



شبهه استناددهی: موسوی، سید مهدی. محمودزاده و اشان^۴، مهدی. صالح‌نیا، منیره. و رضایی فر، حمید. (۱۴۰۴). طراحی الگوی رضایتمندی دانشجویان در دانشگاه آزاد اسلامی. آموزش، تربیت و توسعه پایدار، ۳(۴)، ۱۷-۱.



© ۱۴۰۴ تمامی حقوق انتشار این مقاله متعلق به نویسنده است. انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با گواهی (CC BY-NC 4.0) صورت گرفته است.

طراحی الگوی رضایتمندی دانشجویان در دانشگاه آزاد اسلامی

سید مهدی موسوی^۱، مهدی محمودزاده و اشان^۴، منیره صالح‌نیا^۲، حمید رضایی فر^۱

۱. گروه مدیریت، واحد بیرجند، دانشگاه آزاد اسلامی، بیرجند، ایران.

* ایمیل نویسنده مسئول: mahdi002@iau.ac.ir

چکیده

یکی از اصلی‌ترین رسالت‌ها و مأموریت‌های هر دانشگاهی پاسخ به نیازها، انتظارات و خواسته‌های دانشجویان است. بنابراین رضایتمندی آنان به عنوان یکی از مهم‌ترین شاخص‌های دستیابی به کیفیت و در ادامه بقا و پیشرفت آن‌ها در نظر گرفته می‌شود. از این رو پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی رضایتمندی دانشجویان در دانشگاه آزاد اسلامی انجام شده است. بدین منظور با استفاده از روش فراترکیب و جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی در محدوده زمانی ۲۰۰۴ تا ۲۰۲۴ میلادی و ۱۳۸۳ تا ۱۴۰۳ شمسی، در نهایت ۴۳ پژوهش که ارتباط نزدیکی با موضوع پژوهش داشتند انتخاب گردیدند و پس از تحلیل محتوای آن‌ها ابعاد و کدهای مربوطه استخراج شدند. بر اساس یافته‌های پژوهش، ۲۶ مفهوم و ۱۷۶ کد در قالب شش بعد خدمات آموزشی، خدمات پژوهشی، خدمات الکترونیکی، امکانات و زیرساخت‌ها، خدمات اداری و خدمات رفاهی برای الگوی رضایتمندی دانشجویان در دانشگاه آزاد اسلامی برچسب‌گذاری شدند.

کلیدواژه‌گان: رضایتمندی، دانشجویان، دانشگاه آزاد اسلامی، روش فراترکیب

تاریخ ارسال: ۲۲ شهریور ۱۴۰۴

تاریخ بازنگری: ۱۲ مهر ۱۴۰۴

تاریخ پذیرش: ۲۲ آبان ۱۴۰۴

تاریخ چاپ: ۰۵ دی ۱۴۰۴



How to cite: Mousavi, S. M., Mahmoudzadeh Vashan, M., Salehnia, M., & Rezaeifar, H. (2025). Designing a Model of Student Satisfaction in Islamic Azad University. *Training, Education, and Sustainable Development*, 3(4), 1-17.



© 2025 the authors. This is an open access article under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) License.

Designing a Model of Student Satisfaction in Islamic Azad University

Seyed Mahdi Mousavi¹, Mahdi Mahmoudzadeh Vashan^{1*}, Monireh Salehnia¹, Hamid Rezaeifar¹

1. Department of Management, Bi.C., Islamic Azad University, Birjand, Iran.

*Corresponding Author's Email: mahdi002@iau.ac.ir

Abstract

One of the primary missions and responsibilities of any university is to respond to the needs, expectations, and demands of its students. Therefore, student satisfaction is considered one of the most important indicators for achieving quality and, subsequently, for their survival and advancement. Accordingly, the present study was conducted with the aim of designing a model of student satisfaction in Islamic Azad University. For this purpose, using the meta-synthesis method and by searching domestic and international databases within the time frame from 2004 to 2024, a total of 43 studies closely related to the research topic were ultimately selected. After conducting content analysis on these studies, the relevant dimensions and codes were extracted. Based on the research findings, 26 concepts and 176 codes were identified and labeled under six dimensions: educational services, research services, electronic services, facilities and infrastructure, administrative services, and welfare services, forming the model of student satisfaction in Islamic Azad University.

Keywords: *satisfaction, students, Islamic Azad University, meta-synthesis method*

Submit Date: 13 September 2025

Revise Date: 04 October 2025

Accept Date: 13 November 2025

Publish Date: 26 December 2025

رضایتمندی دانشجویان به عنوان یکی از شاخص‌های کلیدی ارزیابی کیفیت آموزش عالی، نقش اساسی در ارتقاء عملکرد دانشگاه‌ها، حفظ و جذب دانشجویان جدید و بهبود جایگاه رقابتی آن‌ها دارد (Wu et al., 2024). دانشگاه‌ها به عنوان سازمان‌های خدماتی، مأموریت اصلی خود را بر پاسخ‌گویی به نیازهای آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اجتماعی دانشجویان متمرکز کرده‌اند و از این رو ارزیابی منظم رضایتمندی آنان، یکی از مهم‌ترین اقدامات برای تصمیم‌گیری‌های راهبردی محسوب می‌شود (Pouratashi & Zamani, 2024). مطالعات اخیر تأکید دارند که سنجش دقیق رضایتمندی دانشجویان و شناسایی عوامل مؤثر بر آن می‌تواند منجر به طراحی سیاست‌های بهبود کیفیت خدمات شود (Manzoor et al., 2024).

رضایتمندی دانشجویان مفهومی چندبعدی است که نه تنها کیفیت آموزشی، بلکه کیفیت خدمات پشتیبانی، تعاملات انسانی، امکانات فیزیکی و خدمات پژوهشی را نیز شامل می‌شود (Altinay et al., 2024). کیفیت خدمات آموزشی شامل عملکرد اعضای هیئت علمی، به‌روزرسانی محتوای درسی، روش‌های نوین تدریس و نظام ارزیابی تحصیلی است (Alshathry & Alojail, 2024). در کنار آن، کیفیت خدمات رفاهی نظیر خوابگاه، امکانات ورزشی و فضاهای فرهنگی، نقشی مکمل در ارتقاء تجربه دانشجویی ایفا می‌کند (Ribeiro et al., 2023). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که تعاملات مؤثر دانشجویان با کارکنان و مدیران دانشگاه، میزان پاسخ‌گویی، مسئولیت‌پذیری و سهولت دسترسی به خدمات از عوامل مهم در افزایش رضایتمندی هستند (Qasempour et al., 2023). علاوه بر این، پیشرفت فناوری و گسترش آموزش مجازی موجب شده است که کیفیت خدمات الکترونیکی و زیرساخت‌های فناوری به یکی از مؤلفه‌های اصلی رضایتمندی دانشجویان تبدیل شود (Moradipour et al., 2023).

در ادبیات موضوع، مدل‌های مختلفی برای سنجش رضایتمندی دانشجویان معرفی شده است که برخی از شناخته‌شده‌ترین آن‌ها مدل SERVQUAL، مدل کانو و مدل‌های شاخص رضایت مشتری هستند (Hosseinzadeh et al., 2023). این مدل‌ها با بررسی شکاف میان انتظارات و ادراکات خدمات، ابزار مفیدی برای شناسایی نقاط قوت و ضعف دانشگاه‌ها فراهم می‌کنند (Gabbianelli & Pencarelli, 2023). پژوهش‌های انجام‌شده در کشورهای مختلف نیز بر اهمیت کیفیت تعاملات آموزشی، پشتیبانی پژوهشی و خدمات رفاهی در بهبود تجربه دانشجویی تأکید دارند (Bwachele et al., 2023).

با گسترش آموزش مجازی، عواملی همچون کیفیت زیرساخت‌های فناوری، سهولت استفاده از سامانه‌های آموزشی و توانایی اساتید در ارائه محتوای آنلاین اهمیت یافته‌اند (Wang, 2022; Wang et al., 2022). در این راستا، مطالعات نشان داده‌اند که ارتقاء تجهیزات فناوری و مدیریت مؤثر خدمات مجازی می‌تواند به بهبود رضایتمندی دانشجویان منجر شود (Soltani Ghasemlou, 2022).

در حوزه بین‌المللی، رضایتمندی دانشجویان خارجی تحت تأثیر عواملی چون خدمات پشتیبانی، شرایط فرهنگی و اجتماعی، و سازگاری با محیط آموزشی قرار دارد (Nemati et al., 2022). پژوهش‌ها تأکید می‌کنند که کیفیت تعامل با کارکنان، دسترسی به امکانات رفاهی و حمایت‌های مالی، نقش اساسی در تجربه تحصیلی این گروه ایفا می‌کند (Mahmoudzadeh Selmasi & Mahmoudi, 2022). کیفیت فضاهای عمومی و طراحی محیط فیزیکی دانشگاه نیز از مؤلفه‌های اثرگذار بر احساس تعلق و انگیزه تحصیلی دانشجویان محسوب می‌شود (Karamati & Azimi, 2022). از این منظر، بهبود مستمر کیفیت و کارایی خدمات دانشگاهی نه تنها به رضایتمندی دانشجویان کمک می‌کند، بلکه تصویر ذهنی مثبت از دانشگاه ایجاد کرده و جایگاه آن را در رقابت‌های آموزشی تقویت می‌نماید (Kanwar & Sanjeeva, 2022).

