



مطالعه کیفیت خدمات دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی

مهرعلی همتی نژاد^۱، محمد حسن قلی‌زاده^۲، سپیده شبانی^{۳*}

تاریخ دریافت: ۹۴/۳/۱۹

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۵/۱۳

چکیده

هدف: با بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از خدمات، می‌توان زمینه را برای تدوین برنامه‌های مناسب جهت بهبود کیفیت خدمات فراهم کرد. هدف پژوهش حاضر مطالعه کیفیت خدمات دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی بود.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر از نوع توصیفی است و جامعه آماری آن تمامی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان در نیمسال اول تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ بود. ۱۰۸ دانشجو به صورت تصادفی برای شرکت در این پژوهش انتخاب و به پرسشنامه‌های ادراکات و انتظارات مشتری از کیفیت خدمات ارائه شده (خدمات آموزشی، پژوهشی و اماکن ورزشی) در مقیاس لیکرت ۷ ارزشی (کاملاً مخالف=۱ تا کاملاً موافق=۷) پاسخ دادند. این پرسشنامه‌ها پنج بُعد کیفیت خدمات (عناصر عینی، اعتبار، پاسخگویی، اطمینان و همدلی) را در دو بخش ادراکات و انتظارات مورد سنجش قرار می‌دهد. روایی صوری ابزار مورد تأیید متخصصان قرار گرفت. پایایی آن نیز در یک مطالعه راهنما با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد.

یافته‌ها: نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون ویلکاکسون نشان داد که در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی و اماکن ورزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان امتیاز ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات (وضعیت موجود) به طور معنی‌داری کمتر از انتظارات آن‌ها بوده و به عبارتی در هر پنج بُعد بجز بُعد پاسخگویی در بخش پژوهش شکاف منفی وجود دارد ($P < 0/05$).

نتیجه‌گیری: از آنجا که در همه ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده شکاف منفی مشاهده شد، به نظر می‌رسد که ایجاد کانال‌های رسمی و غیر رسمی با دانشجویان و همچنین بهبود وضعیت ظاهری، فضاها و امکانات آموزشی، پژوهشی و اماکن ورزشی برای کاهش یا حذف شکاف مفید باشد.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، خدمات آموزشی، خدمات پژوهشی، مدل سروکوال.

۱. استاد دانشگاه گیلان

۲. دانشیار دانشگاه گیلان

۳. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی دانشگاه گیلان

* نشانی الکترونیک نویسنده مسئول: s.shabani66@yahoo.com

مقدمه

صدمه دیدن کیفیت خدمت می‌شود. در چنین حالتی تصمیم گیران نمی‌توانند جوابگوی انتظار مشتریان باشد و بنابراین، شکاف کیفیت بوجود می‌آید (میرفخرالدینی و همکاران، ۱۳۹۰). امروزه بر اساس اصل مشتری مداری نظام‌های آموزشی دنیا با توجه به نیازهای واقعی استفاده کنندگان از این خدمات طراحی می‌شود و دیدگاه دانشجویان در مورد همه جنبه‌های آموزش بررسی و از عوامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه‌ها در نظر گرفته می‌شود (خطیبی و همکاران، ۱۳۹۰).

دانشگاه به عنوان یک موسسه خدماتی مشتریان متعددی (اساتید، دانشجویان، دولت و سایر سازمان‌های غیر انتفاعی) دارد که متقاضی خدمات آموزشی و پژوهشی این نهاد هستند (روشان^۱، ۲۰۰۵). در این میان دانشجویان از تعامل بیشتری با نظام آموزشی برخوردارند. آن‌ها بخش ادغام شده در فرایند آموزش و کسانی هستند که در فرایند آموزش، دانش و مهارت دریافت کرده و آن را با خود به محیط‌های کاری می‌برند. بنابراین درک و برآورده ساختن یا فراتر رفتن از انتظارات دانشجویان برای دانشگاه‌ها بسیار مهم است (وُرن و همکاران^۲، ۲۰۰۲). به دلیل تنوع خدمات^۳، تعریف خدمات همواره دشوار بوده است. آنچه این امر را پیچیده‌تر می‌کند، این واقعیت است که به دلیل نامحسوس بودن اکثر داده‌ها و ستاده‌ها، غالباً درک و تشخیص راه‌های

