

## رضایت دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان از دانشگاه و

### عوامل اجتماعی مؤثر بر آن\*

علی‌اکبر محمودزاده<sup>۱</sup>

راضیه آذرنیا<sup>۲</sup>

#### چکیده:

تحقیق حاضر، به این دلیل که تاکنون تحقیقی درباره رضایت دانشجویان از دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان صورت نگرفته، انجام شده است. این تحقیق به روش پیمایشی با جمعیت نمونه‌ای به تعداد ۲۶۵ نفر در جامعه مورد نظر که جمعاً دارای تعداد ۳۷۵۴ نفر دانشجو بوده، انجام شده است. نتیجه تحقیق نشان داد میزان رضایت دانشجویان از دانشگاه به مقدار ۲/۸ از نمره ۵ یعنی در حد متوسط بوده است. این مقدار از رضایت، همسطح با میانگین نمره رضایتمندی از بسیاری از سازمان‌های دیگر جامعه ایران بوده است. البته در نقطه مقابل نیز میزان عدم رضایت دانشجویان از دانشگاه مطرح است که به مقدار ۲/۲ از نمره ۵ بوده است که نشان می‌دهد تا حد مطلوب رضایت از دانشگاه یعنی نمره ۵ فاصله قابل توجهی دارد. همچنین نتیجه آزمون فرضیات نشان داد که از تعداد ۱۶ فرضیه تعداد ۶ فرضیه آن که تماماً مربوط به عوامل اجتماعی برون سیستم بوده فعلاً رد و تعداد ۱۰ فرضیه آن تأیید شده است. نتیجه تحلیل رگرسیونی چند متغیره نیز نشان داد که از تعداد ۳ متغیر که در مدل نهایی آزمون رگرسیونی باقی ماندند و مقدار ۳۵ درصد از کل تغییرات ضریب تعیین متغیر تابع تحقیق ( $R^2$ ) را تبیین کردند. تعداد ۱ متغیر آن (ارزیابی دانشجویان از نگرش دیگران نسبت به دانشگاه)، مربوط به عوامل برون سیستم و تعداد ۲ متغیر آن (نگرش نسبت به امکانات رفاهی، و نگرش نسبت به اعضای هیأت علمی دانشگاه) مربوط به عوامل درون سیستم بوده است. بنابراین می‌توان گفت پایین بودن میزان رضایت دانشجویان از دانشگاه، بیشتر تحت تأثیر عوامل اجتماعی درون سیستم بوده است تا عوامل اجتماعی برون سیستم.

کلید واژه: رضایت، مبادله، هزینه، پاداش.

\* تاریخ وصول: ۹۰/۱۰/۲۸ تاریخ پذیرش: ۹۱/۴/۲۰

۱- عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شیروان، گروه علوم اجتماعی، شیروان، ایران

۲- کارشناس ارشد جامعه‌شناسی

## ۱- مقدمه

این مقاله برگرفته از تحقیقی است که با عنوان « بررسی میزان رضایت دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان از دانشگاه و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن» در نیمسال اول سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹ توسط اینجانب علی اکبر محمودزاده به عنوان مجری و راضیه آذرینیا به عنوان همکار صورت گرفته است. از این رو این مقاله به تبعیت از مراحل که تحقیق مذکور مطابق آن صورت گرفت تنظیم و ارائه گردیده است. مقاله حاضر در دو قسمت تنظیم و ارائه شده است؛ در قسمت نخست آن که « طرح تحقیق» نام دارد به مباحثی مانند بیان مسأله، اهمیت، قلمرو، پیشینه، مباحث و رویکرد نظری، روش و تکنیک مورد استفاده، جامعه مورد نظر، جمعیت نمونه و شیوه‌ی نمونه‌گیری و آماره‌های مورد استفاده برای تجزیه و تحلیل آماری تحقیق اشاره شده است. در قسمت دوم آن که «اجرای طرح تحقیق» نام دارد به دستاوردها و یافته‌های تحقیق، نتیجه‌گیری و ارائه راهکارها پرداخته شده است.

## ۲- طرح تحقیق

## ۲-۱- بیان مسأله

نتیجه تحقیقات متعدد نشان داده است که میزان رضایت‌مندی اجتماعی مردمان جوامع مختلف بر حسب سطح توسعه اقتصادی - اجتماعی آن متفاوت است. به این معنی که کشورهای توسعه‌یافته - تر سطوح بالاتری از رضایت‌مندی اجتماعی را نسبت به کشورهای کمتر توسعه یافته تجربه می‌کنند. چنان که سلمان صفدری خاطر نشان کرده است که مؤسسه گالوپ در سال ۱۹۷۶ در تحقیقات خود در کشورهای مختلف به این نتیجه رسیده است که رضایت کلی مردم از زندگی بر حسب کشورهای مختلف از نظر سطح توسعه اقتصادی - اجتماعی متفاوت است، یعنی رضایت عمومی در کشورهای توسعه یافته بیشتر و در کشورهای توسعه نیافته کمتر است. وی در توضیح این که چرا رضایت عمومی در کشورهای توسعه یافته بیشتر است و در کشورهای توسعه نیافته برعکس به نتیجه تحقیقات اینگلهارت در سال ۱۳۷۳ اشاره کرده است که گفته است توسعه اقتصادی اجتماعی شرایطی است که ضمن این که اهداف و آرزوهای فردی را برآورده می‌کند باعث می‌شود تا فرد از جهت ذهنی احساس آرامش بیشتری داشته باشد و از این که ارضاء نیازهای وی تداوم خواهد داشت احساس امنیت بالاتری می‌نماید. تحقق این شرایط موجب می‌گردد تا فرد به جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند نگاه مثبت‌تری داشته باشد (۱۳۷۴). در توضیح این که چرا جوامع توسعه یافته نسبت به جوامع توسعه نیافته در ارضاء نیازها و خواسته‌های مردمان شان توانمندتر هستند؟ می‌توان به یکی از مهمترین عوامل آن اشاره کرد و آن پیدایش و استقرار سازمان‌ها و مؤسسات اجتماعی کارآمد و به تعبیری دیگر گروه‌های ثانویه کارآمد در فرآیند توسعه اقتصادی - اجتماعی این گونه جوامع است،

چیزی که جوامع توسعه نیافته در فرآیند توسعه خود از دستیابی به آن بی بهره مانده‌اند. با توجه به موارد فوق و بر اساس بررسی‌ها و مطالعات صورت گرفته، جامعه ایران از نظر توسعه اقتصادی - اجتماعی در جایگاه پایینی در بین کشورهای جهان قرار دارد و کماکان کشوری حاشیه‌ای به حساب می‌آید (محمودزاده، ۱۳۸۹).

از این رو می‌توان گفت یکی از مهمترین ویژگی‌های آن، نبود سازمان‌ها و مؤسسات اجتماعی کارآمد است، چنان که سازمان‌ها و مؤسسات اجتماعی مستقر در آن از آگاهی و شناخت کافی از نیازها، خواست‌ها و سلايق دریافت کنندگان کالا و خدمات تولیدی خود، اعم از مصرف کنندگان کالاها مانند عموم مردم جامعه یا خدمات مانند دانشجویان، دانش آموزان و ... ندارند. به عنوان مثال در پایان نامه کارشناسی ارشد زهرا قاسمی که با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیماران از درمان در تهران» صورت گرفته، نشان داده شده است که رضایت بیماران از نحوه درمانشان در سطح پایین است (۱۳۷۵) و همین طور در پایان نامه دکتری دیگری با عنوان «تعیین میزان رضایت بیماران از فرآیند مراجعه به پزشک در شهر کرمان» که توسط محسن حسینی انجام شده است نتایج حاصل از آن نشان داده است که رضایت بیماران از مراجعه به درمانگاهها و مراکز درمانی نسبت به مطب‌های شخصی پزشکان پایین تر بوده است (۱۳۸۳).