بر اساس دیدگاه‌های مدیریت کیفیت، رضایتمندی دانشجویان شاخصی حیاتی برای ارزیابی اثربخشی سیاست‌ها و برنامه‌های دانشگاهی است (Chen, 2022). استقرار نظام بازخورد مؤثر، ارزیابی مداوم خدمات و بهره‌گیری از نتایج این ارزیابی‌ها در برنامه‌ریزی‌های آتی، از الزامات اساسی برای بهبود پایدار کیفیت به شمار می‌آید (Balochi et al., 2022).

با وجود توسعه کمی آموزش عالی در ایران، کیفیت خدمات و رضایتمندی دانشجویان همچنان به عنوان یک چالش مطرح است (Soltani et al., 2021). طراحی مدل های بومی متناسب با شرایط و نیازهای دانشگاه ها، به ویژه در دانشگاه آزاد اسلامی، می تواند به ارائه چارچوبی جامع برای ارتقاء تجربه دانشجویان منجر شود (Feifei, 2021). چنین مدل هایی باید بر شواهد علمی و داده های تجربی استوار باشند تا بتوانند اثرات معناداری بر بهبود کیفیت و رقابت پذیری دانشگاه ها ایجاد کنند (Zhang et al., 2020).

پژوهش های پیشین تأکید کرده اند که افزایش رضایتمندی دانشجویان نیازمند رویکردی یکپارچه است که همه ابعاد آموزشی، پژوهشی، اداری، رفاهی و فناوری را دربرگیرد (Amiri Roshkhar et al., 2020; Khademi & Soleimani, 2020; Shukla & Soneji, 2020). در همین راستا، طراحی و اجرای مدل های جامع رضایتمندی می تواند راهبردی مؤثر برای ارتقاء کیفیت خدمات دانشگاه آزاد اسلامی و تقویت جایگاه آن در عرصه آموزش عالی کشور باشد. لذا، پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی رضایتمندی دانشجویان در دانشگاه آزاد اسلامی انجام شده است.

روش شناسی

پژوهش حاضر بر اساس هدف، بنیادین و بر حسب ماهیت داده ها و سبک تحلیل جزء پژوهش های کیفی به شمار می رود که در آن داده های پژوهش با استفاده از روش فراترکیب جمع آوری و تحلیل شده اند. فراترکیب نوعی مطالعه کیفی است که از اطلاعات و یافته های استخراج شده از مطالعات دیگر با موضوع مرتبط و مشابه استفاده می کند. به عبارت دیگر، فراترکیب ترکیب تفسیر تفسیرات داده های اصلی مطالعات منتخب است. شناخته شده ترین الگوهای اجرای روش فراترکیب شامل الگوی سه مرحله ای نوبلت و هیر (۱۹۸۸)، الگوی شش مرحله ای والش و داون (۲۰۰۵) و الگوی هفت مرحله ای سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷) است. در این پژوهش از الگوی سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷) که در شکل شماره ۱ قابل مشاهده است، استفاده گردیده است. جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه پژوهش های موجود در پایگاه های اطلاعاتی داخلی و خارجی (SID، Emerald، Science Direct، Proquest، Springer، Noormags، Magiran) است که از نظر محتوا با کلیدواژه های موضوع مورد مطالعه در این پژوهش ارتباط نزدیکی داشتند. برای جستجوی پژوهش های منتشر شده، کلیدواژه ها در بازه زمانی سال های ۲۰۰۴ تا ۲۰۲۴ میلادی و ۱۳۸۳ تا ۱۴۰۳ شمسی بررسی شدند. در نهایت از میان ۲۱۸ پژوهش شناسایی شده، ۴۲ پژوهش به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. همچنین به منظور بررسی روایی از نظر متخصصان و صاحب نظران امر در زمینه موضوع پژوهش و برای سنجش پایایی نیز از شاخص کاپا استفاده گردید.

یافته ها

گام نخست: تنظیم پرسش های پژوهش

در این پژوهش برای تنظیم پرسش های پژوهش از پارامترهای چه چیزی (What)، چه کسی یا جامعه مورد مطالعه (Who)، چه زمانی (When) و چه روشی (How) طبق جدول ۱ استفاده شده است.

جدول ۱. تنظیم سؤال های پژوهش

پارامترهای پرسش	پاسخ پرسش
چه چیزی	What
چه جامعه ای	Who
چه زمانی	When
چه روشی	How
	رضایت دانشجویان از دانشگاه آزاد اسلامی
	کلیه نشریه های داخلی و خارجی مرتبط با موضوع پژوهش
	از سال ۲۰۰۴ تا ۲۰۲۴ میلادی و ۱۳۸۳ تا ۱۴۰۳ شمسی
	تحلیل محتوا و فراترکیب

گام دوم: بررسی نظام‌مند متون

در این پژوهش پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی (SID, Magiran, Noormags, Springer, Proquest, Science Direct و Emerald) با تمرکز بر پژوهش‌های مرتبط با تاب‌آوری بین سال‌های ۲۰۰۴ تا ۲۰۲۴ میلادی و ۱۳۸۳ تا ۱۴۰۳ شمسی مورد بررسی قرار گرفتند. برای جستجوی پژوهش‌های مرتبط از کلیدواژه‌هایی از جمله رضایت دانشجویان و رضایتمندی دانشجویان استفاده شد، که در نتیجه جستجو و بررسی پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف با استفاده از کلیدواژه‌های موضوع پژوهش، درنهایت ۲۱۸ پژوهش یافت شد.

گام سوم: جستجو و انتخاب پژوهش‌های مناسب

برای انتخاب پژوهش‌های مناسب از پارامترهای مختلفی مانند عنوان، چکیده، محتوا، دسترسی، کیفیت و محتوای روش پژوهش استفاده گردید. بر این اساس، بخشی از مطالعات به دلیل عنوان (۶۳)، چکیده (۵۲)، محتوا (۳۴)، و روش پژوهش (۲۶) پژوهش غیرمرتبط حذف شدند و درنهایت، تعداد ۴۳ پژوهش مرتبط با موضوع انتخاب گردیدند.

گام چهارم: استخراج نتایج

در این مرحله، پژوهش‌ها بر اساس مرجع مربوط به هر مقاله شامل نام و نام خانوادگی نویسنده، سال انتشار و اجزای هماهنگی بیان شده که در هر پژوهش به آن‌ها اشاره شده است، طبقه‌بندی شدند. درنهایت پس از استخراج کدها از پژوهش‌های مورد نظر تعداد ۱۷۶ کد استخراج شد. نتایج این فرایند در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. کدهای استخراج شده از مقاله‌های نهایی^۱

کدها	منابع
ارتقاء یافتن مهارت‌ها و توانایی‌های تخصصی و حرفه‌ای دانشجو با استفاده از محتوای آموزشی درس‌ها، جدید و به‌روز بودن محتوای آموزشی درس‌ها، تقویت محتوای علمی و فنی آموزشی در کنار مبانی تئوریک درس‌ها، وضوح، نظم و پیوستگی در محتوای آموزشی درس‌ها، مفید و کاربردی بودن محتوای آموزشی درس‌ها، انطباق محتوای آموزشی درس‌ها با منابع آموزشی موجود، و مناسب بودن حجم محتوای آموزشی درس‌ها	(Bwachele et al., 2023; Kanwar & Sanjeeva, 2022; Moradipour et al., 2023; Pouratashi & Zamani, 2024; Wang et al., 2022)
حضور به‌موقع اساتید در کلاس درس، توانایی در پاسخ دادن به سؤالات علمی دانشجویان، تسلط اساتید بر موضوعات درسی، قدرت تفهیم و انتقال مطالب توسط اساتید، رعایت سرفصل‌های آموزشی توسط اساتید، آگاهی از نیازهای دانشجویان در زمینه آموزش، اختصاص دادن وقت کافی برای دانشجویان، نظارت اساتید بر عملکرد دانشجویان، در نظر گرفتن تفاوت‌های دانشجویان در زمان تدریس توسط اساتید، در دسترس بودن اساتید در زمان اداری، برخورداری اساتید از دانش کافی در زمینه تخصصی‌شان، استفاده از روش‌های متنوع تدریس، بازخورد به‌موقع اساتید درباره وضعیت تحصیلی دانشجویان به آنان، نحوه تدریس اساتید، راهنمایی و مشاوره توسط اساتید، تقویت مهارت‌های یادگیری در دانشجویان، توانایی تدوین طرح درس، ایجاد جو دوستانه و صمیمی در کلاس، تعامل مداوم و صمیمانه اساتید با دانشجویان، استفاده از وسایل کمک‌آموزشی برای تدریس، انگیزه‌بخشی و تشویق دانشجو برای مشارکت در کلاس درس، آشنایی با دانشگاه و مقررات آموزشی، مدیریت زمان و کنترل نظم در کلاس، داشتن تجربه کاری و علمی بالا، و به‌روز بودن اطلاعات اساتید	(Altinay et al., 2024; Balochi et al., 2022; Chen, 2022; Gabbianelli & Pencarelli, 2023; Ribeiro et al., 2023; Wang, 2022)
هماهنگی میان دروس نظری و کارآموزی، زمان‌بندی مناسب امتحانات، وجود رشته‌های گوناگون در دانشگاه، به‌کارگیری اساتید برجسته و شایسته در دانشگاه، برگزاری منظم کلاس‌های درس، منطقی و متناسب بودن دروس پیش‌نیاز، تعداد	(Feifei, 2021; Nemati et al., 2022; Shukla & Soneji, 2020; Wu et al., 2024)

۱. به دلیل حجم زیاد اطلاعات جدول، پژوهشگر کدهای مربوط به هر مفهوم و منابع استفاده شده از آن‌ها را در یک سطر از جدول ارائه داده است.

