

The Students Attitude toward Electronic Registration in Golestan University of Medical Sciences

Hessam, M. (MSc)

Instructor, Golestan University of
Medical Sciences

Arash, H. (BA)

Education Staff, Golestan University
of Medical Sciences

Sanagoo, A. (PHD)

Assistant Professor, Golestan
University of Medical Sciences

Juybari, L. (PHD)

Assistant Professor, Golestan
University of Medical Sciences

Corresponding Author:

Hessam, M. (MSc)

Email:

Moslem1960@yahoo.com

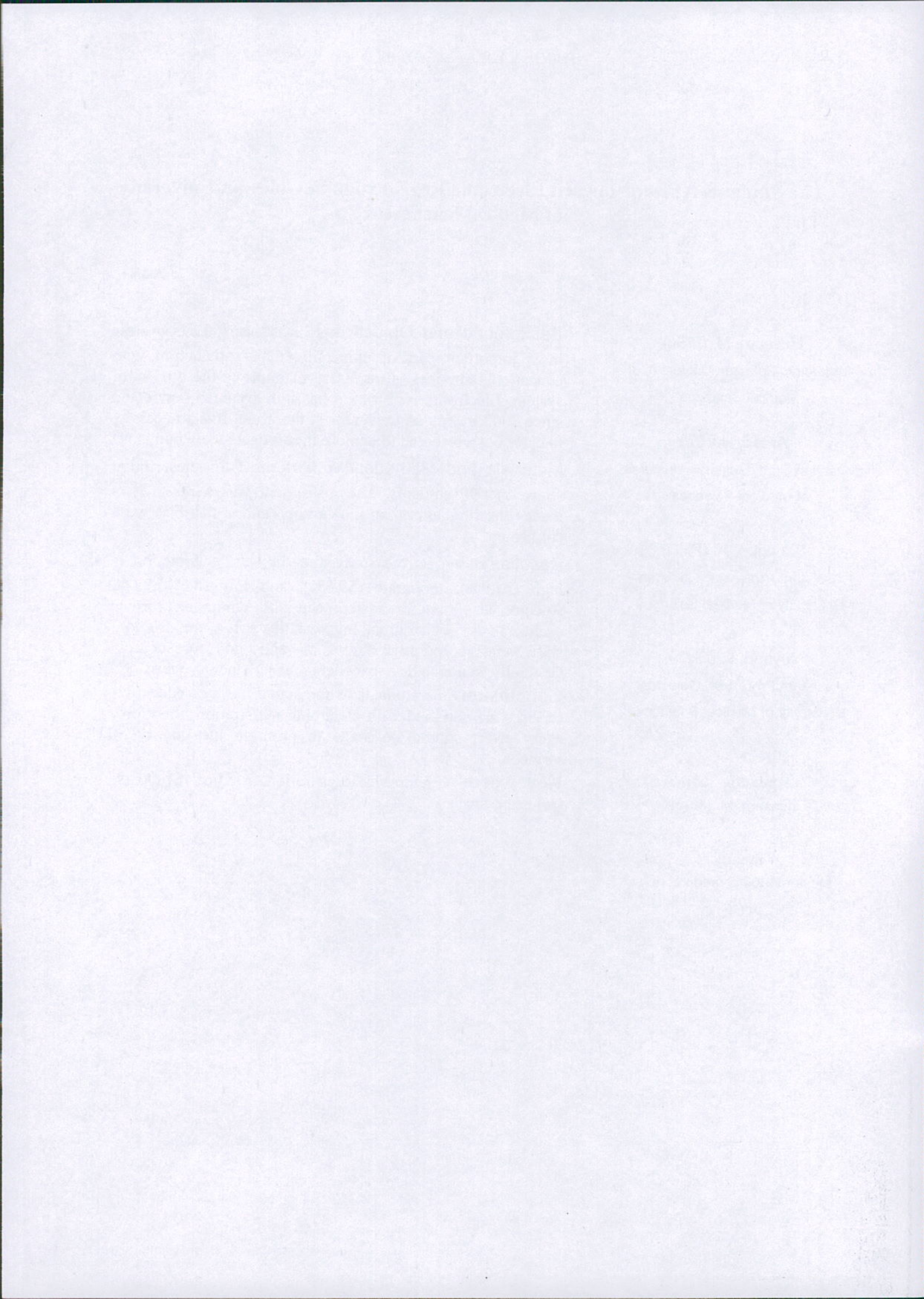
Background and Objectives: Since the students are the most important part of university, their satisfaction with educational services is necessary to improve the quality of system. Electronic registration has initially been conducted since 2003 in Iranian universities; therefore, it is a necessity to carry out a research to explore the students view points.