اکنون این مباحث درباره دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان مطرح است. چنان که می‌توان پرسید آیا این واحد دانشگاهی که در سال ۱۳۶۶ آغاز به کار نموده و از آن زمان تا کنون تعداد ۷۷۰۶ دانشجو در مقاطع تحصیلی مختلف فارغ التحصیل نموده است و در حال حاضر حدود ۳۷۴۵ نفر دانشجو و حدود ۶۰ نفر عضو هیأت علمی و حدود ۶۶ نفر کارمند در آن مشغول تحصیل و کار در فضایی به مساحت ۱۷۱۳۷ مترمربع مستقر هستند (سی دی اطلاعات دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان، ۱۳۸۹/۷/۱) نیز تصمیمات و برنامه‌های خود را با توجه به آگاهی و شناخت علمی که از نیازها و سلايق دانشجویان به عنوان جمعیتی که به آنان خدمات علمی - آموزش و رفاهی عرضه می‌کند یا این که خیر به طور سنتی و به صورت یکسویه و بدون توجه و آگاهی و شناخت از نیازها و سلايق آنان اقدام به چنین کاری نموده و می‌نماید؟

در نقطه مقابل این سؤال مطرح می‌شود که دانشجویان تا چه اندازه مطابق انتظارات و تصوراتی که از دانشگاه دارند خدمات آموزشی، رفاهی، علمی - پژوهشی و ... دریافت کرده و می‌کنند تا موجبات رضایتمندی آنان فراهم گردد؟ اگر چنین نیست و رضایت کافی از دانشگاه ندارند، چرا؟ در نهایت و به طور مشخص سؤالاتی که به عنوان محور فعالیت علمی تحقیق حاضر انتخاب شدند عبارت بودند از: دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان به چه میزان از دانشگاه رضایت دارند؟ چه عوامل اجتماعی بر آن مؤثر هستند؟

### ۲-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق

مهمترین ضرورت انجام تحقیق حاضر این بوده است که تاکنون تحقیقی در رابطه با موضوع تحقیق حاضر صورت نگرفته است. چنانکه با توجه به مشاهده‌ای که محقق شخصاً از مجموع تعداد ۴۲ طرح تحقیقی که از ابتدا تاکنون توسط دانشگاه آزاد شیروان انجام و پایان یافته و تعداد ۱۳ طرح در دست اجرا که در مدیریت پژوهشی دانشگاه موجود است، به عمل آورد و همینطور صحبت‌ها و پرس و جو‌هایی که محقق با مسؤول امور پژوهشی دانشگاه داشت مشخص شد که نه تنها تاکنون هیچ گونه تحقیقی در رابطه با موضوع تحقیق حاضر صورت نگرفته بلکه هیچ طرحی نیز در این زمینه در دست اجرا نیست (ارتباط شخصی، ۱۳۸۹/۷/۲۰).

### ۲-۳- اهداف تحقیق

اهداف تحقیق حاضر بررسی میزان رضایت دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان از دانشگاه، بررسی عوامل اجتماعی برون سیستم و بررسی عوامل اجتماعی درون سیستم مؤثر بر آن و ارائه راهکارهای لازم جهت بهبود عملکرد دانشگاه و افزایش میزان رضایت دانشجویان بوده‌اند.

### ۲-۴- جمع بندی پیشینه تحقیق

مهمترین نتایج حاصل از پیشینه تحقیق عبارت بوده است از: ۱- میزان رضایتمندی از سازمان‌های مختلفی که در جامعه ایران مورد بررسی قرار گرفته است در مجموع و با اندکی اغماض در حد متوسط بوده است. اگرچه این اندازه از رضایتمندی در حد متوسط است اما تا حد مطلوب آن یعنی رضایت در حد ماکزیمم آن فاصله قابل توجهی وجود دارد و از این حیث می‌توان گفت که رضایتمندی از سازمان‌های ایران در سطح پایینی است. و این امر می‌تواند از جهتی به عنوان معیاری برای سنجش و قضاوت درباره وضعیت متغیر تابع در تحقیق حاضر در نظر گرفته شود. ۲- نوع ارتباط کارکنان (به دلیل نداشتن مهارت کافی برای برقراری ارتباطی سازنده و کارآمد) سازمان‌هایی که در رابطه با آنها تحقیق صورت گرفته است به گونه‌ای بوده است که موجبات نارضایتی و عدم رضایت مشتریان یا دریافت کنندگان خدمات را فراهم نموده است (پایان‌نامه‌های قاسمی، افقی، حسینا، جعفری، زارعی، شهیر، کشاورز، تجلی‌پور، ایزدی و ...، و تحقیق اسکافی).

### ۲-۵- مباحث و رویکرد نظری

این قسمت از تحقیق در قالب مباحث نظری و رویکرد نظری اجراء شده است که عبارت است

از:

**۳- مباحث نظری****۳-۱- نظریه نیازها**

جورج کاسپار هومنز با نقل این مطلب از کتاب «رضایت از شغل یقه سفیدی» نانسی مورث که می‌گوید «هرچه نیازهای فرد به صورت ارضاء نشده باقی مانده باشند، رضایت او کمتر می‌شود»، خود نیز عقیده دارد که «هرچه یک پاداش برای فرد با ارزش تر باشد، احتمالاً او از مقدار پاداشی که تاکنون به دست آورده است کمتر رضایت خواهد داشت» (هومنز، ترجمه محمودزاده، ۱۳۸۸، ۴۰۸-۴۰۵).

**۳-۲- نظریه تسری<sup>۱</sup>**

این نظریه که متعلق به گرونبرگ<sup>۲</sup> است عقیده دارد که رضایت یا عدم رضایت از بخشی از زندگی بر روی رضایت یا عدم رضایت از بخش‌های دیگر زندگی مؤثر است (رفیع پور، ۱۳۷۲، ۱۷).

**۳-۳- نظریه عدالت توزیعی**

جورج کاسپار هومنز عقیده دارد، افراد در طول زندگی روزمره به مبادله پاداش‌ها و مجازات‌ها یا خسارت‌ها می‌پردازند. اما مبادله‌ای را انجام و ادامه می‌دهند که آن را با ارزش ببینند و مبادله‌ای برای آنان با ارزش است که آن را منصفانه ببینند. و مبادله‌ای را منصفانه می‌دانند که سود و پاداش آن متناسب با سرمایه‌های آنان باشد. به عبارتی عدالت توزیعی یا عدالت از نظر توزیع پاداش‌ها در بین آنان رعایت شده باشد. این سرمایه‌ها چیزهایی مانند سن، جنس، ارشدیت یا مهارت اکتسابی هستند. و عدالت توزیعی یک عامل یا عنصر اصلی رضایت است (۱۳۸۸، ۴۱۰ - ۴۰۲).

**۳-۴- نظریه سطح انتظار یا آرزوها<sup>۳</sup>**

هومنز با اشاره به نظریه فوق که آن را منتصب به روان‌شناسان می‌داند، عقیده دارد اگرچه مقدار انتظار برای هر نوع خاصی از پاداش از شخصی به شخص دیگر فرق می‌کند اما برای افراد به تنهایی حداقل برای دوره‌های زمانی کوتاه، ثابت است. در کل، مقدار رضایت یک فرد به وسیله سرمایه‌های او تعیین می‌شود و این سرمایه‌ها نسبتاً به آرامی تغییر می‌کنند، یعنی یک فرد همواره نیاز به ارشدیت، مهارت و همچنین کسب سرمایه‌های دیگری دارد و همچنان که چنین کاری را انجام می‌دهد، مقدار رضایت او یا آنچه روانشناسان آن را سطح انتظار یا آرزوها می‌خوانند، نیز تغییر می‌کند. اگر سطح

1 - spill-over-theory

2 - Gruneberg

3 - Level of aspiration

انتظار یا آرزوهای او بدون همبستگی با افزایش در پاداش‌هایی که به دست می‌آورد بالا رود، مقدار تمایلات یا نیازهای ارضاء‌نشده‌ی او هنوز افزایش خواهد یافت و رضایت او کاهش (منبع قبلی، ۴۱۸).

### ۳-۵- نظریه هرم نیازهای مازلو

مازلو در کتابی که در سال ۱۹۵۴ با عنوان «انگیزه و شخصیت» به چاپ رساند این نظریه را مطرح کرد که چگونه افراد نیازهای شخصی متعددهشان را در چارچوب کارشان ارضاء می‌کنند. او با توجه به مشاهداتش به عنوان یک روانشناس انسانی، مطرح کرد که یک الگوی کلی برای ارضاء و درک نیازها وجود دارد که افراد عموماً با ترتیب واحدی آن را دنبال می‌کنند. همچنین او یک مفهومی را که تفوق یا غلبه نامید را نظریه‌پردازی کرد، به این معنی که یک شخص نمی‌تواند نیاز بالاتری را در هرم نیازها درک یا دنبال نماید تا زمانی که نیاز درک شده (پایین تر) او به طور کامل و مؤثر ارضاء نشده است. چنانکه در جدول زیر نشان داده شده است نیازهای حیاتی در قاعده هرم و نیاز به خود شکوفایی در رأس هرم قرار گرفته است (Gawel, 1997).