- واحدهای درسی برای هر رشته تحصیلی، وجود مقاطع تحصیلی تکمیلی در دانشگاه، و زمانبندی مناسب کلاسهای درس
- رفتار محترمانه اساتید با دانشجویان، روحیه همکاری و مشارکت اساتید با دانشجویان، حفظ اسرار دانشجویان، آراستگی و پوشش مناسب اساتید، شور و اشتیاق داشتن برای تدریس، برخورداری از روحیه تحمل و سعه صدر در برخورد با دانشجویان، مسئولیت پذیری در قبال آموزش صحیح به دانشجویان، عدم تبعیض بین دانشجویان، اهمیت دادن به رشد و توسعه فکری دانشجویان، و انتقادپذیر بودن در امر آموزش
- کیفیت سؤالات امتحانی دروس، ارزیابی نهایی بر اساس عملکرد دانشجو در طول ترم، ارزیابی صحیح و منصفانه دانشجو در طول ترم، استفاده از روشهای مختلف ارزیابی یادگیری دانشجویان، و تناسب میان ارزیابی پایان ترم با محتوای آموزش داده شده در طول ترم تحصیلی
- هدایت دانشجو در انتخاب عنوان مناسب پایان نامه، هدایت گام به گام دانشجو در تدوین پروپوزال، هدایت دانشجو در طی نمودن مسیر اجرایی پایان نامه، رفع اشکالات و ابهامات دانشجو در تدوین پایان نامه، هدایت دانشجو در تدوین مقاله استخراج شده از پایان نامه، حضور فعال استاد راهنما و مشاور در جلسه دفاع از پایان نامه، در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور، میزان پاسخگویی به سؤالات علمی و اجرایی دانشجو، و معرفی مجلات معتبر و در اختیار قرار دادن لینکهای داندلود
- به روز بودن منابع داخل کتابخانه، کافی و غنی بودن منابع کتابخانه، در دسترس بودن منابع الکترونیک، دسترسی سریع و آسان به منابع کتابخانه ای، و دسترسی سریع و آسان به بانکها و پایگاههای اطلاعاتی آنلاین داخلی و خارجی
- برگزاری کارگاههای آموزشی در سطح دانشگاه، برگزاری نشستها و همایشهای علمی- تخصصی در دانشگاه، فعالیت کمیتهها و انجمنهای علمی در دانشگاه، تولیدات علمی در دانشگاه، انتشار نشریات دانشجویی، توسعه مرکز و واحد پژوهشی در دانشگاه، و ارتباط با دانشگاهها و مراکز علمی برتر جهان
- حمایت مادی و معنوی از ایدهها، نوآوریها و طرحهای تحقیقاتی، فراهم سازی فرصت های تحقیقاتی خارج از کشور برای دانشجویان، ارتباط با صنعت و سازمانهای مربوط به هر رشته، فراهم سازی امکانات و تجهیزات لازم جهت برگزاری همایشهای علمی، تأمین کمک هزینه برای تحقیقات علمی، و تجاری سازی تولیدات علمی دانشجویان
- تناسب میان فضای فیزیکی کلاسها با تعداد دانشجویان، تناسب میان فضای کلاسها با محتوای آموزشی درسها، وجود فضای آموزشی کافی در دانشگاه، مناسب بودن فضای فیزیکی کلاسها از نظر تهویه، دما و نور، جذاب و نشاط آور بودن فضای آموزشی، و مناسب بودن فضای فیزیکی آزمایشگاهها و کارگاهها
- به روز بودن تجهیزات کارگاهی، آزمایشگاهی و مراکز تحقیقاتی دانشگاه، وجود تجهیزات و فضاهای مدرن آموزشی در کلاسها، و وجود مواد مصرفی کافی برای انجام کارهای تحقیقاتی
- مناسب بودن فضای فیزیکی سالنهای مطالعه کتابخانه از تهویه، دما، نور و سکوت و آرامش، نحوه چینش قفسهها و راحتی در رفت و آمد بین آنها، نحوه دسته بندی کتابها، نشریات و سایر منابع کتابخانه ای، تناسب میان فضای سالنهای مطالعه با تعداد مراجعه کنندگان، و وجود تجهیزات و امکانات مناسب و کافی در کتابخانه
- استفاده از ویدئو کنفرانس و پست الکترونیک جهت آموزش، برگزاری سمینارهای الکترونیکی، برگزاری آزمونهای الکترونیکی، تعامل میان دانشجو با استاد و دانشجو با دانشجو، استفاده آسان و سریع از سیستمهای آموزش الکترونیکی،
- (Amiri Roshkhar et al., 2020; Chen, 2022; Kanwar & Sanjeeva, 2022; Moradipour et al., 2023; Qasempour et al., 2023; Zhang et al., 2020)
- (Gabbianelli & Pencarelli, 2023; Khademi & Soleimani, 2020; Pouratashi & Zamani, 2024; Soltani et al., 2021)
- (Altinay et al., 2024; Bwachele et al., 2023; Manzoor et al., 2024; Nemati et al., 2022; Wang, 2022)
- (Chen, 2022; Gabbianelli & Pencarelli, 2023; Karamati & Azimi, 2022; Pouratashi & Zamani, 2024; Ribeiro et al., 2023; Shukla & Soneji, 2020; Wu et al., 2024)
- (Kanwar & Sanjeeva, 2022; Moradipour et al., 2023; Wang et al., 2022; Zhang et al., 2020)
- (Balochi et al., 2022; Bwachele et al., 2023; Feifei, 2021; Khademi & Soleimani, 2020; Manzoor et al., 2024; Wu et al., 2024)
- (Altinay et al., 2024; Amiri Roshkhar et al., 2020; Gabbianelli & Pencarelli, 2023; Nemati et al., 2022; Pouratashi & Zamani, 2024; Shukla & Soneji, 2020; Soltani Ghasemlou, 2022)
- (Altinay et al., 2024; Chen, 2022; Karamati & Azimi, 2022; Wang, 2022; Wu et al., 2024)
- (Feifei, 2021; Qasempour et al., 2023; Shukla & Soneji, 2020)
- (Bwachele et al., 2023; Khademi & Soleimani, 2020; Manzoor et al., 2024; Wu et al., 2024; Zhang et al., 2020)

- به اشتراک گذاری آسان اطلاعات میان دانشجویان با یکدیگر، و انجام تکالیف و پروژه‌ها به صورت مجازی
- انتشار جزوات الکترونیکی و CDهای آموزشی، اطلاع‌رسانی دانشگاه از طریق پیامک، پست الکترونیک و شبکه‌های مجازی، انجام ارزشیابی و نظرسنجی الکترونیک، و انجام خدمات دانشجویی (مانند رزرو غذا، انجام امور فارغ‌التحصیلی و ...) به صورت الکترونیکی
- طراحی کاربرپسند وبسایت دانشگاه، دسترسی به سایت کامپیوتر و اینترنت در فضاهای مختلف دانشگاه، سرعت و پهنای باند اینترنت در نقاط مختلف دانشگاه، به روز بودن نرم‌افزارهای رایانه‌ای متناسب با هر رشته تحصیلی، و به روز بودن سخت‌افزارهای رایانه‌ای
- در دسترس بودن مدیران دانشگاه، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی مدیران دانشگاه، توجه به درخواست‌های قانونی دانشجویان، رفتار محترمانه مدیران دانشگاه با دانشجویان، اطلاع‌رسانی به دانشجویان در خصوص قوانین و مقررات آموزشی، پیگیری مسائل و مشکلات دانشجویان از طرف مدیران دانشگاه، توجه به نظرات دانشجویان در خصوص تدوین و اصلاح آیین‌نامه‌ها و مقررات مربوط به آن‌ها، و تعامل مناسب مدیران دانشگاه با دانشجویان
- تعامل کارکنان دانشگاه با دانشجویان، پایبندی کارکنان دانشگاه به قوانین و مقررات، رفتار محترمانه کارکنان دانشگاه با دانشجویان، حمایت و راهنمایی دانشجویان در بدو ورود به دانشگاه، همکاری کارکنان دانشگاه با دانشجویان در انعکاس مشکلات آنان به مدیران دانشگاه، سرعت و دقت در رسیدگی به کارهای دانشجویان، در دسترس بودن کارکنان دانشگاه، و نظم و انضباط کارکنان دانشگاه
- سرعت در انجام مکاتبات اداری، برنامه‌ریزی مطلوب برای انجام امور مربوط به نقل و انتقالات دانشجویان، واضح و راحت بودن فرایند ثبت‌نام و انتخاب واحد، و شفاف بودن فرایندهای خدمات دانشجویی (مانند کارآموزی و ...)
- برنامه زمانی کار کتابخانه، شرایط بهره‌گیری از خدمات کتابخانه (مانند تعداد کتاب‌های امانتی و مدت زمان امانت)، دسترسی آنلاین به کتابخانه‌های سایر دانشگاه‌های داخلی و خارجی، و برگزاری نمایشگاه تازه‌های کتابخانه
- وجود بوفه و کافه در نقاط مختلف دانشگاه، وجود فضای سبز کافی و مناسب در دانشگاه، نحوه سرویس‌دهی اتوبوس‌های دانشگاه، وجود سایه‌بان در نقاط مختلف دانشگاه، وجود نیمکت و صندلی در نقاط مختلف دانشگاه، وجود مکانی برای استراحت دانشجویان، کیفیت سلف سرویس و غذاخوری دانشگاه، کیفیت و ظرفیت پارکینگ‌های دانشگاه، و وجود مراکز خرید و خدماتی دانشگاه
- وجود فضای مناسب ورزشی، و وجود تجهیزات مناسب ورزشی
- وضعیت بهداشتی خوابگاه‌ها، تأمین خوابگاه مناسب برای دانشجویان، وجود سالن‌های مطالعه در خوابگاه، تناسب میان فضای اتاق‌های خوابگاه با تعداد دانشجویان، تأمین خوابگاه مناسب برای دانشجویان متأهل، فاصله خوابگاه تا دانشگاه، شهریه خوابگاه، امنیت خوابگاه، و وجود تجهیزات کافی و مناسب در خوابگاه
- برگزاری همایش‌ها، انجمن‌ها، تشکلهای و هم‌اندیشی‌های فرهنگی، ایجاد شرایط برابر فعالیت‌های فرهنگی در تشکلهای و احزاب سیاسی دانشگاه، برگزاری اردوها و مسافرت‌های دانشجویی، و برگزاری مراسم‌ها، جشن‌ها و مسابقات مذهبی، فرهنگی و ورزشی مختلف
- ارائه خدمات بهداشتی رایگان برای دانشجویان، نامحدود بودن خدمات بهداشتی و درمانی در درمانگاه‌های دانشگاه، توسعه خدمات بیمه‌ای برای دانشجویان، وجود مراکز بهداشتی و درمانگاه در دانشگاه، و در دسترس بودن خدمات پزشکی و درمانی
- (Altinay et al., 2024; Balochi et al., 2022; Gabbianelli & Pencarelli, 2023; Kanwar & Sanjeeva, 2022; Moradipour et al., 2023; Nemati et al., 2022; Pouratashi & Zamani, 2024; Wang et al., 2022)
- (Amiri Roshkhar et al., 2020; Chen, 2022; Ribeiro et al., 2023; Wu et al., 2024)
- (Altinay et al., 2024; Khademi & Soleimani, 2020; Moradipour et al., 2023; Pouratashi & Zamani, 2024; Shukla & Soneji, 2020)
- (Balochi et al., 2022; Bwachele et al., 2023; Feifei, 2021; Kanwar & Sanjeeva, 2022; Nemati et al., 2022; Pouratashi & Zamani, 2024; Soltani et al., 2021; Wang, 2022; Wu et al., 2024)
- (Altinay et al., 2024; Chen, 2022; Qasempour et al., 2023)
- (Balochi et al., 2022; Karamati & Azimi, 2022; Soltani Ghasemlou, 2022; Wang et al., 2022; Wu et al., 2024; Zhang et al., 2020)
- (Amiri Roshkhar et al., 2020; Chen, 2022; Gabbianelli & Pencarelli, 2023; Kanwar & Sanjeeva, 2022; Moradipour et al., 2023; Pouratashi & Zamani, 2024)
- (Feifei, 2021; Khademi & Soleimani, 2020; Pouratashi & Zamani, 2024; Soltani et al., 2021)
- (Altinay et al., 2024; Bwachele et al., 2023; Gabbianelli & Pencarelli, 2023; Shukla & Soneji, 2020; Wang, 2022; Wu et al., 2024)
- (Balochi et al., 2022; Chen, 2022; Karamati & Azimi, 2022; Nemati et al., 2022; Pouratashi & Zamani, 2024; Soltani Ghasemlou, 2022)
- (Feifei, 2021; Gabbianelli & Pencarelli, 2023; Qasempour et al., 2023; Wu et al., 2024; Zhang et al., 2020)

