

بررسی انتظارات متقابل دانشجویان و دانشگاه و میزان دستیابی به آن

حسن حمیدپور^۱، حمید یعقوبی^۲، حمید پیروی^۳، مسعود ظفر^۴، محمد راضی مرادی^۵، حمید پورشریفی^۶

حمیدرضا حسن آبادی^۷، ناصر صبحی قراملکی^۸، سعید اکبری زردخانه^۹

^۱ دکتری روانشناسی بالینی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی hassan.hamidpour91@gmail.com

^۲ گروه روانشناسی بالینی، دانشگاه شاهد

^۳ مرکز مشاوره دانشگاه تهران

^۴ مددکار اجتماعی، مرکز مشاوره دانشگاه شاهد

^۵ کارشناس ارشد مشاوره تحصیلی، دانشگاه علامه طباطبایی

^۶ گروه روانشناسی، دانشگاه تبریز

^۷ گروه روانشناسی تربیتی، دانشگاه خوارزمی

^۸ گروه روانشناسی، دانشگاه محقق اردبیلی

^۹ دانشجوی دکتری سنجش و اندازه‌گیری، دانشگاه علامه طباطبایی

این پژوهش با حمایت مالی دفتر مشاوره و سلامت وزارت علوم و با مشارکت مرکز مشاوره دانشگاه تهران انجام شده است.

چکیده

منابع انسانی گرانبهارترین سرمایه‌های هر کشوری می‌باشند. دانشگاهیان نیز به عنوان سرمایه‌های جامعه، علاوه بر اینکه اهمیت بسیاری دارند بر سایر اقشار اجتماع بسیار اثرگذار هستند. و معمولاً اجتماع از آن‌ها انتظارات متفاوتی دارد. هدف این پژوهش بررسی انتظارات متقابل این افراد و میزان دستیابی به این انتظارات بود. به منظور انجام این پژوهش در دانشگاه‌های منتخب تعداد ۳۳۲۲ دانشجوی و ۳۳۳ عضو هیئت علمی انتخاب شدند و به پرسشنامه‌ی سنجش میزان انتظارات متقابل دانشگاهیان پاسخ دادند. نتایج نشان داد که به طور کلی میزان رضایت اساتید از دانشجویان در عامل "فرهنگی-اجتماعی" بیش از سایر عوامل بوده است. در بررسی میزان رضایت دانشجویان از اساتید دانشگاه مشخص شد بیشترین میزان رضایت مربوط به عامل "آموزشی" بوده است. همچنین بررسی میزان رضایت دانشجویان از مدیران دانشگاه نشان داد که تمامی عامل‌ها کمتر از میزان متوسط (۱/۵) بوده است. مهمترین نکته این است که دانشجویان از گروه اساتید نسبت به مدیران احساس رضایت بیشتری داشتند.

کلید واژه‌ها: دانشگاه؛ انتظارات؛ استاد؛ دانشجو

از انتظارات به عنوان یکی از مهمترین اجزای شخصیت افراد نام برده می‌شود که در پیش‌بینی رفتار انسان نقش برجسته‌ای دارد. افراد در هر زمینه‌ای از خودشان، دیگران و شرایط انتظاراتی دارند (بک، راش، شو و امری، ۱۹۷۹). اگر این انتظارات قابل دستیابی نباشد یا روش افراد برای رسیدن به این انتظارات، ناکارآمد و ناسازگار باشد ممکن است افراد دچار مشکلات روانی - اجتماعی شوند. برخی از نظریه‌پردازان (مثل فرانکن، ۱۹۸۴) انتظارات را نوعی "هدف" تلقی کرده‌اند که افراد برای رسیدن به آن تلاش می‌کنند. در اغلب دانشگاه‌های معتبر جهان از نظرات، انتقادات و پیشنهادات دانشجویان، اساتید و اهل فن بطور پیگیر کسب اطلاع شده و آنها را در جهت بهبود و اصلاح برنامه‌ها و فعالیت‌های دانشگاه و ارتقاء کارایی آن مورد استفاده قرار می‌دهند (شعاری‌نژاد، ۱۳۷۲ به نقل از نوردی نامیله). در برخی از دانشگاه‌ها در سطح بین‌المللی ملاک‌هایی درباره انتظار از استاد تهیه شده به عنوان مثال انجمن علمی دانشگاه ملبورن (۲۰۰۹) این انتظارات را از اساتید دانشگاه دارد؛ ترویج پژوهش، راهنمایی و کمک به همکاران تازه وارد، فراهم کردن محیطی برای افتخارات دانشجویان، معرفی پژوهش به دانشجویان و همکاران، بهبودی مداوم در استانداردهای آموزشی، مشارکت در آموزش دانشکده و دانشگاه و توسعه برنامه درسی، قابل دسترس بودن، مشارکت در سازمان‌های بین‌المللی متناسب با رشته یا حرفه خود، ارتقاء تصویر