جدول هرم نیازهای مازلو

سطح	نوع نیاز	نمونه‌ها
اول	زیستی	آشامیدن، خوردن و نیاز جنسی
دوم	امنیت	ایمنی، ثبات و حمایت
سوم	عشق و تعلق	گریز از تنهایی، دوست داشتن و دوست داشته شدن و احساس تعلق
چهارم	احترام	احترام به خود و احترام به دیگران
پنجم	خودشکوفایی	تحقق استعدادهای شخص

از مطالعه، و بررسی نظریات فوق این جمع بندی نظری حاصل شد که:

- ۱- میزان ارضاء نیازهای افراد با میزان رضایت آنان رابطه مستقیم دارد.
- ۲- رضایت از بخشی از زندگی بر روی رضایت از بخش‌های دیگر زندگی مؤثر است.
- ۳- عدالت توزیعی یکی از عوامل یا عناصر اصلی رضایت است.
- ۴- پیدایش انتظارات و آرزوهای (نیازهای) جدید در افراد بر رضایت آنان مؤثر است.
- ۵- ارضاء نیازی که برای افراد غلبه و تفوق (اولویت) یافته، بر رضایت آنان مؤثر است.

### ۴- رویکرد نظری

پس از انجام مباحث فوق و این واقعیت که جامعه ایران از نظر میزان توسعه‌یافتگی یکی از جوامع حاشیه‌ای است و یکی از مهمترین ویژگی‌های آن پیدایش و استقرار سازمان‌ها و مؤسسات ناکارآمد اجتماعی است به این معنا که از پاسخگویی به نیازهای افراد جامعه خویش ناتوان هستند

چنان که این امر موجبات نارضایتی آنان را فراهم آورده است و یکی از این سازمان‌ها و مؤسسات جامعه ایران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان است و نتیجه مشاهدات آزاد و گفت و گوهای محقق با دانشجویان حکایت از این داشت که دانشجویان تا اندازه زیادی از دانشگاه مذکور ناراضی هستند، این سؤال مطرح شد که چرا دانشجویان از آن ناراضی هستند؟

از این رو و با توجه به نظریاتی که در قسمت مباحث نظری آمد و مورد نقد و بررسی قرار گرفت و در انطباق موضوع تحقیق با آنها گفته شد که: از یک سو دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان پیش از ورود و به هنگام ورود به دانشگاه نیازهایی داشته‌اند که به صورت انتظارات و خواسته‌های آنان از دانشگاه متجلی گردیده است و آنها انتظار داشته‌اند که این نیازهای آنان توسط دانشگاه پاسخ داده شود. از جمله این نیازها، نیاز به احترام، نیاز به کسب شناخت و آگاهی، نیاز به خلاقیت و ... بوده است که می‌توان آنها را نیازهای هنگام ورود نامید. همین طور نیازها و انتظارات دیگری نیز پس از ورود به دانشگاه و در مقاطع مختلف برای آنان پیدا شده است. از جمله این نیازها، نیاز به احترام بیشتر، نیاز به آگاهی بیشتر و ... است که می‌توان نیازهای بعد ورود نامید. از سوی دیگر دانشجویان سرمایه‌ای را به دانشگاه به عنوان یک نظام اجتماعی پرداخت کرده‌اند، که این سرمایه‌ها دو دسته هستند. یک دسته سرمایه‌هایی هستند که آنان قبل از ورود به دانشگاه داشته‌اند و در بیرون از نظام دانشگاهی کسب کرده‌اند و صاحب آن هستند مانند معدل دیپلم، رشته تحصیلی دوره دبیرستان، جنسیت و ... ، که می‌توان آنها را سرمایه اولیه نامید. دسته دیگر سرمایه‌هایی هستند که دانشجویان پس از ورود به نظام دانشگاه و با گذشت زمان در دانشگاه به دست آورده‌اند و می‌توان آنها را سرمایه‌های ثانویه نامید. از جمله آنها می‌توان به اطلاعات و آگاهی بیشتر، سنوات و سوابق بیشتر، مدارک دانشگاهی بالاتر، شهریه بیشتر (برای دانشجویان مقاطع بالاتر مانند دوره کارشناسی ارشد) و ... اشاره نمود. بنابراین ما با دو دسته عوامل خسارت‌ها (سرمایه‌ها) و پاداش (محرک‌های ارضاء نیازها) مواجه بوده‌ایم. از این رو و با بهره‌گیری از قواعد نظریه مبادله می‌توان گفت از آن جایی که دانشجویان احساس می‌کنند که خسارت‌های آنان از پاداش‌هایشان بیشتر است به عبارتی تصورشان بر این است که سرمایه‌هایی که در مبادله با دانشگاه هزینه کرده‌اند بیشتر از پاداش‌هایی است که دریافت کرده‌اند لذا احساس می‌کنند که از بابت ورود و ادامه تحصیل در دانشگاه آزاد اسلامی شیروان و در تعامل با آن ضرر کرده‌اند در نتیجه احساس نارضایتی می‌کنند.

اما این فهم و درک آنان از احساس ضرر و زیان در مبادله با دانشگاه چگونه حاصل شده است؟ به عبارت دیگر چگونه آنها پی برده‌اند که خسارت‌هایی را که پرداخت کرده‌اند نامتناسب با پاداش‌هایی است که دریافت کرده‌اند؟ در پاسخ می‌توان گفت، دانشجویان از یک سو از مقایسه‌ی وضعیت خود با همکلاسی‌هایشان که با همان سرمایه‌ها (معدل دیپلم، رتبه کنکور تقریباً برابر، رشته

تحصیلی و جنسیت یکسان) وارد دانشگاه‌های دیگری شده‌اند که از نظر امکانات تحصیلی مانند آزمایشگاه، کتابخانه و ... بهتر هستند، به این فهم و درک رسیده‌اند. از سوی دیگر دانشجویان از طریق تجاری که از ابتدای ورود به دانشگاه تا کنون و توانایی دانشگاه در پاسخگویی به نیازهایشان اعم از نیازهای ابتدای ورود و بعد از ورود، دارند به این فهم و درک رسیده‌اند.

بنابراین و به طور خلاصه، رویکرد نظری مطالعه ما در تحقیق حاضر رویکرد مبادله (Exchange Approach) است. زیرا اعتقاد بر این است که دانشجویان در یک فرآیند مبادله با دانشگاه قرار گرفته‌اند و به این دلیل احساس نارضایتی می‌کنند یا میزان رضایت آنان از دانشگاه پایین است که آنان فکر می‌کنند که در مبادله با دانشگاه ضرر کرده‌اند. به عبارتی متناسب با سرمایه‌هایی که در تعامل با دانشگاه هزینه کرده‌اند به فایده یا سود مورد انتظار خویش (ارضاء نیازهایشان به اندازه مورد نظر) نرسیده‌اند.

#### ۵- مبانی روش تحقیق و تکنیک جمع آوری داده‌ها

با توجه به این که اطلاعات مورد نیاز برای تحقیق حاضر در قالب اسناد و مدارک و از پیش وجود نداشت و نیاز به تولید اطلاعات بود، از این رو تصمیم گرفته شد تا در تحقیق حاضر از روش پیمایش یا بررسی اجتماعی<sup>۱</sup> استفاده گردد (سیف‌اللهی، ۱۳۸۸، ۹۵-۹۰). لذا محقق با استفاده از روش پیمایش یا همان پرس و جو از افراد مشمول جامعه مورد نظر چنین اطلاعاتی را تولید و مورد استفاده قرار داده است. ابزاری که برای اجرای روش پیمایش یا همان پرس و جو و برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز در تحقیق حاضر به کار گرفته شده است، ابزار پرسشنامه‌ی است. پرسشنامه‌ی تحقیق حاضر از مجموعه‌ای از سؤالات باز، بسته و نیمه باز تشکیل شده است. در استفاده از ابزار پرسشنامه‌ی توضیح دو نکته ضروری به نظر می‌رسد که یکی بحث روایی و دیگری بحث پایایی آن است که ذیلاً به بحث در باره‌ی هر یک از آنها پرداخته شده است.