وجود مراکز راهنمایی تحصیلی در دانشگاه، وجود مراکز خدمات مشاوره در دانشگاه، پیگیری و تلاش برای حل مشکلات دانشجویان در مراکز مشاوره دانشگاه، و راهنمایی و نظارت مشاور دانشگاه در مورد مسائل شخصی دانشجویان تسهیل اعطای وام تحصیلی برای دانشجویان در هر ترم، افزایش سقف وام دانشجویی با توجه به نرخ تورم، افزایش سقف وام‌های دانشجویی جهت پرداخت هزینه، و ثبات شهریه‌های دانشگاه

(Moradipour et al., 2023; Pouratashi & Zamani, 2024; Shukla & Soneji, 2020; Wang et al., 2022)

(Bwachele et al., 2023; Kanwar & Sanjeeva, 2022; Moradipour et al., 2023; Pouratashi & Zamani, 2024; Wang et al., 2022)

گام پنجم: تجزیه و تحلیل و تلفیق یافته‌های کیفی

در این پژوهش، ابتدا برای تمام عوامل استخراج‌شده از پژوهش‌های پیشین، کدی در نظر گرفته شده است، سپس با در نظر گرفتن مفهوم هر یک از این کدها، هر یک در مفهومی مشابه (تم‌های پژوهش) دسته‌بندی شده و در ادامه نیز از ترکیب تم‌های پژوهش، مقوله‌ها حاصل گردید. بر اساس تحلیل‌های انجام‌شده، به کمک روش تحلیل محتوا روی ۴۳ پژوهش نهایی انتخاب‌شده، در مجموع تعداد ۶ مقوله، ۲۶ مفهوم و ۱۷۶ کد برای الگوی رضایت‌مندی دانشجویان در دانشگاه آزاد اسلامی در این پژوهش، کشف و برجسب‌گذاری شدند. در جدول ۳، کدهای نهایی استخراج‌شده مرتبط با هر مقوله و مفهوم نشان داده شده است.

جدول ۳. مقوله‌بندی یافته‌ها

مقوله‌ها	مفاهیم	کدها
خدمات آموزشی	کیفیت محتوای آموزشی	ارتقاء یافتن مهارت‌ها و توانایی‌های تخصصی و حرفه‌ای دانشجو با استفاده از محتوای آموزشی درس‌ها، جدید و به‌روز بودن محتوای آموزشی درس‌ها، تقویت محتوای علمی و فنی آموزشی در کنار مبانی تئوریک درس‌ها، وضوح، نظم و پیوستگی در محتوای آموزشی درس‌ها، مفید و کاربردی بودن محتوای آموزشی درس‌ها، انطباق محتوای آموزشی درس‌ها با منابع آموزشی موجود، و مناسب بودن حجم محتوای آموزشی درس‌ها
عملکرد اساتید/عملکرد اساتید		حضور به‌موقع اساتید در کلاس درس، توانایی در پاسخ دادن به سؤالات علمی دانشجویان، تسلط اساتید بر موضوعات درسی، قدرت تفهیم و انتقال مطالب توسط اساتید، رعایت سرفصل‌های آموزشی توسط اساتید، آگاهی از نیازهای دانشجویان در زمینه آموزش، اختصاص دادن وقت کافی برای دانشجویان، نظارت اساتید بر عملکرد دانشجویان، در نظر گرفتن تفاوت‌های دانشجویان در زمان تدریس توسط اساتید، در دسترس بودن اساتید در زمان اداری، برخورداری اساتید از دانش کافی در زمینه تخصصی‌شان، استفاده از روش‌های متنوع تدریس، بازخورد به‌موقع اساتید درباره وضعیت تحصیلی دانشجویان به آنان، نحوه تدریس اساتید، راهنمایی و مشاوره توسط اساتید، تقویت مهارت‌های یادگیری در دانشجویان، توانایی تدوین طرح درس، ایجاد جو دوستانه و صمیمی در کلاس، تعامل مداوم و صمیمانه اساتید با دانشجویان، استفاده از وسایل کمک‌آموزشی برای تدریس، انگیزه‌بخشی و تشویق دانشجو برای مشارکت در کلاس درس، آشنایی با دانشگاه و مقررات آموزشی، مدیریت زمان و کنترل نظم در کلاس، داشتن تجربه کاری و علمی بالا، و به‌روز بودن اطلاعات اساتید
کیفیت برنامه‌ریزی آموزشی		هماهنگی میان دروس نظری و کارآموزی، زمان‌بندی مناسب امتحانات، وجود رشته‌های گوناگون در دانشگاه، به‌کارگیری اساتید برجسته و شایسته در دانشگاه، برگزاری منظم کلاس‌های درس، منطقی و متناسب بودن دروس پیش‌نیاز، تعداد واحدهای درسی برای هر رشته تحصیلی، وجود مقاطع تحصیلی تکمیلی در دانشگاه، و زمان‌بندی مناسب کلاس‌های درس
اخلاق حرفه‌ای اساتید		رفتار محترمانه اساتید با دانشجویان، روحیه همکاری و مشارکت اساتید با دانشجویان، حفظ اسرار دانشجویان، آراستگی و پوشش مناسب اساتید، شور و اشتیاق داشتن برای تدریس، برخورداری از روحیه تحمل و سعه صدر در برخورد با دانشجویان، مسئولیت‌پذیری در قبال آموزش صحیح به دانشجویان، عدم تبعیض بین دانشجویان، اهمیت دادن به رشد و توسعه فکری دانشجویان، و انتقادپذیر بودن در امر آموزش
کیفیت ارزیابی تحصیلی		کیفیت سؤالات امتحانی دروس، ارزیابی نهایی بر اساس عملکرد دانشجو در طول ترم، ارزیابی صحیح و منصفانه دانشجو در طول ترم، استفاده از روش‌های مختلف ارزیابی یادگیری دانشجویان، و تناسب میان ارزیابی پایان ترم با محتوای آموزش‌داده شده در طول ترم تحصیلی