امروزه مفهوم کیفیت دغدغه اصلی بسیاری از سازمان‌های تولیدی و خدماتی محسوب می‌شود. در واقع در دنیای رقابتی کنونی سازمان‌ها ناچارند برای بقا و نیز ارتقای جایگاه خود شرایطی را فراهم آورند که کسب حداکثر رضایت مشتریان خود را به همراه داشته باشند. نگاهی به روند تحولات جاری نظام آموزش عالی حاکی از آن است که آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگنای مالی، به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت نیز بپردازد. امروزه اغلب دانشگاه‌ها با استراتژی‌هایی چون تضمین کیفیت تلاش دارند گوی سبقت را از دیگر دانشگاه‌ها بربایند. محیط‌های آموزشی نه تنها در ارائه خدمات به جویندگان در جامعه نقش مهمی ایفا می‌کنند، بلکه خدمات این سازمان‌ها به گونه‌ای است که تمام بخش‌های جامعه از آن بهره‌مند می‌شوند؛ بنابراین بی-توجهی به کیفیت خدمات آن‌ها پیامدهایی چون افت تحصیلی، وابستگی علمی، عدم کارآفرینی و ضعف تولید دانش را به همراه خواهد داشت. به دلیل ماهیت پیچیده خدمات آموزشی، تنوع مشتریان و خدمات متنوع مورد نیاز آن‌ها، برای ارتقای کیفیت در خدمات باید به عوامل و معیارهای محدود کننده بسیاری توجه شود (خطیبی و همکاران، ۱۳۹۰). مشتریان یا دریافت کنندگان خدمت، کیفیت را با مقایسه انتظارات و ادراکات خود از خدمات دریافت شده ارزیابی می‌کنند. با وجود تأکید بر کسب بازخورد از مشتریان، اغلب بین تلقی مدیریت از ادراک و انتظار دریافت کنندگان خدمت و ادراک و انتظار واقعی آن‌ها تناسب وجود ندارد و این امر موجب

1. Roshan
2. Hwang et al.
3. Services

زیتهامل و بری^۸، بر پایه مدل شکاف^۹ بنا شده است. سروکوال مدلی است که کیفیت خدمات یک سازمان را از پنج بُعد مختلف مورد ارزیابی قرار می‌دهد. این پنج بُعد عبارتند از: (۱) عناصر عینی^{۱۰} سازمان که شامل وجود تسهیلات، امکانات رفاهی و تجهیزات کاری و کالاهای ارتباطی در فضا و محیط فیزیکی سازمان است؛ (۲) اعتبار^{۱۱}: به معنای توانایی انجام خدمات تعهد شده به طور صحیح و مطمئن می‌باشد بطوریکه انتظارات مشتری تأمین شود؛ (۳) پاسخگویی^{۱۲}: به تمایل در جهت کمک به ارباب رجوع و ارائه خدمات در حداقل زمان ممکن اطلاق می‌شود و تأکید بر نشان دادن حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست‌ها و شکایات ارباب رجوع دارد؛ (۴) اطمینان^{۱۳}: بیانگر صلاحیت سیستم و حسن شهرت در ارائه خدمات به‌طور مؤدبانه و مطمئن به ارباب رجوع است؛ (۵) احساس یگانگی و همدلی^{۱۴} که به توانایی نزدیک شدن به ارباب رجوع و تلاش برای درک نیازهای او اطلاق می‌شود (مارتینز^{۱۵}، ۲۰۱۰).

پاراسورمن و همکاران^{۱۶} (۱۹۸۸)، کیفیت را تفاوت بین انتظارات مشتریان از وضع مطلوب و ادراکات آن‌ها از وضع موجود ارائه خدمات تعریف کرده‌اند.