#### ۵-۱- روایی<sup>۲</sup>

ابزار پرسشنامه‌ی این تحقیق به منظور سنجش صفت یا صفات مورد نظر در مسأله تحقیق که «میزان رضایت دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان از دانشگاه و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن» می‌باشد طراحی و تنظیم شده است. برای سنجش روایی آن، از روش اعتبار محتوا<sup>۳</sup> استفاده شده

1. Social survey Method

2. Validity

3 -Content Validity



است (کلانتری، ۱۳۸۲، ۷۶ - ۷۷). به این نحو که در مرحله نخست بر اساس سؤالات و فرضیات تحقیق و مصاحبه‌های عمیق و آزاد، همین طور مشاهدات آزاد مقدماتی از میدان، پرسشنامه‌ای مقدماتی تدوین و تنظیم گردید. در مرحله دوم، پرسشنامه مذکور تکثیر و توسط تعداد ۳۰ نفر از دانشجویان به طور اتفاقی تکمیل گردید. با انجام چنین کاری ضمن این که بالاترین مقدار واریانس متغیرهای تحقیق برای محاسبه حجم نمونه تحقیق بدست آمد پاره‌ای اصلاحات مورد نیاز نیز در پرسشنامه مذکور انجام شد. در مرحله سوم و پس از اصلاح پرسشنامه مقدماتی، پرسشنامه‌ی تحقیق در اختیار ۲ نفر از همکاران گروه علوم اجتماعی که عضو هیأت علمی دانشگاه و ۲ نفر از کارشناسان گروه علوم اجتماعی جهاد دانشگاهی مشهد که سابقه مناسبی در انجام کارهای پژوهشی دارند قرار گرفت که پس از دریافت نظرات آنان و اعمال آن، پرسشنامه نهایی تدوین و به مرحله اجراء گذاشته شد.

#### ۵-۲- پایایی<sup>۱</sup>

برای سنجش میزان پایایی ابزار پرسشنامه‌ای از روش آلفای کرونباخ<sup>۲</sup> استفاده شده است (منبع قبلی، ۷۳ - ۷۶). با توجه به این که در پرسشنامه‌ی تحقیق از مقیاس طیف لیکرت استفاده شده است، پس از همسوکردن گویه‌های آن و جهت سنجش انسجام درونی آنها، اقدام به محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای مجموعه گویه‌های مربوط به متغیرهای (میزان رضایت از دانشگاه، نگرش نسبت به شرایط عمومی زندگی، نگرش دیگران نسبت به دانشگاه، نگرش نسبت به کارمندان و کارکنان اداری، نگرش نسبت به مدیریت، نگرش نسبت به اعضای هیأت علمی، نگرش نسبت به امکانات آموزشی و کمک آموزشی، نگرش نسبت به امکانات رفاهی و نگرش نسبت به روابط اجتماعی غیررسمی) گردید که به ترتیب ضریب ۰/۷۷، ۰/۶۵، ۰/۹۲، ۰/۷۶، ۰/۶۲، ۰/۵۲، ۰/۷۷، ۰/۶۰ و ۰/۵۸ برای هر یک از مقیاس‌های فوق بدست آمد. پس از مقایسه‌ی ضریب آلفای کرونباخ هر یک از گویه‌ها با آن، گویه‌های ناسازگار حذف و مابقی گویه‌ها برای پرسشنامه‌ی نهایی حفظ شدند.

جامعه موردنظر در تحقیق حاضر، کلیه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان (به جز دانشجویان سما) مشغول به تحصیل در مقاطع مختلف بوده‌اند. تعداد کل این دانشجویان ۳۷۴۵ نفر بوده است. چنان که: بر حسب مقطع تحصیلی حدود ۴۳ درصد آنان در مقطع کاردانی، حدود ۴۹ درصد آنان در مقطع کارشناسی و حدود ۸ درصد آنان در مقطع کارشناسی ارشد، بر حسب گروه

1 -Reliability

2 -Cronbachs Alpha

تحصیلی حدود ۵۰ درصد آنان در گروه علوم انسانی، حدود ۲۹ درصد آنان در گروه فنی و مهندسی، حدود ۴ درصد آنان در گروه پزشکی و پیراپزشکی، حدود ۴ درصد آنان در گروه کشاورزی و دامپزشکی و حدود ۱۳ درصد آنان در گروه هنر و بر حسب جنسیت حدود ۳۸ درصد آنان دختر و ۶۲ درصد آنان پسر هستند (سی دی اطلاعات دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان، ۱۳۸۹/۷/۱). مطالب فوق نشان می‌دهد ضمن این که افراد جامعه مورد نظر در طبقات مختلف به طور نامساوی توزیع شده‌اند، بیشتر افراد آن نیز دانشجویان گروه علوم انسانی، پسر و در مقطع کارشناسی هستند. در نتیجه با جامعه مورد نظر ناهمگن و غیر یکنواخت مواجه هستیم. نمونه گیری؛ با توجه به این که بررسی جامعه مورد نظر تحقیق نشان داد که جامعه مورد نظر تحقیق ناهمگن است و متغیر وابسته‌ی تحقیق «میزان رضایت دانشجویان از دانشگاه آزاد اسلامی شیروان»، یک متغیر کمی با ارزش‌های متفاوت است و نه یک متغیر کیفی دو حالتی، لذا برای محاسبه‌ی جمعیت نمونه از فرمول نمونه‌گیری طبقه‌ای  $\pi$  استفاده گردید (سرای، ۱۳۷۲، ۱۳۶ - ۱۳۸). واحد نمونه نیز در تحقیق حاضر افراد دانشجوی بوده که در حال حاضر در دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان مشغول تحصیل بوده و جزو دانشجویان فعال به شمار می‌آیند.

#### ۶- حجم نمونه

با توجه به موارد فوق حجم نمونه تحقیق حاضر به شرح ذیل محاسبه و تعیین گردیده است. شایان ذکر است که برای معلوم‌شدن پیش برآورد واریانس نیز از متغیرهایی که در پرسشنامه‌ی مقدماتی گنجانده شده بودند و از یک جمعیت ۳۰ نفری همین جامعه‌ی آماری تکمیل گردیدند، استفاده شده است چنان که پس از محاسبه‌ی پیش‌برآورد واریانس متغیرهای مذکور، بالاترین رقم واریانس که مربوط به متغیر «نگرش نسبت به امکانات آموزشی و کمک آموزشی» و به مقدار ۰/۱۸۶ بود به عنوان مقدار پیش واریانس در نظر گرفته شد. جامعه مورد نظر ( $N$ ) برابر با ۳۷۴۵ نفر، مقدار  $t$  برابر با ۱/۹۶، ضریب خطا ۰/۰۵ و ضریب اطمینان قابل قبول برابر با ۰/۹۵ در نظر گرفته شده است.

$$n = \frac{3745 \times 3/84 \times 0.186}{3745 \times 0.0025 + 3/84 \times 0.186} = \frac{2674/8288}{10/07674} = 265$$

$$N = 3745 \text{ جامعه آماری}$$

$$t = 1/96 \text{ سطح اطمینان } 0/95$$

$$d = 0/05 \text{ درصد خطا } = 0/05$$

$$s^2 = 0/189$$

پس از مشخص‌شدن تعداد افراد نمونه به شرح فوق، از تعداد ۲۶۵ نفر جمعیت نمونه، تعداد

۱۱۴ نفر به مقطع کاردانی، تعداد ۱۲۶ نفر آنان به مقطع کارشناسی و تعداد ۲۵ نفر آنان به مقطع کارشناسی ارشد اختصاص یافت، همینطور تعداد ۹۸ نفر آنها به دختران و تعداد ۱۶۷ نفر آنها به پسران اختصاص یافت. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده از طریق پرسشنامه‌ی، از نرم افزار spss (نسخه‌ی ۱۶ آن) و دو نوع آماره توصیفی و استنباطی مانند آزمون مقایسه‌ی میانگین‌ها (T-Test)، تحلیل واریانس، تحلیل همبستگی و رگرسیون چند متغیری استفاده شد.

## ۷- اجرای طرح تحقیق

### ۷-۱- دستاوردها و یافته‌های تحقیق

#### ۷-۱-۱- دستاوردها و یافته‌های توصیفی

این که در نتیجه تحقیق مشخص شد که دانشجویان پسر با ۶۳/۵ درصد، دانشجویان گروه علوم انسانی با ۳۲/۷ درصد، دانشجویان دوره کارشناسی با ۷۶/۲ درصد، دانشجویان بیکار و بدون شغل با ۵۵/۵ درصد، دانشجویانی که شهریه آنان را والدینشان پرداخت می‌کنند با ۶۴/۴ درصد بیشترین تعداد دانشجویان را تشکیل می‌دهند. حدود نیمی (۴۶ درصد) از دانشجویان شیروانی هستند، شغل پدر حدود ۵۰ درصد آنان کاسب (مغازه دار) و کارمند بوده است، همینطور شغل مادر اکثر (۷۲/۳ درصد) آنان خانه‌داری بوده است، بدین معناست که بیشتر دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی مذکر (این در مخالفت با این عقیده رایج است که گفته می‌شود تعداد دانشجویان دختر در سال‌های اخیر نسبت به پسران افزایش یافته و حتی بر آن پیشی گرفته است)، مربوط به گروه علوم انسانی و مقطع کارشناسی هستند، بیشتر آنان بیکار و شغل خاصی ندارند و شهریه بیشتر آنها را والدینشان پرداخت می‌کنند. بیشتر آنان شیروانی و به عبارتی بومی هستند. این که شغل پدر بیشتر آنان کاسبی و کارمندی و شغل مادر بیشتر آنان خانه‌داری است نشان می‌دهد که بیشتر دانشجویان از نظر متغیر شغل والدینشان متعلق به خانواده‌هایی با پایگاه اقتصادی - اجتماعی متوسط هستند.