Materials and Methods: We performed this descriptive study on 490 students. The instrument was a researcher-made questionnaire that its validity and reliability were confirmed.

Results: Based on the study, the subjects' satisfaction is high (33.9%), moderate (59.8%), and low (6.3%). The students also ask for easier access to computer, further chance to do registration, high quality soft ware, friendly staff, and corporative advisors and no bureaucracy. Generally, students have excellent and satisfactory view.

Conclusion: the students as the actual users of education services are satisfied with electronic registration; therefore, every effort should be made to promote the quality of services.

Key words: Electronic Registration, Medical Students, Golestan, Survey



نظرسنجی از دانشجویان علوم پزشکی گلستان درباره انتخاب واحد اینترنتی

چکیده

زمینه و هدف: از آنجایی که دانشجویان یکی از ارکان اصلی دانشگاه و پیکره اصلی سازمانها و ارگانهای مختلف در آینده اند، رضایتمندی آنها از برنامه های اجرایی و امکانات آموزشی برای ایجاد انگیزش ارتقای کیفیت آموزش مهم است. سیستم انتخاب واحد "تحت وب" از سال ۱۳۸۲ در دانشگاهها ضراحی و آغاز گردید. بنابراین نیاز است نحوه رضایتمندی این برنامه از سوی مصرف کنندگان، دانشجویان، مورد نظر سنجی واقع شود. هدف از این مطالعه نظر سنجی دانشجویان در خصوص انتخاب واحد اینترنتی در دانشگاه علوم پزشکی گرگان در سال ۱۳۸۷ بوده است.

روش بررسی: در این مطالعه توصیفی مقطعی ۴۹۰ دانشجوی علوم پزشکی گرگان که در سال تحصیلی ۱۳۸۶-۱۳۸۷ ثبت نام کرده بودند، مورد بررسی قرار گرفتند. جمع آوری داده ها از طریق پرسشنامه خود ساخته ای است که میزان رضایت دانشجویان را از ثبت نام اینترنتی می سنجد و روایی و پایایی آن در این مطالعه سنجیده شد. مورد بررسی قرار گرفت.

یافته ها: تحلیل داده ها حاکی از آن بود علی رغم جدید بودن ثبت نام اینترنتی ۵۹/۸ درصد دانشجویان رضایت "خوب" و ۳۳/۹ درصد رضایت "کامل" و تنها ۶/۳ درصد رضایت "کم" داشتند. دانشجویان درخواست امکانات بیشتر مانند کامپیوتر، وقت بیشتر، نرم افزار پیشرفته تر، همکاری بیشتر از کارکنان و استادان مشاور" و حذف هر گونه مراحل کاغذی را داشتند. نظر کلی دانشجویان از این نوع ثبت نام "عالی و رضایت داریم" بوده است.

نتیجه گیری: داده ها مویده آن است دانشجویان به عنوان مشتریان گیرنده خدمات آموزشی از چگونگی ثبت نام اینترنتی رضایت دارند و خواهان ارتقای بیشتر آن می باشند. از این رو جا دارد مسئولان آموزشی برای ارتقای مستمر کیفیت خدمات تلاش نمایند.

