق و کمپیوتر ساینس در مورد خدمات آموزشی طوری زیر بدست آمده است. پایین ترین اوسط را دانشکده طب و کمپیوتر ساینس به دست آورده، در بخش خدمات پژوهشی پایین ترین اوسط را دانشکده حقوق و علوم سیاسی و طب، در بخش خدمات رفاهی پایین ترین اوسط را دانشجویان طب و کمپیوتر ساینس و در بخش خدمات اداری پایین ترین اوسط را دانشکده طب و حقوق داشته است. پایین بودن اوسط به معنی این است که از دید دانشجویان عوامل مهم جهت میزان رضایت شان همین عوامل به شما می‌رود.

جدول (۱۰) آزمون کروسکال والیس				
	خدمات آموزشی	خدمات پژوهشی	خدمات رفاهی	خدمات اداری
Kruskal-Wallis H	6.282	17.523	14.110	10.445
Df	3	3	3	3
Asymp. Sig.	.099	.001	.003	.015

در جدول (۱۰) همانطور که مشخص شده مقدار سطح معنی داری، برای خدمات آموزشی (۰,۹۹) و برای خدمات اداری (۰,۱۵) به دست آمده، چون از ۰,۰۵ بزرگتر است؛ لذا فرض صفر تأیید می‌شود، پس نتیجه می‌گیریم که دانشجویان در مورد خدمات آموزشی و اداری انتظارات یکسانی دارند.

در مورد خدمات پژوهشی و رفاهی ون مقدار sig کوچکتر از ۰,۰۵ بدست آمده (به ترتیب ۰,۰۱ و ۰,۰۱۵) لذا فرض صفر تأیید و نتیجه می‌گیریم که دانشجویان در رابطه به خدمات پژوهشی و رفاهی انتظارات متفاوتی دارند.

نتیجه‌گیری و مناقشه:

هدف تحصیلات عالی پیشرفت دانش به منظور رفاه جامعه‌ای بهتر است. بنابراین، دانشگاه‌ها باید پاسخگوی نیازهای متقاضیان و استفاده‌کنندگان از خدمات خود باشند، لازم است مشخص شود که در عرصه خدمات آموزشی خواسته‌ها و نیازهای چه کسانی باید برآورده شود. در این بخش ارزیابی از دانشجویان به‌عنوان مشتریان اصلی دانشگاه درباره کیفیت خدمات ارائه شده به آنها از اهمیت خاصی برخوردار خواهد بود. لذا از دانشگاه آریا انتظار می‌رود که با انجام وظایف خود گام‌های مؤثری در جهت تحقق آرمانهای توسعه بردارند. تحقیق حاضر بالای (۳۰۰) تن از محصلان دانشکده‌های طب، حقوق و علوم سیاسی،

اقتصاد و کمپیوتر ساینس انجام شد. نتایج تحقیق نشان داد که از دید دانشجویان مهمترین عوامل مؤثر بر رضایتمندی دانشجویان به ترتیب خدمات پژوهشی، رفاهی، اداری و آموزشی به شمار می‌رود. همچنان بین خدمات فوق‌الذکر همبستگی مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

چنانچه در ابتدا فرض می‌نمودیم دانشجویان از خدمات آموزشی، پژوهشی و اداری دانشگاه آریا رضایت دارند؛ نتایج تحقیق نشان داد که دانشجویان از خدمات فوق‌الذکر رضایت نداشته، تنها رضایتمندی دانشجویان از خدمات رفاهی دانشگاه در حد مطلوب قرار دارد. انتظارات دانشجویان از خدمات اداری و آموزشی یکسان بوده و خدمات رفاهی و پژوهشی متفاوت است. یافته‌های تحقیق حاضر با نتایج تحقیقات جعفری را و همکاران در (۱۳۹۳)، سماوی رضایی مقدم و برادران در (۱۳۸۷)، السعید و فتیحی (۲۰۱۵) و باقرزاده خواجه (۱۳۸۷) همخوانی دارد.