و این که میانگین معدل دانشجویان پاسخگو حدود ۱۵/۵، میانگین تحصیلات پدران آنان در حد دیپلم (۱۱/۰) میانگین تحصیلات مادران آنان در حد متوسطه (۱۰/۷)، میانگین درآمد ماهیانه پدران آنان ۵۴۸ هزار تومان و میانگین درآمد ماهیانه مادران ۲۰۴ هزار تومان بوده است. نشان می‌دهد که دانشجویان دانشگاه آزاد شیروان از نظر وضعیت علمی به هنگام ورود به دانشگاه بیشتر وضعیت متوسطی داشته‌اند و همینطور از نظر تحصیلات و درآمد والدینشان بیشتر متعلق به طبقه متوسط هستند.

همچنین میانگین رضایت دانشجویان از دانشگاه به عنوان متغیر تابع تحقیق در حد متوسط یعنی ۲/۸ از نمره ۵ بوده است بدین معناست که رضایت دانشجویان از دانشگاه تا ماکزیمم و یا نزدیک به

آن فاصله قابل توجه‌ای دارد و می‌تواند مؤید این مطلب باشد که (چنان که در قسمت بیان مسأله تحقیق آمد) میزان رضایت دانشجویان از دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان در حال حاضر پایین است و تا حد ایده آل آن نمره ۲/۲ نمره فاصله هست که فاصله قابل توجه‌ای است. ضمن این که از بین گویه‌های مختلفی که برای سنجش متغیر تابع استفاده شده بود نیز این گویه «از این که دانشجوی دانشگاه آزاد شیروان هستم خیلی احساس افتخار نمی‌کنم» دارای میانگین نمره ۳ از ۵ شده است و تعداد پاسخگویانی که با آن موافقت کرده‌اند با حدود ۳۷ درصد، بیشترین تعداد موافقان در بین سایر گویه‌ها را تشکیل می‌دهند که این امر نیز حکایت از عدم رضایت آنان از دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان دارد.

و این که میانگین نمره متغیرهای مستقل «نگرش نسبت به شرایط عمومی زندگی» ۲/۷، «نگرش دیگران نسبت به دانشگاه» ۳/۲، «نگرش نسبت به روابط اجتماعی غیر رسمی» ۲/۸، «نگرش نسبت به کارمندان و کارکنان اداری» ۳/۰، «نگرش نسبت به مدیریت دانشگاه» ۳/۱، «نگرش نسبت به اعضای هیأت علمی» ۲/۸، «نگرش نسبت به امکانات رفاهی» ۲/۵ و «نگرش نسبت به امکانات آموزشی و کمک آموزشی» نمره ۲/۳ از ۵ بوده است، نشان می‌دهد اولاً نگرش دانشجویان نسبت به امکانات آموزشی و کمک آموزشی، نگرش آنان نسبت به امکانات رفاهی و همچنین نگرش آنان نسبت به شرایط عمومی زندگی نسبت به سایر موارد منفی‌تر بوده است، ثانیاً میانگین نمره این متغیرها عدد ۲/۸ بوده است که نشان می‌دهد نگرش دانشجویان نسبت به مواردی که مورد پرسش قرار گرفته است به طور میانگین در حد متوسط بوده است.

#### ۷-۱-۲- دستاوردها و یافته‌های تبیینی و تحلیلی تحقیق

این قسمت از تحقیق با توجه به دو دسته فرضیاتی که فعلاً تأیید یا رد شده‌اند، نتیجه تحلیل رگرسیونی چند متغیره و بازبینی رویکرد نظری تحقیق بررسی گردیده است.

#### ۷-۱-۳- توصیف و تحلیل فرضیاتی که تأیید شدند

مطابق اطلاعات جدول شماره ۱ و با توجه به مقادیر مربوط به رابطه متغیرهای مستقل «رشته تحصیلی دوره متوسطه»، «وضعیت اشتغال»، «مقطع تحصیلی»، «نگرش دیگران نسبت به دانشگاه»، «نگرش نسبت به کارمندان و کارکنان اداری»، «نگرش نسبت به مدیریت دانشگاه»، «نگرش نسبت به اعضای هیأت علمی»، «نگرش نسبت به امکانات آموزشی و کمک آموزشی»، «نگرش نسبت به امکانات رفاهی» و «نگرش نسبت به روابط اجتماعی غیررسمی» با متغیر تابع تحقیق که بیشتر از ۹۵ درصد (مقدار sig آنان کمتر از ۵ درصد) بوده است به این معناست که رابطه آنها با متغیر تابع معنادار

است و به عبارت دیگر، این متغیرهای مستقل بر میزان رضایت دانشجویان از دانشگاه مؤثر بوده‌اند.

جدول شماره ۱- فرضیات تایید شده

ردیف	فرضیه	مقدار t، r یا f	مقدار sig	نتیجه
۱	میزان رضایت دانشجویان از دانشگاه بر حسب رشته تحصیلی دوره متوسطه آنان متفاوت است.	۲/۶	۰/۰۳	تأیید شد
۲	میزان رضایت دانشجویان بر حسب وضعیت اشتغال آنان متفاوت است	۲/۷	۰/۰۴	تأیید شد
۳	میزان رضایت دانشجویان از دانشگاه بر حسب مقطع تحصیلی آنان متفاوت است	۳/۵	۰/۰۲	تأیید شد
۴	بین نگرش دیگران نسبت به دانشگاه با میزان رضایت دانشجویان از دانشگاه رابطه مثبت وجود دارد.	۰/۵۲	۰/۰۰	تأیید شد
۵	بین نگرش دانشجویان نسبت به کارمندان و کارکنان اداری با میزان رضایت آنان از دانشگاه رابطه مثبت وجود دارد.	۰/۳۸	۰/۰۰	تأیید شد
۶	بین نگرش دانشجویان نسبت به مدیریت دانشگاه با میزان رضایت آنان از دانشگاه رابطه مثبت وجود دارد	۰/۲۹	۰/۰۰	تأیید شد
۷	بین نگرش دانشجویان نسبت به اعضای هیأت علمی با میزان رضایت آنان از دانشگاه رابطه مثبت وجود دارد.	۰/۵۰	۰/۰۰	تأیید شد
۸	بین نگرش دانشجویان نسبت به امکانات آموزشی و کمک آموزشی با میزان رضایت آنان از دانشگاه رابطه مثبت وجود دارد.	۰/۱۹	۰/۰۰	تأیید شد
۹	بین نگرش دانشجویان نسبت به امکانات رفاهی با میزان رضایت آنان از دانشگاه رابطه مثبت وجود دارد.	۰/۲۳	۰/۰۰	تأیید شد
۱۰	بین نگرش دانشجویان نسبت به روابط اجتماعی غیررسمی در دانشگاه با رضایت از دانشگاه رابطه مثبت وجود دارد	۰/۱۸	۰/۰۰	تأیید شد

#### ۷-۱-۴- توصیف و تحلیل فرضیاتی که رد شدند

مطابق اطلاعات جدول شماره ۲ و با توجه به این که مقادیر مربوط به رابطه متغیرهای مستقل «جنسیت»، «محل سکونت»، «پایگاه اجتماعی - اقتصادی خانواده دانشجویان»، «نمره معدل دیپلم دانشجویان»، «سنوات دانشجویی در دانشگاه» و «نگرش دانشجویان نسبت به شرایط عمومی زندگی» با متغیر تابع تحقیق کمتر از ۹۵ درصد (مقدار sig آنان بیشتر از ۵ درصد) بوده است. این بدان معنا است که رابطه آنها به متغیر تابع به سطح معناداری نرسیده و معنادار نشده است. بنابراین از تعداد ۱۶ فرضیه‌ای که

برای تحقیق حاضر مطرح و مورد آزمون قرار گرفتند تعداد ۶ فرضیه که مربوط به این متغیرها بوده فعلاً رد شده‌اند.