کلیدواژهها: ثبت نام اینترنتی، دانشجو، نظر سنجی، گرگان

مسلم حسام

کارشناس ارشد مدیریت آموزشی
عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی گرگان

حیدر آرش

کارشناس آموزش دانشگاه علوم پزشکی گرگان

دکتر اکرم ثناگو

دکتری پرستاری و عضو هیأت علمی دانشکده

پرستاری و مامایی

دانشگاه علوم پزشکی گرگان

دکتر لیلا جویباری

دکترای پرستاری و عضو هیأت علمی دانشکده

پرستاری و مامایی

دانشگاه علوم پزشکی گرگان

نویسنده مسؤول: مسلم حسام

پست الکترونیکی: Moslem1960@Yahoo.Com

نشانی: گرگان، کیلومتر ۲ جاده گرگان به ساری

دانشگاه علوم پزشکی گلستان (بنیاد فلسفی)

دانشکده پرستاری و مامایی بویه گرگان

تلفن: ۰۱۷۱-۴۴۲۶۹۰۰

نمابر: ۴۴۲۵۱۷۱

وصول مقاله: ۸۷/۹/۵

پذیرش مقاله: ۸۷/۱۲/۱۱

مقدمه

سیستم انتخاب واحد وب از سال ۱۳۸۲ طراحی و آغاز گردید در ابتدا بررسیهای لازم برای یافتن بهترین راه کار اجرایی صورت گرفت پس از تطبیق کلیه گزینه های موجود با شرایط و نیز تواناییهای برنامه طراحی ساختار سیستم در سه بخش دانشجو، استاد و آموزش آماده گردید کاربرد آسان نیز از اصول لحاظ شده در طراحی سیستم مد نظر بوده است که پس از گذراندن مرحله آزمون سیستم و تغییراتی که در داخل برنامه به وجود آمد سبب امنیت بیشتر و حصول نتیجه مطمئن تر گشت. قابلیت های سیستم شامل انتخاب واحد، حذف و اضافه و حذف اضطراری، امکان استفاده از کارنامه نیمسال، کارنامه کل و تائیدیه انتخاب واحد، اعلام تقویم دانشگاهی، ارائه آخرین اطلاعات سیستم آموزشی مانند فهرست دروس ارائه شده نیمسال (عمومی و اختصاصی) بصورت مجزا، کلاسها، استادان و برنامه امتحانات، استفاده از راهنمای سیستم تحت وب به صورت آن لاین و مزیت های اقتصادی، کاهش ۵۰ درصد کارکنان بخش آموزش که اجرای امور انتخاب واحد را با استفاده از نرم افزار موجود به عهده داشتند که در حال حاضر این فعالیتها توسط دانشجویان و درستر اینترنت صورت می پذیرد و کارکنان وظیفه کنترل عملکرد دانشجویان را ایفا می کنند. به حداقل رساندن بخشی از ترافیک شامل رفت و آمد دانشجویان در حد فاصل مراکز دانشگاهی و با استفاده از وضعیت تحصیلی آن لاین می توان والدین دانشجویان را از وضعیت تحصیلی فرزندان خود آگاه نمود. از آنجایی که دانشجویان یکی از ارکان اصلی دانشگاه و پیکره اصلی سازمانها و ارگانهای مختلف در آینده اند، رضایتمندی آنها از رشته و همچنین امکانات آموزشی در ایجاد انگیزش و ارتقای کیفیت آموزش موثر است (۱). مدیران سازمانهای کنونی باید این مطلب را درک کنند که موفقیت در کار در گرو بهبود کیفیت

محصولات، خدمات و بهره وری است که باید همه کارکنان و اعضای سازمان در آن مشارکت داشته باشند. حفظ مشتریها از طریق شناخت نیاز، احترام و تامین خواسته های آنها به تدریج به یک اصل تبدیل شده است. نظامهای خدمات رسانی، سیستمهای باز و بسیار گسترده اند که تعامل بسیار پویا و فعال با عوامل بیرونی کلید موفقیت آنهاست. رهبری آگاه، دور اندیش، خطر پذیر، قدرتمند و متعهد می تواند تعامل درونی عناصر سازمان را در راستای تحقق ارتقای مستمر کیفیت همسو و هماهنگ کند و نیز از فرصتهای بیرونی برای پاسخگویی هر چه بهتر به نیازها و انتظارات مشتریها استفاده نماید. از سویی دانشگاه سازمانی است که بر اساس دیدگاه سیستمی بنا شده است. جولوس نیره رئیس جمهور تانزانیا می گوید نقش دانشگاه در یک کشور در حال توسعه همکاری کردن. خلق افکار بدیع، تعلیم و تربیت نیروی انسانی و کمک به افزایش برابری انسانها، کمک به تعالی مقام بشری و تکامل انسانی است. بنابراین بازنگری مداوم خدمات و ارتقای مستمر کیفیت و بررسی رضایت دانشجویان به عنوان مشتریان گیرنده این خدمات ضرورت داشته، برای مدیریت موفق و اثر بخش اجتناب ناپذیر می باشد (۲). توییت معتقد است مراجعه کننده ناراضی کسی است که کمتر از آنچه انتظار داشته دریافت کرده، راضی دقیقاً همان چیزی را که انتظار داشته و مجذوب بیش از حد انتظارش دریافت کرده است (۳). بررسی میزان رضایت مراجعه کنندگان از خدمات می تواند معیار خوبی برای ارزیابی سیستم باشد و در نهایت به تغییر روشهای موجود، به کارگیری روشهای جدیدتر و بهره گیری استفاده کنندگان منجر شود. با ورود اینترنت و دنیای مجازی بسیاری از امور به آسانی انجام می گیرد و تسهیل و تسریع در کارها از ویژگیهای این تکنولوژی می باشد. مدتی است شاهد طرحی متفاوت در دانشگاه هستیم، طرحی جدید که گاهی مورد انتقاد و گاهی