دانشگاه به لحاظ ملی و بین المللی، شرکت در کنفرانس‌های مهم و دریافت جایزه، مشارکت در سیاست‌گذاری و مدیریت گروه، دانشکده و دانشگاه، ایفای نقش‌های ارشد اجرایی در دانشگاه، دانشکده و یا گروه.

پیشینه سنجش افکار دانشجویان در کشور به سال ۱۳۵۱ بر می‌گردد، که در آن "مرتضی نصفت" با استفاده از پرسشنامه‌ای به بررسی افکار دانشجویان در موضوعات مختلف پرداخت. پژوهش قاضی طباطبایی و مرجانی (۱۳۸۰) نشان داد که اثربخشی دانشگاهی از دیدگاه دانشجویان در سطحی پایین و به صورت منفی ارزیابی شده است. در پژوهشی دیگر با موضوع "نقش آموزش عالی در توسعه سرمایه اجتماعی" نیز وضعیت زندگی دانشجویی و نگرش‌های آنان بحث‌انگیز بود. همچنین پژوهش رجب‌زاده (۱۳۸۰) نشان داد دانشگاه در مقابل سایر عوامل نقش چندان تعیین کننده و پیش‌بینی کننده‌ای نداشته و حداکثر نقش آن تقویت کنندگی است. قانعی راد (۱۳۸۳) می‌گوید هر چه سابقه تحصیلی دانشجویان بیش تر می‌شود از انگیزش و انرژی عاطفی‌شان کاسته می‌شود. نوردی نامیله (۱۳۷۷) به بررسی ویژگی‌های یک "مدرس خوب" پرداخت؛ نتایج نشان داد بین نظرات دانشجویان کارشناسی ارشد و اعضای هیئت علمی درباره یک مدرس خوب و شیوه کلاس‌داری او تفاوت معنی‌داری وجود دارد. عباسیان و همکاران (۱۳۸۹) به بررسی شکاف میان ادراکات و انتظارات دانشجویان پرداختند؛ نتایج نشان داد که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف کیفیت وجود داشت. این داده‌ها حکایت از مشکلات زندگی دانشجویی در ایران دارد. و احتمالاً می‌توان از آن نتیجه گرفت دانشگاه‌های کشور تحت تأثیر عواملی، در توسعه زندگی دانشجویی، دارای ضعف‌های کارکردی‌اند.

برخی از پژوهش‌های خارجی که در این زمینه انجام شده است عبارتند از: هیل (۱۹۹۵) در پژوهشی طولی نشان داد که انتظارات دانشجویان در طول زمان دارای ثبات هستند. همچنین دارلاستون و همکاران (۲۰۰۳) در پژوهشی نشان دادند که میان انتظارات دانشجویان و تجربیات حقیقی آنها تفاوت آشکاری وجود دارد. پرفسور تونی تریکر (۱۹۹۹) در پژوهشی به عنوان "چگونه انتظارات دانشجویان را اندازه‌گیری کنیم؟" نشان داد؛ انتظارات دانشجویان از سال ۱۹۷۰ به طور مداوم در حال تغییرند. ناراسیمهان (۱۹۹۷) در مطالعه‌ای نشان داد که تفاوت‌هایی در انتظارات بر اساس مکان و افراد وجود دارد. همچنین محققین بریتانیایی به رهبری کیث استیونسون (۱۹۹۷) انتظارات دانشجویان دانشگاه را از رشته روانشناسی و علوم تربیتی مورد مطالعه قرار دادند. پس از اتمام پژوهش آنها اعلام کردند که؛ ممکن است دانشجویان انتظارات نامناسب یا غیر واقعی از اینکه دوره چگونه باید تدریس شود، داشته باشند. بنابراین بهتر است انتظارات به سمتی واقعی‌تر و مناسب‌تر هدایت شوند. بنابراین هدف این پژوهش، بررسی انتظارات متقابل این افراد و میزان دستیابی به این انتظارات بود.