جدول شماره ۲- فرضیات رد شده

ردیف	فرضیه	مقدار r یا f t	مقدار sig	نتیجه
۱	میزان رضایت دانشجویان از دانشگاه بر حسب جنسیت آنان متفاوت است.	۰/۷۶	۰/۴۴	رد شد
۲	میزان رضایت دانشجویان بر حسب محل سکونت آنان متفاوت است.	۰/۹۷	۰/۴۲	رد شد
۳	میزان رضایت دانشجویان از دانشگاه بر حسب پایگاه اجتماعی - اقتصادی خانواده آنان متفاوت است	۰/۸۵	۰/۰۷	رد شد
۴	بین نمره معدل دیپلم دانشجویان با میزان رضایت آنان از دانشگاه رابطه معکوس وجود دارد.	- ۰/۰۷	۰/۳	رد شد
۵	بین سنوات دانشجویی در دانشگاه با میزان رضایت آنان از دانشگاه رابطه معکوس وجود دارد.	- ۰/۰۶	۰/۳	رد شد
۶	بین نگرش دانشجویان نسبت به شرایط عمومی زندگی با میزان رضایت از دانشگاه رابطه مثبت وجود دارد.	۰/۰۹	۰/۱۲	رد شد

#### ۷-۱-۵- تحلیل رگرسیونی

برای تحلیل رگرسیونی از روش **back ward** استفاده شده است، در مدل اول که ۱۲ متغیر مستقل وارد تحلیل رگرسیونی شدند در مجموع ۳۶ درصد از واریانس متغیر تابع را تبیین کردند. اما در مدل نهایی مقدار  $R^2$  به میزان ۳۵ درصد بود، یعنی ۳۵ درصد واریانس متغیر وابسته تحقیق (میزان رضایت از دانشگاه) توسط متغیرهای مستقل (ارزیابی دانشجویان از نگرش دیگران نسبت به دانشگاه شیروان با میزان اثرگذاری ۰/۲۹ درصد، نگرش دانشجویان نسبت به امکانات رفاهی با میزان اثرگذاری ۰/۲۸ درصد، نگرش دانشجویان نسبت به اعضای هیأت علمی با میزان اثرگذاری ۰/۱۵ درصد) قابل پیش‌بینی است. این ۳ متغیر به میزان ( $r = ۰/۵۹$ ) با متغیر وابسته همبستگی داشتند و پیش‌بینی حدود ۶۵ درصد دیگر واریانس متغیر وابسته تحقیق مربوط به ۹ متغیر مستقل دیگر بوده است که در مدل اول وارد معادله رگرسیونی شده بودند و معادله رگرسیونی مدل نهایی این گونه بود.

$$Y = ۰/۷۴ + ۰/۲۹(X_1) + ۰/۲۸(X_2) + ۰/۱۵(X_3)$$

هیأت علمی + (۰/۱۵) (نگرش نسبت به امکانات رفاهی

## ۸- نتیجه‌گیری

هدف نخست تحقیق حاضر، بررسی میزان رضایت دانشجویان از دانشگاه بوده است. نتیجه تحقیق نشان داد میزان رضایت دانشجویان از دانشگاه به میزان ۲/۸ از نمره ۵ بوده است. چنانچه این مقدار را از نمره ۵ یعنی حد مطلوب رضایت آنان از دانشگاه کم کنیم نمره‌ای معادل ۲/۲ به دست می‌آید که این به معنای میزان عدم رضایت آنان از دانشگاه است. این امر بدان معناست که میزان رضایت دانشجویان از دانشگاه تا حد ایده‌آل یعنی نمره ۵ فاصله زیاد و قابل توجهی دارد. بنابراین در راستای کوشش جهت دستیابی به هدف نخست تحقیق این نتیجه حاصل شد که عملکرد دانشگاه در قبال دانشجویان به گونه‌ای بوده است که تنها توانسته است میزان رضایت آنان را به میزان متوسط فراهم نماید و نه به میزان حداکثر.

هدف دوم تحقیق حاضر، بررسی عوامل اجتماعی برون سیستم (متغیرهای زیستی - اجتماعی، نگرش دانشجویان نسبت به شرایط عمومی زندگی اجتماعی، نگرش دیگران نسبت به دانشگاه آزاد شیروان) مؤثر بر میزان رضایت دانشجویان بوده است. نتیجه آزمون نشان داد از تعداد ۱۰ فرضیه تحقیق که مربوط به عوامل اجتماعی برون سیستمی بودند تعداد ۶ فرضیه آن و با متغیرهای مستقل «جنسیت»، «محل سکونت»، «پایگاه اجتماعی - اقتصادی خانواده دانشجویان»، «نمره معدل دیپلم دانشجویان»، «سنوات دانشجویی در دانشگاه» و «نگرش دانشجویان نسبت به شرایط عمومی زندگی» فعلاً رد شدند و رابطه آنها با متغیر تابع معنادار نشده است و تنها تعداد ۳ فرضیه آن و با متغیرهای مستقل «رشته تحصیلی دوره متوسطه»، «وضعیت اشتغال» و «مقطع تحصیلی» فعلاً تأیید شده‌اند و رابطه آنها با متغیر تابع یعنی میزان رضایت دانشجویان از دانشگاه معنادار بوده و بر آن مؤثر بوده است.

هدف سوم تحقیق حاضر، بررسی عوامل اجتماعی درون سیستم (مانند نگرش دانشجویان نسبت به مدیریت، کارمندان، اعضای هیأت علمی، تجهیزات و امکانات تحصیلی و رفاهی، روابط غیررسمی و ... ) مؤثر بر میزان رضایت دانشجویان بوده است. در راستای دستیابی به این هدف، نتیجه آزمون فرضیات و تحقیق نشان داد از تعداد ۶ فرضیه مربوط به عوامل اجتماعی درون سیستم تمامی فرضیات مربوط به آن با متغیرهای مستقل «نگرش نسبت به کارمندان و کارکنان اداری»، «نگرش نسبت به مدیریت دانشگاه»، «نگرش نسبت به اعضای هیأت علمی»، «نگرش نسبت به امکانات آموزشی و کمک آموزشی»، «نگرش نسبت به امکانات رفاهی» و «نگرش نسبت به روابط اجتماعی غیررسمی» تأیید شده‌اند این بدین معناست که این متغیرهای مستقل با متغیر تابع یعنی میزان رضایت دانشجویان از دانشگاه رابطه معنادار داشته و بر آن مؤثر بوده‌اند.

نکته‌ای که از مقایسه نتیجه بررسی و آزمون عوامل اجتماعی برون سیستم با عوامل اجتماعی برون سیستم می‌توان نتیجه گرفت این است که تنها تعداد اندکی یعنی حدود ۳۳/۳ درصد از متغیرهای مستقل عوامل اجتماعی برون سیستم رابطه‌شان با متغیر تابع تحقیق تأیید شده است در حالیکه ۱۰۰ درصد

متغیرهای مستقل مربوط به عوامل درون سیستم رابطه‌شان با متغیر تابع تحقیق معنادار و تأیید شده است. این بدان معناست که عوامل درون سیستم در مقایسه با عوامل برون سیستم تأثیر بیشتری بر میزان رضایت دانشجویان از دانشگاه داشته‌اند. به عبارتی عواملی که در درون سیستم دانشگاه بوده و تحت مدیریت مستقیم دانشگاه قرار دارد تأثیر بیشتری بر رضایت و عدم رضایت دانشجویان داشته است. چنان که نتیجه تحلیل رگرسیون چند متغیره نیز نشان داد از تعداد ۳ متغیر «نگرش دیگران نسبت به دانشگاه شیروان»، «نگرش نسبت به امکانات رفاهی» و «نگرش نسبت به اعضای هیأت علمی دانشگاه» که در مدل نهایی آزمون رگرسیونی باقی ماندند و مقدار ۳۵ درصد از کل تغییرات ضریب تعیین متغیر تابع تحقیق ( $R^2$ ) را تبیین کردند تعداد ۱ متغیر از آنها (نگرش دیگران نسبت به دانشگاه)، یعنی حدود ۳۳/۳ درصد مربوط به عوامل اجتماعی برون سیستم و تعداد ۲ متغیر آنها (نگرش نسبت به امکانات رفاهی و نگرش نسبت به اعضای هیأت علمی دانشگاه) یعنی حدود ۶۶/۷ درصد مربوط عوامل اجتماعی درون سیستم بوده است.