دست آمد. اطلاعات بعد از جمع آوری با استفاده از نرم افزار SPSS و آمار توصیفی تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها

در کل ۴۹۰ نفر در مطالعه شرکت کردند. جوانترین دانشجو ۱۷ سال و مسن ترین ۳۰ سال بوده است. بیشترین درصد ۳۵/۱ درصد در سن ۱۹ سالگی بودند. ۶۹/۱ درصد دختر و ۳۰/۹ درصد پسر بودند. ۹۲ درصد مجرد و ۷/۸ درصد متأهل بودند. ۱۵/۴ درصد دانشجویان شرکت کننده متعلق به دانشکده پزشکی بودند و ۴۳/۲ درصد متعلق به دانشکده پرستاری و مامایی و ۴۱/۴ درصد متعلق به دانشکده پیراپزشکی بودند. دانشجویان دانشکده پیراپزشکی در مقطع کاردانی و دانشجویان دانشکده پرستاری و مامایی در مقطع کارشناسی و دانشجویان دانشکده پزشکی در مقطع دکتری عمومی بودند. بیشترین درصد ۵۶/۸ درصد فارس و ۲۵/۹ درصد قومیت ترکمن و بقیه متعلق به قومیت‌های دیگر بودند. ۲۴ درصد ساکن گرگان و بقیه ساکن دیگر شهرهای استان گلستان و ایران بودند. ۷۱/۴ درصد سابقه ثبت نام اینترنتی را بیش از یک بار و بقیه ۲۸/۶ درصد سابقه ثبت نام اینترنتی را یکبار داشتند. دانشجویان مورد مطالعه ثبت نام اینترنتی را از منزل و از کافی نت و یا دانشکده مورد نظر انجام داده بودند.

- در پاسخ به سوال "آیا انتخاب واحد خود را از طریق سیستم مکانیزه وب انجام داده اید؟" ۱۰۰ درصد جواب بلی دادند.

- در پاسخ به سوال "بطور تقریبی چه مدت زمان صرف انتخاب واحد خود نمودید؟" ۴۰/۹ درصد بین ۵ تا ۱۰ دقیقه، ۳۷/۷ درصد بین ۱۰-۲۰ دقیقه و ۲۱/۴ درصد بیشتر از ۲۰ دقیقه صرف انتخاب واحد کرده بودند.

- در پاسخ به سوال "نحوه اتصال شما به وب سایت آموزش به کدام طریق بود؟" ۵۱/۹ درصد از طریق

استقبال برخی دانشجویان و استادان و حتی مسئولان قرار گرفته است " طرح اینترنتی کردن ثبت نام در دانشگاه " این طرح اگرچه در آغاز بسیار زیبا و کار آمد می باشد، نیازمند به نظرسنجی از دانشجویان است. بدین منظور این پژوهش با هدف کلی تعیین رضایت از کیفیت انتخاب واحد اینترنتی از دیدگاه دانشجویان علوم پزشکی می باشد.