روش

شرکت کنندگان و طرح پژوهش

شرکت کنندگان در این پژوهش تعداد ۳۲۲۲ دانشجو و ۳۳۳ عضو هیأت علمی تعداد ۱۹ دانشگاه تهران، گیلان، شیراز، فردوسی مشهد، صنعتی شریف، صنعتی امیرکبیر، صنعتی اصفهان، صنعتی سهند، الزهراء، امام صادق (ع)، بجنورد، زابل، ایلام، قم، هنر تهران، هنر اسلامی تبریز، گنبد کاووس و علوم کشاورزی و منابع طبیعی ساری بودند.

ابزار

ابزار پژوهش شامل دو پرسشنامه محقق ساخته برای سنجش انتظارات اساتید و دانشجویان است. پرسشنامه دانشجویان دو بخش اصلی است. بخش اول برای اطلاع از مشخصات جمعیت شناختی دانشجویان و بخش دوم دارای ۲۹ گویه برای بررسی انتظارات دانشجویان از اساتید در ۲ عامل (آموزشی و اخلاق حرفه‌ای) و ۷۶ گویه انتظارات دانشجویان از مدیریت دانشگاه در ۱۱ عامل (تغذیه، خوابگاه، امکانات رفاهی، امکانات آموزشی مرتبط با فناوری، کتابخانه، ورزشی و تفریحی، امکانات و فضای آموزشی، مدیریت آموزشی، پژوهشی، فرهنگی و حقوق مادیو معنوی دانشجو است. این گویه‌ها بر حسب مورد در پرسشنامه اساتید نیز خود دارای دو بخش مشخصات جمعیت شناختی (۸ سؤال) و سنجش انتظارات اساتید از دانشجویان (۱۹ گویه) در ۳ عامل (آموزشی و پژوهشی، تربیتی و فرهنگی اجتماعی) است. در همه گویه‌ها از پاسخگویان خواسته شده است میزان برآورده شدن انتظارات خود را در هر یک از موارد مطرح شده در یک طیف ۴ قسمتی از "اصلاً" تا "کاملاً" مشخص نماید. به این ترتیب انتظارات اساتید و دانشجویان در طیفی از نمره صفر تا ۳ مورد ارزیابی قرار گرفته است.

شیوه اجرا

این پژوهش بر اساس قسمتی از نتایج یک طرح ملی با عنوان "انتظارات متقابل دانشگاه و دانشگاهیان و میزان دستیابی به آن" است که جمع آوری اطلاعات میدانی آن در هر یک از دانشگاه‌ها با مراجعه به اساتید و دانشجویان در کلاس‌های درس و در بازه زمانی مهر ماه تا اسفند ماه ۱۳۹۰، صورت گرفته است. پس از گردآوری پرسشنامه‌ها، داده‌ها در نرم افزار SPSS نسخه ۱۸ وارد شده و اطلاعات بدست آمده مورد ارزیابی قرار گرفتند.

نتایج

نتایج این پژوهش در دو بخش اصلی ارائه می‌گردد. در بخش اول به انتظارات دانشجویان از اساتید و مدیریت دانشگاه اختصاص می‌یابد و بخش دوم به انتظارات اساتید از دانشجویان پرداخته شده است.

جدول ۱

میانگین عامل‌های انتظارات دانشجویان از اساتید

میانگین (طیف ۰ تا ۳)	انتظارات دانشجو از استاد
۱/۶۵	آموزشی
۱/۳۵	اخلاق حرفه‌ای و شاگرد پروری
۱/۵	کل شاخص انتظارات استاد از دانشجو