خدمات پژوهشی	عملکرد اساتید راهنما و مشاور	هدایت دانشجو در انتخاب عنوان مناسب پایان نامه، هدایت گام به گام دانشجو در تدوین پروپوزال، هدایت دانشجو در طی نمودن مسیر اجرایی پایان نامه، رفع اشکالات و ابهامات دانشجو در تدوین پایان نامه، هدایت دانشجو در تدوین مقاله استخراج شده از پایان نامه، حضور فعال استاد راهنما و مشاور در جلسه دفاع از پایان نامه، در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور، میزان پاسخگویی به سؤالات علمی و اجرایی دانشجو، و معرفی مجلات معتبر و در اختیار قرار دادن لینک های داندو به روز بودن منابع داخل کتابخانه، کافی و غنی بودن منابع کتابخانه، در دسترس بودن منابع الکترونیک، دسترسی سریع و آسان به منابع کتابخانه ای، و دسترسی سریع و آسان به بانک ها و پایگاه های اطلاعاتی آنلاین داخلی و خارجی برگزاری کارگاه های آموزشی در سطح دانشگاه، برگزاری نشست ها و همایش های علمی- تخصصی در دانشگاه، فعالیت کمیته ها و انجمن های علمی در دانشگاه، تولیدات علمی در دانشگاه، انتشار نشریات دانشجویی، توسعه مرکز و واحد پژوهشی در دانشگاه، و ارتباط با دانشگاه ها و مراکز علمی برتر جهان حمایت مادی و معنوی از ایده ها، نوآوری ها و طرح های تحقیقاتی، فراهم سازی فرصت های تحقیقاتی خارج از کشور برای دانشجویان، ارتباط با صنعت و سازمان های مربوط به هر رشته، فراهم سازی امکانات و تجهیزات لازم جهت برگزاری همایش های علمی، تأمین کمک هزینه برای تحقیقات علمی، و تجاری سازی تولیدات علمی دانشجویان
امکانات و زیرساخت ها	کیفیت فضای آموزشی	تناسب میان فضای فیزیکی کلاس ها با تعداد دانشجویان، تناسب میان فضای کلاس ها با محتوای آموزشی درس ها، وجود فضای آموزشی کافی در دانشگاه، مناسب بودن فضای فیزیکی کلاس ها از نظر تهویه، دما و نور، جذاب و نشاط آور بودن فضای آموزشی، و مناسب بودن فضای فیزیکی آزمایشگاه ها و کارگاه ها
کیفیت امکانات و تجهیزات آموزشی	کیفیت فضای کتابخانه	به روز بودن تجهیزات کارگاهی، آزمایشگاهی و مراکز تحقیقاتی دانشگاه، وجود تجهیزات و فضاهای مدرن آموزشی در کلاس ها، و وجود مواد مصرفی کافی برای انجام کارهای تحقیقاتی مناسب بودن فضای فیزیکی سالن های مطالعه کتابخانه از تهویه، دما، نور و سکوت و آرامش، نحوه چینش قفسه ها و راحتی در رفت و آمد بین آن ها، نحوه دسته بندی کتاب ها، نشریات و سایر منابع کتابخانه ای، تناسب میان فضای سالن های مطالعه با تعداد مراجعه کنندگان، و وجود تجهیزات و امکانات مناسب و کافی در کتابخانه
خدمات الکترونیکی	کیفیت آموزش مجازی	استفاده از ویدئو کنفرانس و پست الکترونیک جهت آموزش، برگزاری سمینارهای الکترونیکی، برگزاری آزمون های الکترونیکی، تعامل میان دانشجو با استاد و دانشجو با دانشجو، استفاده آسان و سریع از سیستم های آموزش الکترونیکی، به اشتراک گذاری آسان اطلاعات میان دانشجویان با یکدیگر، و انجام تکالیف و پروژه ها به صورت مجازی
مدیریت و پشتیبانی خدمات مجازی	کیفیت تجهیزات و زیرساخت های الکترونیک	انتشار جزوات الکترونیکی و CD های آموزشی، اطلاع رسانی دانشگاه از طریق پیامک، پست الکترونیک و شبکه های مجازی، انجام ارزشیابی و نظرسنجی الکترونیک، و انجام خدمات دانشجویی (مانند رزرو غذا، انجام امور فارغ التحصیلی و ...) به صورت الکترونیکی طراحی کاربر پسند وبسایت دانشگاه، دسترسی به سایت کامپیوتر و اینترنت در فضاهای مختلف دانشگاه، سرعت و پهنای باند اینترنت در نقاط مختلف دانشگاه، به روز بودن نرم افزارهای رایانه ای متناسب با هر رشته تحصیلی، و به روز بودن سخت افزارهای رایانه ای
خدمات اداری	عملکرد مدیران دانشگاه	در دسترس بودن مدیران دانشگاه، مسئولیت پذیری و پاسخگویی مدیران دانشگاه، توجه به درخواست های قانونی دانشجویان، رفتار محترمانه مدیران دانشگاه با دانشجویان، اطلاع رسانی به دانشجویان در خصوص قوانین و مقررات آموزشی، پیگیری مسائل و مشکلات دانشجویان از طرف مدیران دانشگاه، توجه به نظرات دانشجویان در خصوص تدوین و اصلاح آیین نامه ها و مقررات مربوط به آن ها، و تعامل مناسب مدیران دانشگاه با دانشجویان
عملکرد کارکنان دانشگاه		تعامل کارکنان دانشگاه با دانشجویان، پابندی کارکنان دانشگاه به قوانین و مقررات، رفتار محترمانه کارکنان دانشگاه با دانشجویان، حمایت و راهنمایی دانشجویان در بدو ورود به دانشگاه، همکاری کارکنان دانشگاه با دانشجویان در انعکاس مشکلات آنان به مدیران دانشگاه، سرعت و دقت در رسیدگی به کارهای دانشجویان، در دسترس بودن کارکنان دانشگاه، و نظم و انضباط کارکنان دانشگاه

کیفیت خدمات اداری	سرعت در انجام مکاتبات اداری، برنامه‌ریزی مطلوب برای انجام امور مربوط به نقل و انتقالات دانشجویان، واضح و راحت بودن فرایند ثبت‌نام و انتخاب واحد، و شفاف بودن فرایندهای خدمات دانشجویی (مانند کارآموزی و ...)
کیفیت خدمات کتابخانه	برنامه زمانی کار کتابخانه، شرایط بهره‌گیری از خدمات کتابخانه (مانند تعداد کتاب‌های امانتی و مدت زمان امانت)، دسترسی آنلاین به کتابخانه‌های سایر دانشگاه‌های داخلی و خارجی، و برگزاری نمایشگاه تازه‌های کتابخانه
خدمات رفاهی	کیفیت امکانات و زیرساخت‌های رفاهی وجود بوفه و کافه در نقاط مختلف دانشگاه، وجود فضای سبز کافی و مناسب در دانشگاه، نحوه سرویس‌دهی اتوبوس‌های دانشگاه، وجود سایه‌بان در نقاط مختلف دانشگاه، وجود نیمکت و صندلی در نقاط مختلف دانشگاه، وجود مکانی برای استراحت دانشجویان، کیفیت سلف سرویس و غذاخوری دانشگاه، کیفیت و ظرفیت پارکینگ‌های دانشگاه، و وجود مراکز خرید و خدماتی دانشگاه
کیفیت امکانات و زیرساخت‌های ورزشی	کیفیت امکانات و زیرساخت‌های ورزشی وجود فضای مناسب ورزشی، و وجود تجهیزات مناسب ورزشی
کیفیت خوابگاه‌ها	وضعیت بهداشتی خوابگاه‌ها، تأمین خوابگاه مناسب برای دانشجویان، وجود سالن‌های مطالعه در خوابگاه، تناسب میان فضای اتاق‌های خوابگاه با تعداد دانشجویان، تأمین خوابگاه مناسب برای دانشجویان متأهل، فاصله خوابگاه تا دانشگاه، شهریه خوابگاه، امنیت خوابگاه، و وجود تجهیزات کافی و مناسب در خوابگاه
کیفیت برنامه‌های فرهنگی و تفریحی	برگزاری همایش‌ها، انجمن‌ها، تشکلهای و هم‌اندیشی‌های فرهنگی، ایجاد شرایط برابر فعالیت‌های فرهنگی در تشکلهای و احزاب سیاسی دانشگاه، برگزاری اردوها و مسافرت‌های دانشجویی، و برگزاری مراسم‌ها، جشن‌ها و مسابقات مذهبی، فرهنگی و ورزشی مختلف
کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی	ارائه خدمات بهداشتی رایگان برای دانشجویان، نامحدود بودن خدمات بهداشتی و درمانی در درمانگاه‌های دانشگاه، توسعه خدمات بیمه‌ای برای دانشجویان، وجود مراکز بهداشتی و درمانگاه در دانشگاه، و در دسترس بودن خدمات پزشکی و درمانی
کیفیت خدمات مشاوره	وجود مراکز راهنمایی تحصیلی در دانشگاه، وجود مراکز خدمات مشاوره در دانشگاه، پیگیری و تلاش برای حل مشکلات دانشجویان در مراکز مشاوره دانشگاه، و راهنمایی و نظارت مشاور دانشگاه در مورد مسائل شخصی دانشجویان
حمایت‌های مالی	تسهیل اعطای وام تحصیلی برای دانشجویان در هر ترم، افزایش سقف وام دانشجویی با توجه به نرخ تورم، افزایش سقف وام‌های دانشجویی جهت پرداخت هزینه، و ثبات شهریه‌های دانشگاه

گام ششم: کنترل کدهای استخراجی

به‌منظور کنترل کدهای استخراجی، زمانی که دو رتبه‌دهنده پاسخگویان را رتبه‌بندی می‌کنند و قصد سنجش میزان توافق این دو رتبه‌دهنده را دارند، از شاخص کاپا^۱ استفاده می‌شود. برای کنترل مفاهیم استخراجی از مقایسه نظر پژوهشگر با یک خبره استفاده شده است. شاخص کاپا بین صفر و یک نوسان دارد و هر چه مقدار سنج به عدد یک نزدیک‌تر باشد نشان‌دهنده توافق بیشتر بین رتبه‌دهندگان است (دقتی، ۱۳۹۹: ۱۷). مقدار شاخص کاپا با استفاده از نرم‌افزار SPSS در سطح معناداری ۰/۰۰۰ عدد ۰/۷۱۶ محاسبه شد که نشان از پایداری مناسب کدهای استخراجی دارد. در جدول ۴ مقادیر اندازه توافق نشان داده شده است.