انجام و عرضه خدمات آسان نیست. کاتلر^۱ (۲۰۰۳) معتقد است خدمت، فعالیت یا منفعتی نامحسوس است که یک سازمان عرضه می‌کند و مالکیت چیزی را به دنبال ندارد و به عبارت دیگر، تولید خدمت ممکن است به کالای فیزیکی وابسته باشد یا نباشد. کالای نامرغوب و خدمات پایین‌تر از حد انتظار، همواره موجب می‌شود که مشتریان کالا و بهره‌گیران از خدمات، روز به روز اعتبار و اعتماد کمتری نسبت به عرضه‌کنندگان آن کالا و ارائه‌دهندگان این خدمت پیدا کنند.

گرونروس^۲ (۲۰۰۱) کیفیت خدمات را مغایرت بین ادراک^۳ مشتری از خدمت و انتظارات^۴ او تعریف کرده است. به اعتقاد زافیروفلس^۵ (۲۰۰۷) کیفیت خدمات برای بقا و سودآوری نظام آموزش عالی حیاتی است. کسب بازخورد از مشتریان یکی از گام‌های اساسی تأمین و ارتقاء کیفیت می‌باشد. بازخورد کسب شده از مشتریان کمک می‌کند تا مناطقی که در آن‌ها نیاز به بهبود مستمر وجود دارد، شناسایی شوند (رمضانیان و همکاران، ۱۳۹۰) اما غالباً بین شناخت مدیریت از ادراکات و انتظارات دریافت‌کنندگان خدمت و ادراکات و انتظارات واقعی آن‌ها تناسب وجود ندارد و این امر موجب صدمه دیدن کیفیت خدمات می‌گردد (دانلی و همکاران^۶، ۱۹۹۵). یکی از متداولترین روش‌ها برای سنجش کیفیت خدمات، مقیاس می‌باشد که در سال ۱۹۸۵ توسط پاراسورامان،

8. Parasuraman, Zeithamel and Bery

9. Gap

10. Tangibles

11. Reliability

12. Responsiveness

13. Assurance

14. Empathy

15. Martinz

16. Parasuraman et al.

1. Kotler

2. Gronroos

3. perception

4. Expectation

5. Zafiroflus

6. Donnelly et al.

7. Servqual

نتیجه رسیدند که از دیدگاه اکثر دانشجویان در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده، شکاف منفی وجود دارد و انتظارات دانشجویان برآورده نمی‌شود. زوار و همکاران (۱۳۸۶) در پژوهشی به ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استان‌های آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان پرداختند. در این پژوهش نیز خدمات مراکز آموزشی از نظر دانشجویان در همه مولفه‌ها دارای شکاف منفی بود که نشان دهنده عدم رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات مراکز آموزشی می‌باشد. محمدی و وکیلی (۲۰۱۰) ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دانشگاه زنجان را بر اساس مدل سروکوال مورد ارزیابی قرار دادند. در این پژوهش نیز هر پنج عامل مربوط به کیفیت خدمات نامطلوب گزارش شد. همچنین کانتچیتپول^۲ (۲۰۱۳)، دیورسیون و همکاران^۳ (۲۰۱۳)، زشان و همکاران^۴ (۲۰۱۰)، محمد یوسف و همکاران^۵ (۲۰۱۰)، لگچویش^۶ (۲۰۰۹)، لویی و کاریجو^۷ (۲۰۰۹) و بارنس^۸ (۲۰۰۷) در مطالعات خود به بررسی انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پرداخته‌اند.

نتایج پژوهش همتی نژاد و همکاران (۱۳۹۳) در بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان نشان داد که در همه ابعاد کیفیت خدمات شکاف منفی وجود دارد. در مطالعه‌ای که همتی‌نژاد و همکاران