پیشنهادها:

با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱. از آنجاکه نحوه ارائه خدمات آموزشی، پژوهشی و اداری دانشگاه مورد رضایت اکثر دانشجویان واقع نشده است، با توجه به اینکه خدمات فوق‌الذکر از مهم‌ترین بخش کاری دانشگاه محسوب می‌شود، توصیه می‌شود با همکاری معاونیت علمی و سایر ادارات مسئول برای آگاهی بیشتر از نیازهای دانشجویان هر سمستر یک نظر سنجی کلی، با استفاده از مدل‌های مختلف کیفیت، به منظور بررسی نواقص و کاستی‌های خدمات فوق‌الذکر انجام و نتایج آن به صورت گزارش به مسؤلان دانشگاه ارائه شود؛ تا آنها برای بهبود ارائه خدمات چاره اندیشی کنند:
۲. از نظریات دانشجویان سمسترهای اخیر استفاده بیشتر شود؛
۳. حمایت از طرح‌های تحقیقاتی دانشجویان؛
۴. برگزاری کنگره‌ها و اشتراک دانشجویان؛
۵. اطاق مطالعه برای دانشجویان؛
۶. سرمایه‌گذاری در جهت ارائه تسهیلات زیرساخت مناسب؛
۷. بهبود وضعیت سرما و گرما صنوف درسی؛
۸. تقویت هر چه بیشتر وضعیت ترانسپورت در جهت افزایش رفاه دانشجویان؛ حمایت از طرح‌های تحقیقاتی دانشجویان.
۹. بروز رسانی محتوای کتاب‌های درسی؛
۱۰. ساده‌سازی روند طی مراحل مکاتیب اداری.

مأخذ:

۱. باقر زاده خواجه، مجید؛ مفتاحی خواجه، جلال. (۱۳۸۷). بررسی و سنجش رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز، فصلنامه علوم تربیتی، سال اول، شماره چهارم، صص ۴۲-۷۰.
۲. پیری، محمد؛ هراتیان، علی؛ کیانپور، سعید. (۱۳۹۷). رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی، دانشجویی و اداری دانشگاه، فصلنامه جامعه‌شناسی آموزشی و پرورش، شماره هفتم، صص ۲۱۴-۲۳۰.
۳. جعفری راد، ع؛ عزیزی، م؛ جعفری، ز. (۱۳۹۴). فصلنامه آموزش مهندسی ایران، سال هفدهم، شماره ۶۸، صص ۱۱۳-۱۲۵.
۴. حاتمی فر، خدیجه؛ کاکو جویباری، علی‌اصغر؛ سرمندی، محمدرضا. (۱۳۹۲). مطالعه رضایتمندی دانشجویان از ارائه خدمات دانشجویی در دانشگاه پیام نور، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره هفتاد، صص ۱۳۹-۱۱۷.
۵. حسنی، رفیق؛ فیضی، مهدی. (۱۳۹۰). بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنج با استفاده از شاخص نتایج مشتری مدل EFQM، فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، سال هفتم، شماره دوم.

۶. محمدیان، علی؛ خانبابازاده، مژگان. (۱۳۸۸). بررسی میزان رضایت دانشجویان از عملکرد واحدهای مختلف دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، دوره نهم، شماره اول، صص ۵۵-۶۱.

۷. نیک نشان، ش؛ برخوردار، م؛ صمدی، ع. (۱۳۹۳). بررسی مقایسوی میزان رضایت دانشجویان استعداد درخشان از کیفیت خدمات ارائه شده به این دانشجویان در دانشگاه‌های دولتی، اولین کنفرانس ارزیابی کیفیت در نظام‌های دانشگاهی، دانشگاه صنعتی شریف، اردیبهشت‌ماه ۱۳۹۳.

8. Gary J. (1990). The quality to schooling: framework for judgement. *British journal of educational studies*, 38(31).pp: 200-210.
9. Zahedi S, Biniiaz J. [Electronic service quality in public sector case of raja company] *Modiriate Fannavari Ettelaatt*, 2008: 1(1) 65-82.(Persian).