روش بررسی

در این مطالعه توصیفی مقطعی از طریق پرسشنامه رضایت مندی دانشجویان از ثبت نام اینترنتی بررسی شد. نمونه گیری سرشماری بوده است. جمع آوری اطلاعات یک هفته بعد از انتخاب واحد که دانشجویان برای گرفتن تاییدیه برگه ثبت نام در دانشکده حضور دارند بین آنها توزیع شد. کلیه دانشجویان که ثبت نام اینترنتی را حداقل یک بار انجام داده بودند می توانستند وارد مطالعه شوند. معیار ورود به مطالعه کلیه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی گلستان و معیار خروج از مطالعه دانشجویان مهمان و دانشجویان پزشکی که در دوره کارآموزی و کارورزی هستند به دلیل انتخاب واحد نداشتن در دانشکده و دانشجویان غایب در زمان ثبت نام و دانشجویانی که تمایل به شرکت در مطالعه نداشتند از مطالعه خارج شدند. مجریان پرسشنامه را در اختیار دانشجویان قرار داده، آنها را از اهداف مطالعه مطلع نمودند. رضایت شفاهی از کلیه شرکت کنندگان گرفته شد. در کل در نیمه دوم سال تحصیلی ۱۳۸۶ در بهمن ماه ۶۵۶ دانشجو حق ثبت نام اینترنتی داشتند. از این تعداد ۴۹۰ نفر در مطالعه شرکت کردند. پرسشنامه شامل ۱۲ سوال بسته و یک سوال باز بود. پرسشنامه قبل از مطالعه در اختیار مسئولان ثبت نام اینترنتی و همچنین چند تن از استادان قرار گرفت و روایی آن بررسی و تأیید شد. سنجش پایایی از طریق محاسبه آلفا کرونباخ ۰/۸۶ به

شبکه داخلی دانشگاه و یا خوابگاه و ۴۸/۱ در صد از طریق اینترنت بیرون دانشگاه بود.

- در پاسخ به سوال "آیا مایلید در آینده نیز عملیاتی از قبیل انتخاب واحد و حذف و اضافه درس خود را از طریق وب انجام دهید؟" ۸۹/۷ در صد بلی و ۱۰/۳ در صد خیر بود.

- در پاسخ به "نحوه کاربری نرم افزار انتخاب واحد تحت وب را چگونه دیدید؟" ۷۱/۳ در صد آن را ساده و راحت و ۲۲/۵ در صد کمی پیچیده و ۶/۲ در صد کمی دشوار و پیچیده اعلام کردند.

- در پاسخ به این سوال که "آیا در حین انتخاب واحد با چه مشکلی از مشکلات زیر مواجه شدید؟" ۳۰/۸ در صد تکمیل ظرفیت و ۶۷/۱ در صد کنترل پیش نیاز را داشتند و بقیه هر دو مورد را داشتند.

- در پاسخ به سوال "نحوه دسترسی شما برای انجام انتخاب واحد چگونه بوده است؟" ۶۲/۳ در صد به راحتی، ۲۹/۶ در صد با کمی مشکل و ۸/۱ در صد به سختی پاسخ دادند.

- در پاسخ به سوال "محدودیهایی که انتخاب واحد نسبت به روش قبل ایجاد می نماید از قبیل کنترل ظرفیت و ... تا چه میزان برای شما مشکل زا بود؟" ۵۸/۹ در صد مشکلی ایجاد نکرد. ۳۴/۱ در صد کم و بقیه زیاد گزارش کردند.

- در پاسخ به سوال "امکانات موجود در محیط دانشگاه برای انتخاب واحد اینترنتی از قبیل (کامپیوتر- اینترنت) چگونه بوده است؟" ۲۸/۹ در صد زیاد، ۵۱/۹ در صد متوسط، و ۱۹/۲ در صد کم می باشد.

- در پاسخ به سوال "اطلاع رسانی و راهنمایی دانشگاه را برای انتخاب واحد اینترنتی چگونه ارزیابی می نمایید؟" ۵۱/۳ در صد خوب، ۳۳/۹ در صد متوسط و ۱۳ در صد کم می دانستند.

- در پاسخ به سوال "نحوه آموزش شما برای انتخاب واحد اینترنتی از چه طریقی بوده است؟" ۱۹/۷ در صد شرکت در کارگاه و ۵۸/۸ در صد بروشور راهنمای انتخاب واحد و راهنمای بقیه خود نرم افزار بود.