در فرایند ارائه خدمات، هدف به صفر رساندن شکاف بین انتظار و ادراک است. گام اساسی برای جبران این شکاف، اتخاذ استراتژی‌هایی برای کاهش آن و تأمین انتظارات مشتری است. در این صورت، نه تنها اولویت‌گذاری آگاهانه و تخصیص منابع استراتژیک تسهیل می‌شود، بلکه مبنایی فراهم می‌شود تا بتوان کیفیت خدمات ارائه شده را بهبود بخشید، بر اثربخشی آن افزود و رضایت دریافت‌کنندگان خدمت را فراهم کرد (کاریدیس و همکاران^۱، ۲۰۰۱). به لحاظ آن که، همواره کمبود منابع به عنوان یکی از موانع عمده اجرای برنامه‌های کیفیت مطرح است؛ ارزیابی کیفیت خدمات، مدیریت مجموعه را قادر می‌سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحوی بهتر تخصیص دهند تا عملکرد سازمان بهبود یافته و کیفیت خدمت نیز ارتقاء یابد (رمضانیان و همکاران، ۱۳۹۰). خطیبی و همکاران (۱۳۹۰) در مطالعه خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران نشان دادند که در ابعاد کیفیت خدمات بین وضع موجود و مطلوب شکاف منفی وجود دارد. نتایج مطالعات قلاوندی و همکاران (۱۳۹۱) در بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه نشان داد که سطح انتظارات دانشجویان در تمامی ابعاد فراتر از سطح ادراکات آن‌ها بود و در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد. عنایتی نوین و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان را از دیدگاه دانشجویان نسبت به وضعیت موجود و مطلوب بررسی کردند و به این

1. Karydis et al.

2. Khanchitpol

3. Dursun et al.

4. Zeshan et al.

5. Mohammad Yusof et al.

6. Legčević

7. Loez & Karijo

8. Barrens

انجام دادند فقط کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان مقطع کارشناسی و دانشجویان کارشناسی ارشد مورد بررسی قرار گرفت و کیفیت خدمات از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی بطور خاص مورد بررسی قرار نگرفت. این در حالی است که، در بین دوره‌های مختلف آموزش عالی، تحصیلات تکمیلی از اهمیت بیشتری برخوردار است، زیرا وظیفه تربیت نیروی انسانی متخصص در عرصه آموزش و پژوهش را بر عهده دارد (نیلی و همکاران، ۲۰۰۵). رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی از جمله رشته‌های دانشگاهی است که طی سال‌های اخیر، از نظر تعداد دانشکده‌ها و مراکز علمی ارائه دهنده و همچنین دانشجویان رشد کمی قابل توجهی داشته است، ولی به نظر می‌رسد از نظر کیفی آنچنان که باید، توسعه نیافته است (خطیبی و همکاران، ۱۳۹۰). از سوی دیگر، با توجه به ماهیت رشته تربیت بدنی و لزوم برخورداری دانشکده‌های تربیت بدنی از امکانات و زیرساخت‌های ورزشی مناسب بررسی کیفیت خدمات امکان ورزشی دانشکده‌های تربیت بدنی اهمیت دارد. هرچند تحقیقاتی در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات در برخی از دانشکده‌های تربیت بدنی کشور انجام شده است اما به نظر می‌رسد، با توجه به ویژگی‌های منحصر به فرد هر دانشگاه و دانشکده، نتایج مربوط به آن دانشکده‌ها را نتوان به دانشکده‌های دیگر تعمیم داد. نکته دیگر این است که در اغلب تحقیقات گذشته و به ویژه تحقیقات که با استفاده از مدل سروکوال انجام شده است، تنها به بررسی ادراک از کیفیت خدمات آموزشی و نیز انتظارات از این خدمات پرداخته شده است و کیفیت خدمات پژوهشی و امکان ورزشی

دانشکده‌های تربیت بدنی کمتر مورد بررسی قرار گرفته است. لذا، سؤالی که به ذهن می‌رسد این است که وضعیت و کیفیت خدمات ارائه شده (خدمات آموزشی، پژوهشی و امکان ورزشی) در دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی این دانشکده به چه صورت است؟ توجه به کیفیت آموزش عالی با توجه به نقش مهم این نهاد در ابعاد گوناگون، اطمینان یافتن از کیفیت مطلوب عملکرد هر یک از کارکردهای آن به منظور جلوگیری از هدر رفت سرمایه‌های سرمایه‌های انسانی، منابع مادی و مالی و هماهنگی بین توسعه نظام‌های آموزشی و کارایی آن ضرورتی انکارناپذیر است (پاک‌مهر و همکاران، ۱۳۹۰).