اما در رابطه با تحلیل متغیرهایی که وارد مدل نهایی رگرسیونی شده‌اند و این که آنها چه رابطه‌ای با محیط بیرون و درون دانشگاه دارند؟ می‌توان گفت: این که در بین عوامل اجتماعی برون سیستم متغیر «نگرش دیگران نسبت به دانشگاه» وارد معادله رگرسیونی شده به این معناست که عملکرد دانشگاه در محیط شهرستان شیروان به گونه‌ای بوده است که نتوانسته است انتظارات عموم مردم را در سطح شهرستان برآورده نماید، به عبارتی به این دلیل که عملکرد دانشگاه در سطح شهرستان مطابق با خواسته‌ها و نیازهای مردم شهرستان نبوده است لذا این نارضایتی مردم در سطح شهرستان از طریق عدم تأیید و تحسین آنان از دانشجویان دانشگاه آزاد شیروان به عنوان یکی از منابع ایجاد نارضایتی دانشجویان عمل کرده است. همینطور این که از بین عوامل اجتماعی متعدد درون سیستم تنها ۲ متغیر مستقل (نگرش نسبت به امکانات رفاهی و نگرش نسبت به اعضای هیأت علمی دانشگاه) وارد معادله رگرسیونی شدند به این معناست که عملکرد دانشگاه در زمینه ایجاد امکانات رفاهی متناسب با خواست و نیازهای دانشجویان و همینطور تأمین اعضای هیأت علمی متناسب با خواست و نیازهای دانشجویان مناسب نبوده و به عبارتی ضعیف بوده است موجب نارضایتی در بین دانشجویان شده است.

اما در رابطه با بحث فوق و در تحلیل این که چه نیازهایی از دانشجویان از سوی محیط بیرون و درون دانشگاه پاسخ داده نشده است و در نتیجه موجب نارضایتی آنان شده است و به عبارتی عوامل اجتماعی برون سیستم و درون سیستم چه محرک‌هایی را برای ارضاء نیازها به دانشجویان عرضه نکرده‌اند به طور خلاصه می‌توان گفت اولاً یکی از متغیرها عوامل اجتماعی برون سیستم که دیگران (نگرش دیگران نسبت به دانشگاه) بوده است و شامل اعضای خانواده، اقوام و خویشان، دوستان و آشنایان دانشجویان و در نهایت عموم مردم شیروان می‌شوند دانشجویان را به خاطر این که در دانشگاه شیروان پذیرفته شده و در آن ادامه تحصیل می‌دهند تأیید و تحسین نکرده‌اند و به این طریق موجبات ارضاء یکی از نیازهای آنان



که نیاز به احترام و خودیابی است را فراهم نکرده است لذا ناکامی دانشجویان در ارضاء نیازشان به احترام و خودیابی از سوی محیط بیرون (به دلیل عملکرد نامناسب دانشگاه در قبال آن)، موجب نارضایتی آنان از دانشگاه شده است. دوماً یکی دیگر از متغیرهای عوامل اجتماعی درون سیستم «نگرش نسبت به امکانات رفاهی» بوده است این بدان معناست که دانشگاه در بخش امکانات رفاهی دانشگاه نتوانسته است نیاز مادی دانشجویان را که داشتن رفاه و آسایش از جمله آنهاست ارضاء نماید به عبارتی دانشگاه با مجموعه تمهیدات رفاهی که به کار گرفته است نتوانسته است نیاز دانشجویان به رفاه و آسایش مورد نظر آنان (به ویژه کیفیت غذای دانشگاه در مقایسه با غذای سایر دانشگاهها، وضعیت سالن غذاخوری از نظر بهداشتی و در نهایت ظرفیت و امکانات غذاخوری در مقایسه با تعداد دانشجویان) در دانشگاه را فراهم نماید و این امر موجب نارضایتی آنان شده است. سوماً یکی دیگر از متغیرهای عوامل اجتماعی درون سیستم «نگرش نسبت به اعضای هیأت علمی» بوده است این بدان معناست که دانشگاه با ناتوانی در زمینه تأمین هیأت علمی متخصص و متعهد به مقررات آموزشی (با سواد، آشنا به فنون تدریس و منصف در ارزیابی تلاش دانشجویان)، نتوانسته است نیاز دانشجویان به خود شکوفایی را که به معنای تحقق استعدادها و از قوه به فعل تبدیل شدن استعدادهای آنان است را ارضاء نماید و به عبارتی نتوانسته است آنان را تبدیل به افرادی آگاه و با سواد و متخصص در حد مورد انتظارشان، نماید لذا این امر موجب نارضایتی آنان از دانشگاه شده است.

مطلبی که باید اضافه شود و به عنوان فصل ممیز گروه مورد تحقیق یعنی دانشجویان با سایر گروه-های اجتماعی بدان نگریسته شود و به هنگام نقد و بررسی نظریه آبراهام مازلو نیز بدان اشاره شد این است که همان گونه که با توجه به ماهیت گروه دانشجویان، تصور می‌شد برخی نیازها مانند نیاز به احترام و نیاز به خودشکوفایی که جزء نیازهای ثانویه محسوب می‌گردند در آنان غلبه داشته باشد و در مبادله با دانشگاه بیشتر این نوع نیاز مورد توجه آنان باشد زیرا در فضای جامعه ایران دانشجویان جزو گروه‌هایی محسوب می‌شوند که از یک سو جامعه برای آنان احترام بالایی قائل است و به آنان احترام می‌گذارد و از سوی دیگر از آنان انتظار دارد که به مراحل بالایی از تکامل و خودیابی برسند، نتیجه تحلیل رگرسیونی نیز در تحقیق حاضر فعلاً آن را تأیید کرده است یعنی در مبادله دانشجویان با دانشگاه آنچه که بیشتر مورد نارضایتی آنان شده است بی‌توجهی به ارضاء نیازهای ثانویه آنان مانند نیاز به احترام و نیاز به خودشکوفایی است چنان که از سه متغیری که وارد معادله رگرسیونی شده بودند دو متغیر آن به طور کامل در رابطه با نیاز به احترام و نیاز به خودشکوفایی و یک متغیر آن در ارتباط با نیاز مادی (البته بخشی از آن نیز مرتبط با نیاز به احترام بود مانند فضای کافی برای پذیرایی به هنگام غذا خوردن) بود.

مطلب دیگری که به نوعی مؤید مطلب فوق است این است که دانشجویانی که در مقایسه با دیگران ناراضی‌تر بوده‌اند دانشجویان با دیپلم رشته ریاضی و مقاطع تحصیلی بالاتر بوده‌اند که این امر ضمن این

که نشان می‌دهد این دسته از دانشجویان کسانی هستند که با توجه به سرمایه بیشتری که وارد مبادله با دانشگاه نموده‌اند لذا انتظارات بالاتری هم دارند همچنین نشان می‌دهد که دانشگاه نیازهای دانشجویان را در سطح حداقل برآورده نموده است و میزان فعلی ارضاء نیازهای دانشجویان از سوی دانشگاه تنها برای دانشجویانی که با سرمایه کمتری وارد دانشگاه شده‌اند و انتظارات محدودتری داشته‌اند کافی بوده است.

#### ۹- راهکارها

۱- با توجه به این که نتیجه تحقیق نشان داد که «نگرش دیگران نسبت به دانشگاه» یکی از عوامل اجتماعی برون سیستم مؤثر بر کاهش رضایت دانشجویان از دانشگاه بوده است، که این خود حاصل عملکرد دانشگاه بدون توجه به نیازها و خواسته‌های محیط بیرون از دانشگاه یا مردم شهرستان بوده است، لذا پیشنهاد می‌گردد که دانشگاه در عملکرد و برنامه‌های توسعه خود به خواسته‌ها و نیازهای آنان توجه نماید تا به این طریق زمینه همکاری و همدلی هرچه بیشتر آنان با دانشگاه فراهم گردد.

۲- با توجه به این که یکی از عوامل اجتماعی درون سیستم مؤثر بر کاهش میزان رضایت دانشجویان «نگرش دانشجویان نسبت به امکانات رفاهی دانشگاه» بوده است. در این راستا و با توجه به گویه‌هایی که برای سنجش این متغیر مستقل بکار گرفته شده‌اند پیشنهاد می‌گردد دانشگاه بایستی اقداماتی را جهت بهبود کیفیت غذا، بهبود وضعیت بهداشتی سالن غذاخوری، افزایش ظرفیت و امکانات غذاخوری متناسب با تعداد دانشجویان و در نهایت تأمین وسیله ایاب و ذهاب به داخل شهر به منظور افزایش سطح رفاه دانشجویان به عمل آورد.