- در پاسخ به سوال "رضایتمندی شما از کارشناسان آموزش برای رفع مشکلات موجود حین انجام انتخاب واحد" ۵۳/۹ در صد خوب، ۳۰ در صد متوسط و ۱۶/۱ در صد کم گزارش شد.

- در پاسخ به سوال "اگر پیشنهاد یا انتقادی در خصوص انتخاب واحد تحت وب دارید، لطفاً ذکر نمایید"

۱۱/۸ درصد دانشجویان (بیشترین درصد)، افزایش تعداد کامپیوترها را برای راحتی بهتر در ثبت نام پیشنهاد نمودند. ۷/۸ درصد اختصاص وقت و روزهای بیشتری برای انتخاب واحد و همکاری بیشتر کارکنان سایت را برای سهولت کار پیشنهاد نمودند.

به طور کلی داده ها در سه دسته "رضایتمندی کامل، رضایت خوب و رضایت کم" قرار گرفتند. ۳۳/۹ درصد رضایتمندی کامل، ۵۹/۸ درصد رضایت خوب داشتند. تنها ۶/۳ درصد رضایت نداشتند.

بحث و نتیجه گیری

در عصر حاضر سازمانها به صورت فزاینده ای با محیط در حال تغییر روبرو هستند و مجبورند خود را با این عوامل سازگار نمایند. این تغییرات ناشی از عواملی همچون ماهیت نیروی کار، تکنولوژی، نوسانات اقتصادی، رقابت، روند اجتماعی، افزایش تعداد دانشجویان و سیاستهای کلی است. ارتقای مستمر کیفیت یک دیدگاه فلسفی و مدیریت جامع است که بر سه محور پاسخ به نیازها و انتظارات مشتریان تمرکز بر فرایند خدمات و ارتقای مستمر بنا شده است و این فلسفه مدیریتی در نهایت منجر به نوسازی سازمان می گردد.

در مورد کیفیت کلی خدمات آموزشی، اکثریت دانشجویان (۸۱/۶ درصد) قائل به وجود شکاف منفی کیفیت بودند. از میان ابعاد پنج گانه خدمت، بُعد پاسخگویی دارای بیشترین میانگین شکاف و بعد اطمینان دارای کمترین میانگین شکاف کیفیت بودند (۷). داده های مطالعه حاضر نشان داد که اکثریت از انتخاب واحد ۵۹/۸ درصد رضایت کامل داشتند. در بررسی بختیاری و فلاح پیشه (۱۳۷۸) دانشجویان دانشکده پرستاری و مامایی قزوین از انتخاب واحد، تعداد واحد، نحوه برگزاری کلاس، نحوه تدریس، کارآموزی و ارزشیابی خود رضایت نداشتند که با مطالعه ما تناقض دارد (۸).

۵۱/۳ درصد افراد اطلاع رسانی و راهنمایی دانشگاه را برای انتخاب واحد اینترنتی چگونه ارزیابی را خوب می دانستند و ۵۳/۹ درصد رضایتمندی خوب از کارشناسان آموزش برای رفع مشکلات موجود حین انتخاب واحد داشتند. در بررسی هزاوه ئی و فتحی (۱۳۷۹) میزان رضایتمندی دانشجویان در خصوص راهنمایی و مشاوره غیرقابل قبول بود (۹). امید است این طرح کارشناسانه تر از پیش کار خود را ادامه دهد و روز به روز راهی تسهیل و تسریع در امور دانشجویان افزایش پیدا کند.

تشکر و قدردانی

از حمایت دفتر پژوهش در آموزش مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه، معاونت آموزشی و معاونت پژوهشی و همکاری دانشجویان در اجرای این طرح قدردانی می شود.

منابع

(۱) حیدری، ع.، خلیج، ع.، جعفریان، ن. بررسی نگرش دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی همدان نسبت به عوامل مرتبط با تحصیل در دانشگاه در سال ۱۳۷۷. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان ۱۳۷۹. سال ۷، شماره ۴: ۳۱.