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش حاضر از نوع توصیفی است و جامعه آماری آن تمامی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان در نیمسال اول تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ بود. ۱۰۸ دانشجو به صورت تصادفی برای شرکت در این پژوهش انتخاب و به پرسشنامه‌های ادراکات و انتظارات مشتری از کیفیت خدمات ارائه شده (خدمات آموزشی، پژوهشی و امکان ورزشی دانشکده) پاسخ دادند. پرسشنامه سروکوال سنجش کیفیت خدمات آموزشی شامل ۲۹ گویه در مقیاس لیکرت ۷ ارزشی (کاملاً نامناسب=۱ تا کاملاً مناسب=۷) است که پنج بُعد کیفیت خدمات (عناصر عینی، اعتبار، پاسخگویی، اطمینان و همدلی) را در دو بخش ادراکات و انتظارات مورد سنجش قرار

بعد کیفیت خدمات (عناصر عینی، اعتبار، پاسخگویی، اطمینان و همدلی) را می‌سنجند. در این پژوهش نیز، ضمن استفاده از نظر متخصصان مدیریت ورزشی برای تأیید روایی صوری ابزار، پایایی آن‌ها نیز در یک مطالعه راهنما و به روش آلفای کرونباخ برای پرسشنامه‌های ادراکات و انتظارات محاسبه شد (جدول ۱). پس از بررسی نوع توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، از آزمون آماری ویلکاکسون برای تجزیه و تحلیل اطلاعات خام در سطح $P \leq 0.05$ استفاده شد.

می‌دهد. این پرسشنامه از ترکیب پرسشنامه‌های استفاده شده توسط رودباری و کبریایی (۲۰۰۵)، خطیبی و همکاران (۱۳۹۰)، میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۹۱) و چند سؤال جدید، بدست آمد.

پرسشنامه‌های سنجش کیفیت خدمات پژوهشی (طراحی شده توسط شاهرودیانی ۱۳۸۹ که با توجه به مبانی نظری، تعدیلاتی در آن صورت گرفت) شامل ۲۲ گویه و سنجش کیفیت خدمات ارائه شده در اماکن ورزشی (تعدیل شده توسط فرانسی و همکاران، ۲۰۱۰) شامل ۲۱ گویه در مقیاس لیکرت ۷ گزینه‌ای (کاملاً مخالف=۱ تا کاملاً موافق=۷) است و پنج

جدول ۱. نتایج آزمون آلفای کرونباخ

ابعاد خدمات		مقدار آلفا
خدمات آموزشی	انتظارات	۰/۹۱۵
	ادراکات	۰/۹۱۳
خدمات پژوهشی	انتظارات	۰/۹۵۴
	ادراکات	۰/۹۱۳
خدمات ورزشی	انتظارات	۰/۹۴۴
	ادراکات	۰/۹۳۱

یافته های پژوهش

بررسی ویژگی‌های دموگرافیک پاسخ‌دهندگان نشان داد که از مجموع ۱۰۸ دانشجوی شرکت کننده در این پژوهش ۶۹ دانشجوی پسر (میانگین سنی $25/90 \pm 3/17$ سال) و ۳۹ دانشجوی دختر (میانگین سنی $26/35 \pm 3/37$ سال) هستند. از نظر مقطع تحصیلی ۷۸ نفر (۷۲/۲ درصد) آن‌ها در مقطع کارشناسی ارشد و ۳۰ نفر در مقاطع دکتری (۲۷/۸ درصد) مشغول به تحصیل بودند. امتیاز بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات دانشکده در سه بخش آموزشی،

پژوهشی و اماکن ورزشی مورد مقایسه قرار گرفت که در همه ابعاد، امتیاز ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات (وضعیت موجود) به طور معنی‌داری کمتر از انتظارات آن‌ها بوده و به عبارتی در هر پنج بُعد بجز بُعد پاسخگویی در بخش پژوهش شکاف منفی وجود داشت (جدول ۲). بیشترین شکاف منفی در بخش کیفیت خدمات آموزشی ($-2/16$) مربوط به بُعد عناصر عینی بود. ابعاد اطمینان یا تضمین ($-2/03$)، پاسخگویی ($-1/93$) و اعتبار ($-1/82$) نیز به