۳- یکی دیگر از عوامل درون سیستمی مؤثر بر کاهش رضایت دانشجویان «نگرش دانشجویان نسبت به اعضای هیأت علمی دانشگاه» بوده است. در این راستا و با توجه به گویه‌هایی که برای سنجش این متغیر مستقل بکار گرفته شده‌اند پیشنهاد می‌گردد دانشگاه بایستی اقداماتی را جهت جذب و استخدام اعضای هیأت علمی با مدارک معتبرتر و بالاتر، برگزاری کلاس‌ها و دوره‌های آموزشی و عملی جهت بهبود شیوه تدریس و بهبود مهارت‌های ارتباطی اعضای هیأت علمی با دانشجویان، همینطور بهبود نحوه ارزیابی تلاش‌ها و فعالیت‌های علمی و پژوهشی دانشجویان به عمل آورد.

۴- با توجه به این که برخی گویه‌های مربوط به سایر متغیرهای مستقل تحقیق از فراوانی قابل توجهی برخوردار بوده و می‌تواند به عنوان مواردی از نظر سنجی در نظر گرفته شود (اگرچه متغیرهای مستقلی که این گویه‌ها مربوط به آنها بوده‌اند وارد معادله رگرسیونی چندمتغیره نشده‌اند) لذا به نظر می‌رسد ارائه پیشنهاداتی با توجه به آنها می‌تواند در بهبود عملکرد سایر بخش‌های دانشگاه و به تبع آن افزایش میزان رضایتمندی از دانشجویان از دانشگاه تأثیر بسزایی داشته باشد. به عنوان مثال این که حدود ۸۰ درصد پاسخگویان با این گویه که «فضای سبز دانشگاه کافی نیست»، حدود ۶۸ درصد پاسخگویان با

این گویه که «محوطه و فضای عمومی دانشگاه دلگیر است»، حدود ۶۷ درصد پاسخگویان با این گویه که «رئیس دانشگاه جلسات ملاقات عمومی با دانشجویان ندارد» و حدود ۶۱ درصد پاسخگویان با این گویه که «قسمت آموزش دانشگاه به هنگام ثبت نام شلوغ و بی‌نظم است.» موافقت کرده‌اند، به این معناست که دانشجویان با مشکلات عمده‌ای مانند نداشتن فضای تفریحی و تنفسی کافی به دلیل فضای سبزاندک و ناچیز دانشگاه، عدم برخورداری از فضای فراغتی مفرح و دلگشا به دلیل فضای دلگیر دانشگاه، عدم دسترسی راحت و آسان به رئیس دانشگاه به دلیل عدم برگزاری جلسات ملاقات عمومی رئیس دانشگاه با دانشجویان و نهایتاً دشواری ثبت‌نام به دلیل شلوغی قسمت ثبت‌نام آموزش مواجه هستند.

لذا پیشنهاد می‌گردد مدیریت محترم دانشگاه با توسعه فضای سبز دانشگاه، ایجاد فضای عمومی مفرح، ایجاد تسهیلات لازم برای ثبت نام و همینطور برگزاری جلسات ملاقات عمومی دانشجویان با رئیس دانشگاه در فواصل تحصیلی مناسب، مشکلات فوق را حل نماید تا موجبات رضایت هرچه بیشتر دانشجویان از دانشگاه را فراهم نماید.

#### فهرست منابع

۱. اسکافی، مریم، ۱۳۸۵، «رضایتمندی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قوچان در سال تحصیلی ۱۳۸۴-۸۵ و عوامل مؤثر بر آن»، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قوچان.
۲. افقی، نادر، ۱۳۷۶، پایان‌نامه کارشناسی ارشد «سنجش میزان رضایت مردم از سازمان‌های اداری در استان گیلان (شهر رشت) و بررسی عوامل مؤثر بر آن»، استاد راهنما داریوش حیدری بیگوند، دانشگاه فردوسی، مشهد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دکتر علی شریعتی، نشانی اینترنتی <http://dbase.4.irandoc.ac.ir/>
۳. ایزدی، صمد و ابراهیم صالحی و محمدمهدی قره باغی، ۱۳۸۹، مرجع الکترونیکی علوم مدیریتی ایران «به نقل از نشریه علمی پژوهشی آموزش عالی ایران- شماره ۳ زمستان ۱۳۸۷»، نشانی اینترنتی <http://emodiran.com>.

۴. تجلی پور، حمزه، ۱۳۸۱، پایان‌نامه کارشناسی ارشد «بررسی جامعه‌شناختی عوامل اجتماعی - اقتصادی مؤثر بر رضایتمندی شغلی معلمان ( مطالعه موردی : معلمان اداره آموزش و پرورش منطقه جره - بالاده)»، استاد راهنما عبدالعلی لهسایی‌زاده، دانشگاه شیراز، نشانی اینترنتی <http://dbase4.irandoc.ac.ir/>
۵. حسینا، محسن، ۱۳۸۳، پایان‌نامه کارشناسی ارشد « تعیین میزان رضایت بیماران از فرآیند مراجعه به پزشک در شهر کرمان»، استاد راهنما بهشید گروسی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی کرمان، همان نشانی اینترنتی.
۶. رفیع‌پور، فرامرز، ۱۳۷۲، سنجش گرایش روستائیان نسبت به جهاد سازندگی، مرکز تحقیقات و بررسی مسائل روستائی وزارت جهاد سازندگی، نشر ارغوان، تهران، چاپ اول.
۷. سایت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال (۱۳۸۹/۷/۲۰)، تاریخچه دانشگاه آزاد اسلامی، نشانی اینترنتی (<http://www.iau-tnb.ac.ir/tabid/1619/Default.aspx>)
۸. سی‌دی مربوط به آمار دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان (۱۳۸۹/۷/۱)، بخش آمار دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان.
۹. سرایی، حسن، ۱۳۷۲، مقدمه‌ای بر نمونه‌گیری در تحقیق، انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها «سمت»، تهران، چاپ اول.
۱۰. سیف‌اللهی، سیف‌اله، ۱۳۸۸، مبانی جامعه‌شناسی: اصول، مبانی و مسایل اجتماعی، مؤسسه انتشارات جامعه پژوهان سینا، تهران، چاپ سوم.
۱۱. زارعی، پوروش، ۱۳۸۵، پایان‌نامه کارشناسی ارشد « مطالعه ای پیرامون علل مؤثر بر رضایتمندی شغلی کارکنان شرکت توزیع نیروی برق شیراز»، استاد راهنما محمد مزیدی، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، همان نشانی اینترنتی.

۱۲. صفدری، سلمان، ۱۳۷۴، پایان‌نامه کارشناسی ارشد «رضایت اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن»، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، همان نشانی اینترنتی.
۱۳. قاسمی، زهرا، ۱۳۷۵، پایان‌نامه کارشناسی ارشد «بررسی عوامل مؤثر بر رضامندی بیماران از درمان در تهران»، استاد راهنما محمد عبداللهی، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده علوم اجتماعی، همان نشانی اینترنتی.
۱۴. کشاورز، سمیه، ۱۳۸۶، پایان‌نامه کارشناسی ارشد «رابطه بین ابعاد کیفیت خدمات (بر اساس مدل سروکوال) بر رضایت مشتری در نمایندگی‌های ایران خودرو کرج»، استاد راهنما سیده منوره یزدی، دانشگاه الزهراء، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، همان نشانی اینترنتی.
۱۵. کلاتری، خلیل، ۱۳۸۲، پردازش و تحلیل داده‌ها در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی با استفاده از نرم‌افزار SPSS، نشر شریف، چاپ اول.
۱۶. محمودزاده، علی‌اکبر، ۱۳۸۹، رساله دکتری «بررسی میزان مشارکت مالی بخش خصوصی در توسعه صنعتی ایران و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن، مطالعه موردی: استانهای خراسان شمالی، جنوبی و رضوی»، استاد راهنما سیف‌اله سیف‌اللهی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، دانشکده علوم انسانی.
۱۷. نیکوکار شهیر، فراز، ۱۳۸۲، پایان‌نامه کارشناسی ارشد «بررسی عوامل مرتبط با رضایتمندی ارباب رجوع بخش واردات گمرک شهریار»، استاد راهنما ابراهیم گلشن، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی وابسته به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ریاست جمهوری، همان نشانی اینترنتی.
۱۸. هومنز، جورج کاسپار، ۱۳۸۸، رفتار اجتماعی و اشکال ابتدایی آن، ترجمه علی‌اکبر محمودزاده، معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان با همکاری انتشارات سخن‌گستر، چاپ اول.

19. Gawel, Joseph E (1997), Herzberg's theory of motivation and maslow's hierarchy of needs , Practical Assessment, Research & Evaluation, Retrieved (October 31, 2010) from.
20. <http://PAREonline.net/getvn.asp?v=5&n=11> .