جدول ۴. مقادیر اندازه توافق

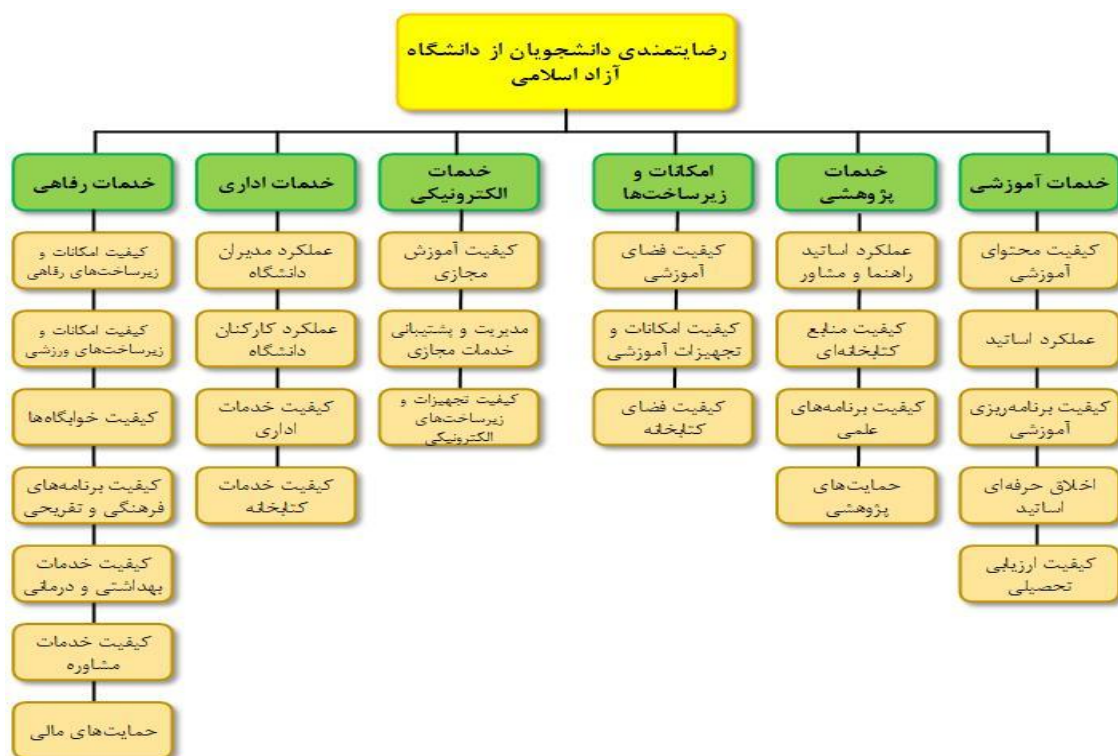
مقدار	انحراف استاندارد	عدد معناداری
۰/۷۲۸	۰/۰۷۰۳	۰/۰۰۰
۱۷۶		

کاپای مقدار توافق
تعداد موارد معتبر

¹ Kappa Index

گام هفتم: ارائه یافته‌ها

بر اساس مطالعه پژوهش‌های پیشین و کدهای استخراج‌شده، درنهایت ۶ مقوله و ۲۶ مفهوم در رابطه با الگوی رضایتمندی دانشجویان در دانشگاه آزاد اسلامی شناسایی شدند، که ۵ مؤلفه کیفیت محتوای آموزشی، عملکرد اساتید، کیفیت برنامه‌ریزی آموزشی، اخلاق حرفه‌ای اساتید و کیفیت ارزیابی تحصیلی در قالب مفهوم خدمات آموزشی؛ ۴ مؤلفه عملکرد اساتید راهنما و مشاور، کیفیت منابع کتابخانه‌ای، کیفیت برنامه‌های علمی و حمایت‌های پژوهشی در قالب مفهوم خدمات پژوهشی؛ ۳ مؤلفه کیفیت فضای آموزشی، کیفیت امکانات و تجهیزات آموزشی و کیفیت فضای کتابخانه در قالب مفهوم امکانات و زیرساخت‌ها؛ ۳ مؤلفه کیفیت آموزش مجازی، مدیریت و پشتیبانی خدمات مجازی و کیفیت تجهیزات و زیرساخت‌های الکترونیکی در قالب مفهوم خدمات الکترونیکی؛ ۴ مؤلفه عملکرد مدیران دانشگاه، عملکرد کارکنان دانشگاه، کیفیت خدمات اداری و کیفیت خدمات کتابخانه در قالب مفهوم خدمات اداری؛ و درنهایت ۷ مؤلفه کیفیت امکانات و زیرساخت‌های رفاهی، کیفیت امکانات و زیرساخت‌های ورزشی، کیفیت خوابگاه‌ها، کیفیت برنامه‌های فرهنگی و تفریحی، کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی، کیفیت خدمات مشاوره و حمایت‌های مالی در قالب مفهوم خدمات رفاهی شناسایی شدند. شکل ۱ الگوی رضایتمندی دانشجویان از دانشگاه آزاد اسلامی را نشان می‌دهد.



شکل ۱. الگوی رضایتمندی دانشجویان از دانشگاه آزاد اسلامی

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان داد که رضایتمندی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی در قالب ۶ مقوله اصلی، ۲۶ مفهوم و ۱۷۶ شاخص قابل تبیین است که این مقوله‌ها شامل خدمات آموزشی، خدمات پژوهشی، امکانات و زیرساخت‌ها، خدمات الکترونیکی، خدمات اداری و خدمات رفاهی می‌باشد. نتایج حاکی از آن است که خدمات آموزشی، به‌ویژه کیفیت محتوای آموزشی، عملکرد اعضای هیئت علمی، کیفیت برنامه‌ریزی آموزشی، اخلاق حرفه‌ای اساتید و کیفیت ارزیابی تحصیلی، مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده در رضایتمندی دانشجویان هستند (Manzoor et al., 2024; Pouratashi & Zamani, 2024; Wu et al., 2024). این یافته با مطالعات متعددی همسو است که بر نقش حیاتی کیفیت آموزش و نحوه تعامل اساتید با دانشجویان تأکید دارند (Alshathry & Alojail, 2024; Hosseinzadeh et al., 2023).

در بُعد خدمات پژوهشی، نتایج نشان داد که حمایت‌های پژوهشی، کیفیت منابع کتابخانه‌ای و عملکرد اساتید راهنما از جمله عوامل کلیدی در ارتقاء رضایتمندی هستند. این موضوع با نتایج پژوهش‌های پیشین همخوانی دارد که بیان می‌کنند دسترسی به منابع علمی معتبر، حمایت‌های مالی و معنوی از پژوهش‌ها و هدایت مناسب پایان‌نامه‌ها، تأثیر قابل توجهی بر رضایت دانشجویان دارد (Mahmoudzadeh Selmasi & Kanwar & Sanjeeva, 2022; Mahmoudi, 2022; Moradipour et al., 2023; Nemati et al., 2022). به‌طور مشابه، پژوهش (Kanwar & Sanjeeva, 2022) نیز بر اهمیت فراهم‌سازی بسترهای مناسب پژوهشی و ارتباط آن با انگیزه و رضایتمندی دانشجویان تأکید دارد. در بخش امکانات و زیرساخت‌ها، یافته‌ها بیانگر آن است که کیفیت فضاهای آموزشی، به‌روزرسانی تجهیزات و فضای کتابخانه تأثیر مستقیمی بر تجربه یادگیری و احساس رضایت دانشجویان دارد (Karamati & Azimi, 2022; Ribeiro et al., 2023). این یافته با نتایج (Altinay et al., 2024) همسو است که نشان داد کیفیت فضاهای عمومی و امکانات خوابگاهی به‌طور معناداری با احساس تعلق و رضایت کلی دانشجویان مرتبط است.

خدمات الکترونیکی نیز به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی رضایتمندی شناسایی شد. کیفیت آموزش مجازی، مدیریت و پشتیبانی خدمات مجازی و کیفیت تجهیزات و زیرساخت‌های الکترونیک از جمله ابعاد مهم این حوزه بودند. یافته‌های این پژوهش با نتایج (Balochi et al., 2022; Chen, 2022; Wang et al., 2022) هم‌راستا است که بر اهمیت زیرساخت‌های فناوری، سهولت استفاده از سامانه‌ها و مهارت‌های اساتید در آموزش آنلاین تأکید داشتند.

در حوزه خدمات اداری، یافته‌ها نشان داد که تعامل مناسب مدیران و کارکنان دانشگاه با دانشجویان، شفافیت و سهولت فرایندهای اداری و دسترسی‌پذیری مسئولین از عوامل مؤثر بر رضایت هستند. این نتایج با یافته‌های (Bwachele et al., 2023) و (Gabbianelli & Pencarelli, 2023) سازگار است که بر اهمیت کیفیت خدمات پشتیبانی و اداری در محیط دانشگاهی تأکید کرده‌اند. خدمات رفاهی نیز به‌عنوان بعد ششم، شامل کیفیت امکانات و زیرساخت‌های رفاهی، ورزشی، فرهنگی، خوابگاه‌ها، خدمات بهداشتی و درمانی، مشاوره‌ای و حمایت‌های مالی بود. این یافته‌ها همسو با نتایج (Feifei, 2021) و (Shukla & Soneji, 2020) است که بر تأثیر خدمات غیرآموزشی بر تجربه کلی دانشجویان تأکید دارند. وجود خدمات رفاهی باکیفیت می‌تواند به‌طور غیرمستقیم بر عملکرد تحصیلی و تعهد دانشجویان نسبت به دانشگاه اثرگذار باشد (Amiri Roshkhar et al., 2020; Khademi & Soleimani, 2020; Zhang et al., 2020).