(۲) بختیاری، ف.، فلاح پیشه، ف. بررسی نظرات دانشجویان دانشکده پرستاری و مامایی قزوین در مورد مسائل آموزشی، رفاهی

در مطالعه حاضر دانشجویان علوم پزشکی از نحوه ثبت نام اینترنتی ۳۳/۹ درصد رضایتمندی کامل داشتند و ۵۹/۸ درصد رضایت خوب داشتند. منصوریان (۱۳۸۲) در تحقیق خود تحت عنوان مدیریت کیفیت جامع در خدمات آموزشی و دانشجویی دانشجویان علوم پزشکی گناباد نشان داد که بین رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی و واحد کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی که دارای بالاترین نمره مدیریت کیفیت^۱ بترتیب ۱۲۲، ۱۳۸ بوده است (۴).

مطالعه سیادت و همکارانش نیز نشان دادند که مدرسان و دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی از هیچ یک از چهار حیطه عملکرد آموزشی، اداری، کیفیت پاسخگویی و نظارت و راهنمایی مدیران خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی رضایت ندارند و دیدگاههای مدرسان و دانشجویان مونث و مذکر دوره تحصیلات تکمیلی، تفاوت معنی داری نداشت (۵).

در پاسخ به یک سوال باز در خصوص "پیشنهادات برای انتخاب واحد تحت وب"، تعویض نرم افزار به حالت پیشرفته تر و اشکالات نرم افزار بعد از تغییر رمز داده مطرح شد. در تحقیق زره ساز (۱۳۸۵) استفاده از نرم افزار سیمرغ مورد استفاده آن دانشگاه را میزان رضایتمندی متوسط اعلام کرده اند (۶).

داده های مطالعه حاضر نشان داد که رضایتمندی دانشجویان از کارشناسان آموزش برای رفع مشکلات موجود حین انتخاب واحد ۵۳/۹ درصد خوب بوده است. ۵۱/۹ درصد امکانات موجود در محیط دانشگاه برای انتخاب واحد اینترنتی را متوسط می دانستند.

در مطالعه کبریایی و رودباری (۱۳۸۴) در خصوص شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان دیدگاه دانشجویان از وضعیت موجود و مطلوب

^۱ - Total Quality Managment

۶) زره ساز، م. فتاحی، ر. داورپناه، م. بررسی و تحلیل عناصر و ویژگیهای مطرح در رابط کاربر نرم افزار سیمرغ و تعیین میزان رضایت دانشجویان دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه فردوسی مشهد از تعامل با این نرم افزار کتابداری و اطلاع رسانی زمستان ۱۳۸۵؛ ۹(۴) مسلسل ۳۶، ص ۱۲۷.

۷) کبریایی، ع. رودباری، م. شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان: دیدگاه دانشجویان از وضعیت موجود و مطلوب. طبیب شرق تابستان ۱۳۸۴؛ ۷(۲): ۱۵۸-۱۳۹.

۸) هراوه نی، م. فتحی، ی. میزان رضایتمندی دانشجویان از ارایه مشاوره و راهنمایی تحصیلی در دانشگاه علوم پزشکی همدان. مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، ۱۳۷۹؛ دوره ۸، تابستان ضمیمه، شماره ۲: ص ۶۴-۵۶.

و حرفه ای. مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی قزوین، ۱۳۷۸؛ تابستان، شماره ۱۰: صفحات ۷۴-۶۸.

۳) بیات، م. حیدرزاده، ه. نظرسنجی از بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در مورد کیفیت خدمات ارائه شده به آنها در نیمه دوم خرداد ۱۳۷۸ مجله دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، ۱۳۸۲؛ دوره ۲۱، زمستان، شماره ۴: ص ۴۴۷-۴۵۴.

۴) منصوریان، م. مدیریت کیفیت جامع خدمات آموزشی و دانشجویی دانشکده علوم پزشکی گناباد و انطباق آن با رضایت دانشجویان. افق دانش بهار و تابستان ۱۳۸۲؛ ۹(۱): ۶۱-۵۶.

۵) سیادت، ع، شمس، ب. همایی، ر. غربی، ل. رضایت دانشجویان و مدرسان دوره تحصیلات تکمیلی از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی پاییز ۱۳۸۴؛ ۵(۲): ۹۳-۱۰۰-۱۴.