اطلاعات جدول ۱ نشان می‌دهد که بالاترین میانگین در انتظارات دانشجو از استاد، انتظارات آموزشی است. از سوی دیگر در عامل مربوط به اخلاق حرفه‌ای و شاگرد پروری، کمتر از میزان متوسط است. در مجموع میانگین نمرات انتظارات دانشجویان از اساتید برابر با ۱/۵ (میزان متوسط) است. نتایج آزمون رتبه فریدمن نشان با مقدار مجذور کای ۸۸۵/۹، درجه آزادی ۱، در سطح خطای کمتر از ۰/۱ تفاوت بین رتبه این دو عامل را تأیید می‌نماید. همچنین بررسی گویه‌ها نشان می‌دهد بالاترین میانگین در رضایت دانشجویان از اساتید مربوط به "حضور به موقع استاد در کلاس"، "پایان دادن به موقع کلاس توسط استاد"، "رعایت احترام متقابل بین اساتید" و "خوش-خلقی و تکریم دانشجویان" است. از سویی کمترین سطح رضایت دانشجویان در گویه‌های "نحوه استفاده از ابزارهای کمک آموزشی"، "شیوه ارزشیابی اساتید"، "پرورش روحیه انجام کارهای تیمی در دانشجویان" و "کمک به حل و فصل مشکلات تحصیلی" می‌باشد.

جدول ۲

میانگین عامل‌های مربوط به انتظارات دانشجویان از مدیریت دانشگاه (به ترتیب اولویت)

میانگین (طیف ۰ تا ۳)	میزان انتظارات دانشجویان از مدیریت دانشگاه
۱/۳۳	کتابخانه
۱/۳۳	امکانات ورزشی-تفریحی
۱/۳۲	امکانات و فضای آموزشی
۰/۱/۳	مدیریت آموزشی
۱/۲۴	تغذیه
۱/۲۴	امکانات فرهنگی
۱/۲۲	امکانات آموزشی مرتبط با فناوری اطلاعات
۰/۱/۲	امکانات رفاهی
۱/۱۸	خوابگاه

۱/۱۳	رعایت حقوق مادی و معنوی دانشجو
۱/۰۴	تسهیلات پژوهشی
۱/۲۳	کل رضایت دانشجویان از مدیریت دانشگاه

در بررسی عوامل انتظارات دانشجویان از مدیریت دانشگاه نتایج نشانگر این است که میزان برآورده شدن این عامل‌ها کمتر از میزان متوسط (۱/۵) بوده است. اگر چه رضایت دانشجویان از "کتابخانه"، "امکانات ورزشی و تفریحی" و امکانات و فضای آموزشی بیش از سایر عامل‌ها و رضایت دانشجویان از خوابگاه"، "رعایت حقوق مادی و معنوی دانشجو" و "تسهیلات پژوهشی" است. مقدار مجذور کای آزمون رتبه فریدمن برابر با ۹۳۹/۳، با درجه آزادی=۱۰ و سطح معناداری ۰/۰۰۰۱ تأیید می‌کند که بین رتبه عامل تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۳

میانگین عامل‌های مربوط به انتظارات اساتید از دانشجویان (به ترتیب اولویت)

میانگین (طیف ۰ تا ۳)	میزان رضایت اساتید از دانشجویان
۱/۸۱	فرهنگی / اجتماعی
۱/۵۶	ویژگیهای تربیتی
۱/۴۳	آموزشی / پژوهشی
۶۰۱/	کل شاخص میزان رضایت اساتید از دانشجویان

بررسی میزان رضایت اساتید از دانشجویان نشان داد که میانگین میزان رضایت اساتید در عامل فرهنگی- اجتماعی و ویژگیهای تربیتی بالاتر از مقدار متوسط و رضایت از عامل آموزشی- پژوهشی کمتر از مقدار متوسط است. همچنین بررسی گویه‌ها نشان داد بالاترین میزان رضایت اساتید از دانشجویان مربوط به "انجام تکالیف درسی"، "خودباوری" و "حفظ کرامت انسانی در تعامل با دیگران" می‌باشد و از آن سو کمترین سطح رضایت اساتید مربوط به "کاربردی ساختن علوم"، "داشتن تفکر خلاقانه" و "داشتن درک سیاسی" می‌باشد.

بحث

در پایان پس از بررسی اهداف پژوهش حاضر می‌توان نتیجه گرفت که میزان رضایت در چهار گروه مختلف بدین صورت است: الف) اساتید: نتایج نشان می‌دهند که به طور کلی میزان رضایت اساتید از دانشجویان در عامل "فرهنگی- اجتماعی" بیش از سایر عوامل بوده است. بالاترین میزان رضایت اساتید از مدیران دانشگاه نیز مربوط به عامل "تسهیلات پژوهشی" بوده است و همچنین بیشترین میزان رضایت اساتید از کارمندان مربوط به عامل "اخلاق اداری" می‌باشد.