بررسی تطبیقی نتایج با مطالعات پیشین نشان می‌دهد که عوامل شناسایی شده در این پژوهش تا حد زیادی مشابه یافته‌های تحقیقات بین‌المللی است، اما با توجه به بومی‌سازی الگو در دانشگاه آزاد اسلامی، برخی شاخص‌های خاص همچون ثبات شهریه، حمایت‌های مالی متناسب با تورم، و وجود مراکز مشاوره تحصیلی و روان‌شناختی، برجسته‌تر بوده‌اند (Moradipour et al., 2023; Pouratashi & Zamani, 2024). این امر نشان می‌دهد که اگرچه مدل‌های جهانی رضایتمندی دانشجویان می‌توانند چارچوب‌های مفیدی ارائه کنند، اما شرایط اقتصادی، فرهنگی و ساختاری هر کشور بر اولویت‌بندی عوامل اثرگذار نقش دارد.

از سوی دیگر، نتایج این پژوهش اهمیت یکپارچه‌سازی برنامه‌های بهبود کیفیت خدمات در همه حوزه‌های دانشگاهی را برجسته می‌کند. به بیان دیگر، تمرکز صرف بر کیفیت آموزشی بدون توجه به سایر ابعاد، به رضایتمندی پایدار منجر نخواهد شد. این موضوع با دیدگاه (Manzoor et al., 2024) همسو است که بیان می‌کند رضایتمندی دانشجویان حاصل تعامل چندبعدی خدمات و تجربه‌های آنان در طول تحصیل است. در نهایت، یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که مدل طراحی شده می‌تواند به عنوان ابزاری راهبردی برای مدیران دانشگاه آزاد اسلامی به‌کار گرفته شود تا بر اساس آن برنامه‌های بهبود کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی، اداری، رفاهی و فناورانه را به‌صورت هماهنگ و هدفمند اجرا کنند. این نتیجه با رویکرد (Altinay et al., 2024) همخوان است که مدیریت جامع کیفیت را شرط اصلی ارتقاء تجربه دانشجویی می‌داند.

این پژوهش همانند سایر مطالعات، با محدودیت‌هایی مواجه بوده است. نخست، داده‌ها صرفاً از پژوهش‌های منتشرشده در بازه زمانی مشخص استخراج شد و امکان بررسی برخی منابع غیرمنتشر یا داده‌های خاکستری وجود نداشت. دوم، روش فراترکیب به ماهیت کیفی داده‌ها متکی است و بنابراین تفسیر نتایج تا حدودی وابسته به قضاوت پژوهشگر می‌باشد. سوم، تفاوت‌های ساختاری و فرهنگی واحدهای مختلف دانشگاه آزاد اسلامی ممکن است بر میزان تعمیم‌پذیری نتایج اثرگذار باشد.

برای تکمیل و توسعه مدل ارائه‌شده، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی از روش‌های ترکیبی (کیفی-کمی) بهره گرفته شود تا بتوان هم از عمق تحلیل کیفی و هم از قدرت تعمیم تحلیل کمی استفاده کرد. همچنین، انجام مطالعات طولی جهت بررسی تغییرات رضایتمندی دانشجویان در طول دوره تحصیل و ارزیابی اثر اقدامات بهبود کیفیت، می‌تواند درک بهتری از پایداری نتایج فراهم آورد. افزون بر این، مقایسه تطبیقی رضایتمندی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی با دانشگاه‌های دولتی و بین‌المللی می‌تواند ابعاد جدیدی از نقاط قوت و ضعف را آشکار سازد. مدیران دانشگاه آزاد اسلامی می‌توانند با بهره‌گیری از مدل ارائه‌شده، برنامه‌های بهبود کیفیت را به‌صورت یکپارچه در همه حوزه‌ها اجرا کنند. تقویت تعاملات اساتید با دانشجویان، به‌روزرسانی محتوای آموزشی، توسعه خدمات پژوهشی، ارتقاء زیرساخت‌های فناوری، بهبود فرایندهای اداری و گسترش خدمات رفاهی از جمله اقداماتی است که می‌تواند رضایتمندی و وفاداری دانشجویان را به‌طور چشمگیری افزایش دهد. همچنین، توجه ویژه به حمایت‌های مالی و مشاوره‌ای، به‌ویژه در شرایط اقتصادی کنونی، می‌تواند نقش مهمی در نگهداشت دانشجویان و ارتقاء جایگاه رقابتی دانشگاه ایفا کند.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ‌گونه تضاد منافع وجود ندارد.

موازین اخلاقی

در انجام این پژوهش تمامی موازین و اصول اخلاقی رعایت گردیده است.

شفافیت داده‌ها

داده‌ها و مآخذ پژوهش حاضر در صورت درخواست از نویسنده مسئول و ضمن رعایت اصول کپی رایت ارسال خواهد شد.

حامی مالی

این پژوهش حامی مالی نداشته است.

Extended Abstract

Introduction

Student satisfaction has increasingly become a critical performance indicator for higher education institutions (HEIs), influencing institutional quality, competitiveness, and student retention (Wu et al., 2024). As the

primary beneficiaries of educational services, students' perceptions, expectations, and experiences directly shape how universities are evaluated, both internally and externally (Pouratashi & Zamani, 2024). Numerous studies highlight that student satisfaction is a multidimensional construct encompassing academic quality, administrative efficiency, infrastructure adequacy, research opportunities, digital services, and welfare provisions (Altinay et al., 2024; Manzoor et al., 2024).

In the educational dimension, quality teaching remains one of the strongest predictors of satisfaction, with factors such as curriculum relevance, innovative pedagogy, effective assessment methods, and faculty–student engagement identified as key drivers (Alshathry & Alojail, 2024; Hosseinzadeh et al., 2023). Equally important are supportive academic environments that integrate social, psychological, and infrastructural elements to enrich the student experience (Ribeiro et al., 2023).

Service quality frameworks in higher education often draw from established models such as SERVQUAL and Kano, which evaluate the gap between student expectations and actual service delivery (Qasempour et al., 2023). Research has shown that administrative efficiency, responsiveness, and transparency in university processes significantly influence satisfaction levels (Moradipour et al., 2023). Furthermore, technological advancements have reshaped learning environments, positioning e-learning quality, digital infrastructure, and online support services as central components of modern satisfaction models (Chen, 2022; Wang, 2022; Wang et al., 2022).

Internationally, satisfaction drivers extend beyond academic quality to encompass cultural integration, social support, and financial assistance (Mahmoudzadeh Selmasi & Mahmoudi, 2022; Nemati et al., 2022). Environmental factors, including the design and usability of public university spaces, have also been shown to positively affect student engagement and sense of belonging (Karamati & Azimi, 2022). Institutional image and branding further contribute to student perceptions, creating a feedback loop between satisfaction and recruitment success (Feifei, 2021; Kanwar & Sanjeeva, 2022).

In Iran, while higher education expansion has increased access, it has also posed challenges to maintaining consistent service quality (Soltani et al., 2021). The Islamic Azad University system, as one of the largest private HEIs in the country, faces heightened pressure to meet student expectations in a competitive landscape (Balochi et al., 2022). Therefore, a localized and comprehensive satisfaction model—built upon global best practices but tailored to contextual realities—is essential for sustained improvement (Amiri Roshkhar et al., 2020; Khademi & Soleimani, 2020; Shukla & Soneji, 2020; Zhang et al., 2020).

This study aimed to design such a model for Islamic Azad University by systematically synthesizing findings from domestic and international research. By adopting a meta-synthesis approach, the study sought to integrate diverse perspectives and produce a framework that addresses both global benchmarks and institution-specific needs.

Methods and Materials

This research employed a qualitative meta-synthesis methodology to integrate and interpret findings from previous studies related to student satisfaction in higher education. The study followed the seven-step Sandelowski and Barroso (2007) framework for meta-synthesis. The search strategy included both domestic and international databases (SID, Magiran, Noormags, Springer, ProQuest, Science Direct, and Emerald), using keywords such as “student satisfaction” and “higher education service quality.”

The inclusion criteria specified studies published between 2004 and 2024 (Gregorian calendar), focusing on higher education institutions and containing empirical findings on factors affecting student satisfaction. From an initial pool of 218 studies, 43 were selected based on relevance, methodological rigor, and data richness. Data extraction involved coding satisfaction-related factors, categorizing them into thematic concepts, and clustering them into overarching dimensions. Reliability was verified using Cohen's Kappa, with an agreement score of 0.716 indicating acceptable inter-coder consistency.