بُدهای پاسخگویی ($1/17 \pm 4/64$)، اعتبار ($1/12 \pm 4/62$)، اطمینان ($1/29 \pm 4/55$) و عناصر عینی ($0/86 \pm 4/19$) نیز به ترتیب در رده‌های دوم تا پنجم قرار گرفتند. همچنین ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات پژوهشی نشان داد که از بین ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال، بُعد پاسخگویی با کسب بیشترین امتیاز ($1/343 \pm 6/539$) در رده اول قرار دارد. بُدهای اطمینان ($1/274 \pm 5/042$)، همدلی ($1/266 \pm 4/302$)، عناصر عینی ($1/037 \pm 3/675$) و اعتبار ($1/182 \pm 3/493$) نیز به ترتیب در رده‌های دوم تا پنجم قرار گرفتند. در بخش خدمات اماکن ورزشی نیز بُعد اطمینان با کسب بیشترین امتیاز ($1/261 \pm 4/508$) در رده اول قرار داشت. بُدهای پاسخگویی ($1/166 \pm 3/89$)، اعتبار ($1/299 \pm 3/84$)، همدلی ($1/248 \pm 3/64$) و عناصر عینی ($1/087 \pm 3/57$) نیز به ترتیب در رده‌های دوم تا پنجم قرار گرفتند (جدول ۲).

ترتیب در رتبه‌های بعدی بودند. کمترین شکاف منفی ($-1/54$) نیز مربوط به بُعد همدلی بود (جدول ۲). بیشترین شکاف منفی در بخش کیفیت خدمات پژوهشی ($-3/03$) مربوط به بُعد عناصر عینی بود. ابعاد اطمینان یا تضمین ($-2/94$)، همدلی ($-1/78$) و اعتبار ($-1/32$) نیز به ترتیب در رتبه‌های بعدی بودند. بُعد پاسخگویی در این بخش فاقد شکاف منفی بود. بیشترین شکاف منفی در بخش کیفیت خدمات مجموعه ورزشی دانشکده ($-2/59$) مربوط به بُعد عناصر عینی بود. ابعاد پاسخگویی ($-2/50$)، اعتبار ($-2/39$) و همدلی ($-2/35$) نیز به ترتیب در رتبه‌های بعدی بودند. کمترین شکاف منفی ($-1/97$) نیز مربوط به بُعد اطمینان یا تضمین بود (جدول ۲). در بخش ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان نتایج نشان داد که از بین ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال، بُعد همدلی با کسب بیشترین امتیاز ($1/05 \pm 4/87$) در رده اول قرار دارد.

جدول ۲. نتایج آزمون ویلکاکسون در مورد مقایسه ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات

Sig	Z	تفاوت میانگین‌ها (شکاف)	SD ±M	ابعاد کیفیت		خدمات آموزشی
				ادراکات	عناصر عینی	
۰/۰۰۱	* -۸/۹۱۶	-۲/۱۶	۴/۱۹±۰/۸۶	ادراکات	انتظارات	
			۶/۳۵±۰/۶۳	انتظارات		
۰/۰۰۱	* -۸/۸۶۴	-۱/۸۲	۴/۶۲±۱/۱۲	ادراکات	اعتبار	
			۶/۴۴±۱/۲۳	انتظارات		
۰/۰۰۱	* -۹/۰۰۹	-۱/۹۳	۴/۶۴±۱/۱۷	ادراکات	پاسخگویی	
			۶/۵۷±۱/۳۲	انتظارات		
۰/۰۰۱	* -۸/۹۳۳	-۲/۰۳	۴/۵۵±۱/۲۹	ادراکات	اطمینان	
			۶/۵۸±۱/۳۰	انتظارات		
۰/۰۰۱	* -۸/۷۵۱	-۱/۵۴	۴/۸۷±۱/۰۵	ادراکات	همدلی	