ب) دانشجویان: در بررسی میزان رضایت دانشجویان از اساتید دانشگاه مشخص شد بیشترین میزان رضایت مربوط به عامل "آموزشی" بوده است. همچنین بررسی میزان رضایت دانشجویان از مدیران دانشگاه نشان داد که تمامی عامل‌ها کمتر از میزان متوسط (۱/۵) بوده است و در نهایت بررسی میزان رضایت دانشجویان از کارکنان دانشگاه نشان داد که دانشجویان از کارمندان رضایت نسبی دارند. مهمترین نکته این است که دانشجویان از گروه اساتید نسبت به مدیران و کارکنان احساس رضایت بیشتری داشتند.

ج) مدیران: در بررسی میزان رضایت مدیران از دانشجویان نتایج نشان داد که در عامل "اخلاق دانشجویی" بیشترین رضایت و در عامل "حرفه‌ای شغلی" کمترین رضایت کسب شده است. بررسی رضایت مدیران از اساتید هم نشان داد بالاترین رضایت مربوط به "فعالیت‌های پژوهشی" بوده است و کمترین رضایت مدیران از اساتید مربوط به "بومی سازی علم و نظریه پردازی" بوده است. بالاترین رضایت مدیران از کارکنان مربوط به "قانون‌مداری کارکنان" و کمترین رضایت مربوط به "خلاقیت و نوآوری" در محل کار بوده است.

د) کارکنان: در بررسی رضایت کارکنان از دانشجویان نتایج نشان داد بالاترین رضایت مربوط به "متانت در رفتار" بوده است و

همچنین بیشترین رضایت کارمندان از اساتید در خصوص "توقعات قانونی و معقول" و همچنین کمترین رضایت مربوط به "رعایت احترام کارمندان" از سوی اساتید بوده است. کارکنان از مدیران خود در عامل "حقوق و مزایا" راضی‌تر از فراهم کردن "شرایط و امکانات رفاهی" بوده‌اند.

به طور کلی، نتیجه‌گیری‌های زیر از این پژوهش حاصل می‌شود:

- در پژوهش‌های آتی مهارت‌های ارتباطی گروه‌های مورد پژوهش در کنار سایر عوامل در نظر گرفته شود.
- با توجه به اینکه ابزار اندازه‌گیری پژوهش حاضر پرسشنامه بوده است پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده روش‌های دیگری از قبیل مصاحبه، مشاهده و... در کنار این ابزار استفاده شود تا نتایج پژوهش اعتبار بیرونی داشته و قابل تعمیم به جامعه باشد.
- پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی مقیاس محقق ساخته هنجاریابی شود تا به صورت ابزاری برای انتظارات دانشگاهیان و چک آپ کمی و کیفی دانشگاه درآید.
- پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده رابطه بین میزان برآورده شدن انتظارات و موفقیت شغلی و تحصیلی سنجیده شود.
- پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده میزان آگاهی مسئولین درباره اینگونه انتظارات و اهمیت آنها مورد بررسی قرار گیرد.
- در ابتدای هر نیمسال تحصیلی با استفاده از مقیاس‌های مربوط به هر گروه از دانشگاهیان، چگونگی انتظارات همان سال تحصیلی اندازه‌گیری و برآورد شود و مدیریت دانشگاه سعی نماید در آن سال تحصیلی برای تحقق انتظارات هر یک از گروه‌ها برنامه ریزی نماید.
- از آنجایی که انتظارات همواره ثابت نیستند و با توجه به تجربیات مختلف افراد تغییر و تحول می‌یابند، بنابراین اندازه‌گیری انتظارات باید به صورت یک کار مداوم درآید.
- برای دستیابی به اهداف مشترک و روشن هر دانشگاه می‌بایست با دعوت از دانشجویان، اساتید و کارکنان انتظارات جمع‌آوری شده را اعلام نماید. این کار می‌تواند به ایجاد تفاهم و آگاهی از انتظارات متقابل گروه‌های دانشگاهی از یکدیگر شود.
- مراکز مشاوره هر دانشگاه با همکاری دفاتر نظارت و ارزیابی در خصوص سنجش میزان دستیابی افراد به انتظاراتشان در دانشگاه به اجرای آزمون و تست و نیازسنجی بپردازند.
- پیشنهاد می‌شود در کنار اجرای پرسشنامه، مصاحبه با افراد نیز جهت سنجش و ارزیابی انتظارات دانشگاهیان گنجانده شود.
- مدیریت دانشگاه، مدیریت نظارت و ارزیابی و رئیس مرکز مشاوره هر ماه جلسه‌ای با هدف بررسی "دستیابی به انتظارات" داشته باشند. و در آن به بررسی اقدامات انجام شده و اقداماتی که در آینده باید انجام شود، بپردازند. بهتر است در این جلسه از هر گروه از افراد به عنوان مثال یک نفر از دانشجویان، یک نفر از اساتید و... نماینده‌ای حضور داشته باشد.
- مرکز مشاوره هر دانشگاه هر سال گزارشی از روند برگزاری جلسات برگزار شده مرتبط با موضوع انتظارات را به دفتر مشاوره و سلامت ارسال نماید. تا این دفتر بتواند میزان برآورده شدن انتظارات دانشگاهیان را ارزیابی و مشکلات پیش‌روی دانشگاهیان را شناسایی نماید.
- دستیابی به انتظارات نسل جوان و دانشجویان اهمیت ویژه‌ای دارد و می‌تواند از مهاجرت و فرار نخبه‌های کشور جلوگیری کند. بنابراین جامعه دانشگاهی با تعاملی سازنده و هماهنگ می‌تواند بسیاری از انتظارات دانشگاهیان را برآورده نماید و از بروز بسیاری از نارضایتی‌ها و سایر تبعات مرتبط با آن جلوگیری خواهد شد.
- پایش انتظارات دانشگاهیان همچون کارنامه سلامت در دستور کار دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی قرار گیرد.