Findings

The meta-synthesis identified 176 codes, grouped into 26 concepts and clustered into six overarching dimensions:

1. **Educational Services** – Including the quality of educational content, faculty performance, academic planning, professional ethics, and fairness of academic assessment. Indicators encompassed relevance and currency of course content, teaching methods, adherence to curriculum, timely feedback, and faculty–student interaction.
2. **Research Services** – Comprising supervisory quality, library resources, academic programming, and research support. This included faculty guidance during thesis preparation, access to updated library materials, research workshops, and funding opportunities.
3. **Facilities and Infrastructure** – Covering classroom adequacy, modern equipment availability, and library space quality. Examples included sufficient classroom space, proper ventilation and lighting, and up-to-date laboratory equipment.
4. **Electronic Services** – Encompassing virtual learning quality, online service management, and IT infrastructure. This involved video conferencing facilities, user-friendly university websites, reliable internet access, and updated software/hardware.
5. **Administrative Services** – Relating to managerial responsiveness, staff conduct, and clarity of administrative processes. Key factors included accessibility of administrators, respectful treatment, and transparent registration procedures.
6. **Welfare Services** – Including sports and recreation, dormitory quality, cultural activities, healthcare, counseling, and financial support. This covered dormitory hygiene, sports facilities, cultural programs, medical services, and scholarships or tuition support.

Overall, the results underscored that satisfaction is shaped by a combination of academic quality, institutional support structures, technological integration, and student life amenities.

Discussion and Conclusion

The findings highlight that educational services are the primary drivers of student satisfaction at Islamic Azad University. Faculty performance—both in terms of pedagogical expertise and interpersonal engagement—emerged as a critical determinant, aligning with previous studies that emphasize the centrality of teaching quality in shaping academic experiences (Alshathry & Alojail, 2024; Hosseinzadeh et al., 2023; Wu et al., 2024). Well-structured academic programs and ethical teaching practices further reinforced satisfaction, echoing global findings that transparent and supportive educational environments foster positive student perceptions (Manzoor et al., 2024; Pouratashi & Zamani, 2024).

In the research dimension, access to adequate resources, effective supervision, and institutional encouragement for scholarly activities played a vital role. Similar to (Moradipour et al., 2023) and (Nemati et al., 2022), this study confirms that research-related support strengthens academic engagement and contributes to overall satisfaction. The findings also suggest that integrating research with industry partnerships and providing international opportunities could further enhance this dimension (Kanwar & Sanjeeva, 2022; Mahmoudzadeh Selmasi & Mahmoudi, 2022).

Facilities and infrastructure were found to significantly influence students' daily learning experiences. Adequate classroom conditions, modern laboratories, and comfortable library spaces were frequently cited as factors enhancing academic productivity. These results align with (Karamati & Azimi, 2022) and (Ribeiro et al., 2023), who argue that physical environments directly impact motivation and academic outcomes.

Electronic services emerged as a defining factor in the post-pandemic academic landscape. The study confirms (Balochi et al., 2022; Chen, 2022; Wang et al., 2022) in demonstrating that reliable IT infrastructure, well-

managed virtual learning environments, and efficient online administrative systems are now integral to student satisfaction.

Administrative services were identified as essential for fostering trust and a sense of institutional support. Respectful staff interactions, accessible administrators, and clear procedural guidelines contributed significantly to satisfaction, corroborating findings by (Bwachele et al., 2023) and (Gabbianelli & Pencarelli, 2023).

Finally, welfare services—often perceived as secondary to academic quality—proved to be important for holistic student well-being. This is consistent with (Feifei, 2021; Shukla & Soneji, 2020; Zhang et al., 2020), who highlight that non-academic services such as health care, counseling, and recreational activities influence both student retention and institutional reputation.

In conclusion, the proposed model provides a comprehensive framework for understanding and enhancing student satisfaction at Islamic Azad University. By integrating educational, research, infrastructural, technological, administrative, and welfare dimensions, the model offers a strategic tool for continuous quality improvement. Implementation of this framework can help the university maintain competitiveness, attract high-quality students, and improve long-term institutional performance in the evolving higher education sector.

References

- Alshathry, S., & Alojail, M. (2024). Evaluating Post-Pandemic Undergraduate Student Satisfaction with Online Learning in Saudi Arabia: The Significance of Self-Directed Learning. *Applied Sciences*, 14(19), 1-21. <https://doi.org/10.3390/app14198889>
- Altinay, Z., Arslan, R. U., & Sharma, R. C. (2024). Assessing Student Satisfaction and Institutional Efficiency in Dormitory Management: A Qualitative Analysis Based on Student Perspectives. *Sustainability*, 16(20), 1-19. <https://doi.org/10.3390/su16208823>
- Amiri Roshkhar, A., Zirek, M., Ghorbani, M., & Hosseinzadeh, A. (2020). Designing and validating educational service quality based on student satisfaction using the Khan model. *Educational Research Quarterly*, 16(65), 155-175.
- Balochi, Z., Rezaei, E., & Allahi, Z. (2022). Predicting student satisfaction with online teaching based on university lecturers' virtual teaching competence. *New Approach to Childhood Education Quarterly*, 4(2), 70-79.
- Bwachele, V. W., Chong, Y. L., & Krishnapillai, G. (2023). Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1-12. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01913-6>
- Chen, W. (2022). International Students' Online Learning Satisfaction Model Construction, Validation and Affecting Factors Analysis. *Open Journal of Social Sciences*, 10(7), 175-185. <https://doi.org/10.4236/jss.2022.107015>
- Feifei, L. (2021). Construction of international student satisfaction model under the internationalization of higher education: New normal perspective. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(11), 6084-6098.
- Gabbianelli, L., & Pencarelli, T. (2023). On-campus accommodation service quality: the mediating role of students' satisfaction on word of mouth. *The TQM Journal*, 35(5), 1224-1255. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2022-0092>
- Hosseinzadeh, E., Mahdavi, M., Memari, M., & Safari, M. (2023). Medical university students' satisfaction with educational programs and processes: A case study of Saveh University of Medical Sciences. *Development Strategies in Medical Education*, 10(3), 248-265.
- Kanwar, A., & Sanjeeva, M. (2022). Student satisfaction survey: a key for quality improvement in the higher education institution. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11(1), 1-27. <https://doi.org/10.1186/s13731-022-00196-6>
- Karamati, S., & Azimi, M. (2022). Explaining the components of student satisfaction with public spaces of universities: A case study of the Faculty of Architecture and Urban Planning, University of Art, Isfahan. *Iranian Journal of Restoration and Architecture*, 11(32), 19-33.
- Khademi, Y., & Soleimani, T. (2020). Evaluation of student satisfaction with teaching quality at Farhangian University, Ardabil. *Research in Teacher Education Quarterly*, 3(1), 127-139.
- Mahmoudzadeh Selmasi, M., & Mahmoudi, I. (2022). Factors related to student satisfaction in interactions with university staff: Nazloo Campus, Urmia University. *Socio-Cultural Changes Quarterly*, 19(4), 57-75.

- Manzoor, S. R., Chong, S. C., Al-Mahmud, A., & Asmawi, A. (2024). The impacts of a redefined HEI image model on postgraduate international students' satisfaction in Malaysia. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology (IJSSMET)*, 15(1), 1-23. <https://doi.org/10.4018/IJSSMET.339885>
- Moradipour, P., Edalatpanah, S. A., & Sarvarkhah, A. (2023). Identifying factors influencing student satisfaction and dissatisfaction with university: The case of master's students in management. *New Research in Performance Evaluation*, 2(3), 202-213.
- Nemati, M., Jafari, S. M. B., & Irani, H. R. (2022). Identifying and ranking factors influencing international students' satisfaction at Iranian universities. *Letter on Higher Education*, 15(59), 129-148.
- Pouratashi, M., & Zamani, A. (2024). Analysis of international student satisfaction. *National Skill University Quarterly*, 21(2), 119-139.
- Qasempour, N., Kazemnejad Matak, L., & Rezvani Monfared, N. (2023). Relationship between clinical lecturers' characteristics and medical students' satisfaction. *Horizon of Medical Development*, 14(2), 22-33.
- Ribeiro, M. F., Ribeiro, C., & Pereira, P. (2023). An examination of the higher education satisfaction index as a measure of student satisfaction. *Journal for Advancement of Marketing Education*, 31(1), 27-43.
- Shukla, S., & Soneji, B. (2020). Theories and models related to student satisfaction. *University Grants Commission Consortium for Academic and Research Ethics Group I Listed Journal*, 10(5), 157-161.
- Soltani Ghasemlou, N. (2022). *Developing a model to enhance student satisfaction at Hormozgan University of Medical Sciences* Doctoral dissertation, Islamic Azad University, Bandar Abbas Branch.
- Soltani, N., Jafari, P., Bagheri, M., & Qorchian, N. (2021). Identifying factors influencing student satisfaction at Hormozgan University of Medical Sciences: A qualitative study. *Modern Medical Information Journal*, 7(4), 62-71. <https://doi.org/10.52547/jmis.7.4.62>
- Wang, H. (2022). Evaluation and measurement of student satisfaction with online learning under integration of teaching resources. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (Ijet)*, 17(11), 99-113. <https://doi.org/10.3991/ijet.v17i11.32037>
- Wang, X., Gao, Y., & Li, S. (2022). [Retracted] A Study on Students' Satisfaction with Classroom Teaching of Independent Adult Universities Based on SERVQUAL and IPA Models, Taking Beijing Haidian Adult University as an Example. *Journal of Mathematics*, 1-9. <https://doi.org/10.1155/2022/7744401>
- Wu, X., Liu, H., Zhang, C., Zhang, F., Xie, B., & Zhong, X. (2024). Using structural equation modeling to investigate students' satisfaction with an undergraduate tutorial system. *BMC Medical Education*, 24(1), 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12909-024-05783-7>
- Zhang, Q., Cao, M., Zhang, F., Liu, J., & Li, X. (2020). Effects of corporate social responsibility on customer satisfaction and organizational attractiveness: A signaling perspective. *Business Ethics (Oxford, England)*, 29(1), 20-34. <https://doi.org/10.1111/beer.12243>