منابع

فراستخواه، مقصود. (۱۳۸۸). دانشگاه و آموزش عالی منظرهای جهانی و مسئله‌های ایرانی. تهران: نشر نی.

فراستخواه، مقصود. (۱۳۸۸). دانشگاه ایرانی و مسئله کیفیت. تهران: نشر آگاه.

Alves, Helena & Raposo, Mário. (2007). The influence of university image in student's expectations, satisfaction and loyalty. Paper presented to the 29th ANNUAL EAIR FORUM. Innsbruck, Austria.

María del Carmen Pichardo Martínez, Ana Belén García Berbén, Jesús De la Fuente Arias & Fernando

- Justicia Justicia.(2007). The Study of Expectations at the University: Analysis of Empirical Works and Future Lines of Investigation. *Revista Electrónica de Investigación Educativa* , 9(1).
- Tricker, Tony (2009). Student Expectations – How do we measure up? School of Computing and Management Sciences Sheffield Hallam University The University of Melbourne- EXPECTATIONS OF A PROFESSOR- Endorsed by Academic Board Approved by Council.
- Hill, F.M. (1995). Managing service quality in higher education: the role of the consumer as primary consumer. *Quality Assurance in Higher Education*, 3(3), 10-21.
- Darlaston-Jones, D., Pike, L., Cohen, L., Young, A., Haunold, S., & Drew, N. (2003). Are they being served? Students' expectations of higher education. *Issues in Educational Research*, 13(1), 31-52.
- De la Fuente, J., Justicia, F., Sander P., Cano, F., Martínez, J. M., & Pichardo, M.C. (2004, april). Evaluación de la percepción del proceso de enseñanzaaprendizaje en los alumnos universitarios. Work presented at the VII Congreso Europeo de Evaluación Psicológica, Malaga, Spain.
- De la Fuente, J., Nievas, F., & Rius, N. (2002). Cuestionario sobre las expectativas de enseñanza de los estudiantes universitarios. Manuscript not published. Universidad de Almería, Spain.
- De la Fuente, J., Sander, P., Justicia, F., Cano, F., Martínez, J. M., & Pichardo, M.C. (2004). march-april). Estudio de los procesos de enseñanza-aprendizaje en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Work presented at the VII Congreso Internacional de Psicología y Educación, Almeria, Spain.
- Alves, H. and Raposo, M. (2007). Conceptual Model of Student Satisfaction in Higher Education. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(5), 571 – 588.