خدمات پژوهشی				۶/۴۱±۰/۶۲	انتظارات	
				۳/۶۲±۱/۰۴	ادراکات	
	۰/۰۰۱	* -۸/۹۸۳	-۳/۰۳	۶/۶۵±۰/۶۳	انتظارات	عناصر عینی
	۰/۰۰۱	* -۸/۹۹۶	-۲/۹۴	۳/۴۹±۱/۱۸	ادراکات	اعتبار
				۶/۴۳±۰/۷۱	انتظارات	
	۰/۱۶۱	* -۱/۴۰۳	۰/۱۷	۶/۵۴±۱/۳۴	ادراکات	پاسخگویی
				۶/۳۷±۰/۶۹	انتظارات	
	۰/۰۰۱	* -۸/۲۹۳	-۱/۳۲	۵/۰۴±۱/۲۷	ادراکات	اطمینان
				۶/۳۶±۰/۷۵	انتظارات	
	۰/۰۰۱	* -۸/۶۱۸	-۱/۷۸	۴/۳۰±۱/۲۷	ادراکات	همدلی
۶/۰۸±۰/۸۲				انتظارات		
خدمات اماکن ورزشی	۰/۰۰۱	* -۸/۹۴۳	-۲/۵۹	۳/۶۰±۱/۱۰	ادراکات	عناصر عینی
				۶/۱۹±۰/۶۹	انتظارات	
	۰/۰۰۱	* -۱۴/۳۱۷	-۲/۳۹	۳/۸۵±۱/۲۹	ادراکات	اعتبار
				۶/۲۴±۰/۷۸	انتظارات	
	۰/۰۰۱	* -۸/۸۴۴	-۲/۵۰	۳/۸۹±۱/۱۷	ادراکات	پاسخگویی
				۶/۳۹±۱/۹۴	انتظارات	
	۰/۰۰۱	* -۸/۶۶۳	-۱/۹۷	۴/۵۱±۱/۲۶	ادراکات	اطمینان
				۶/۴۸±۱/۶۰	انتظارات	
	۰/۰۰۱	* -۸/۴۰۱	-۲/۳۵	۳/۶۴±۱/۲۵	ادراکات	همدلی
				۵/۹۹±۰/۹۶	انتظارات	

* در $P < 0.05$ معنی دار است

بحث و نتیجه گیری

دانشجویان بررسی شده است تا شکاف‌های موجود شناسایی شده و زمینه‌های بهبود آن‌ها فراهم شود. مهم‌ترین نتیجه پژوهش حاضر این بود که در همه ابعاد کیفیت (عناصر عینی، اعتبار، پاسخگویی، اطمینان و همدلی) بجز بعد پاسخگویی در بخش پژوهش، امتیاز ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات (وضعیت موجود) به طور معنی‌داری کمتر از انتظارات (وضعیت مورد انتظار) آن‌ها بوده و در همه ابعاد شکاف منفی وجود داشت. شکاف منفی بیانگر این است که انتظارات دانشجویان از ارائه خدمات، فراتر از

سنجش کیفیت خدمات، پیش شرط اساسی بهبود کیفیت است، زیرا تا نیازهای کیفی مشخص نشود، خدمات اصلاح نمی‌شود. تحلیل کیفیت خدمات، مدیریت را قادر می‌سازد ضمن جلوگیری از کاهش کیفیت، منابع محدود مالی را به حوزه‌هایی اختصاص دهند که اهمیت بیشتری دارند؛ لذا در این پژوهش نیز کیفیت خدمات ارائه شده در دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان با استفاده از مدل سروکوال و در قالب ادراکات و انتظارات

را بررسی کرده بودند، در یک راستا نیست. بُعد همدلی بر رفتار محترمانه استادان و کارکنان آموزش دانشکده با دانشجویان، ارائه تکالیف مرتبط با درس و وجود مکانی آرام و مناسب برای مطالعه در دانشکده تأکید دارد. هر چند این بُعد نسبت به سایر ابعاد دارای کمترین شکاف کیفیت است اما هنوز با وضع مطلوب فاصله دارد. بیشترین شکاف منفی کیفیت خدمات در این بُعد، مربوط به عبارت وجود مکان آرام و مناسب برای مطالعه در دانشکده است که میانگین امتیاز این سؤال (شکاف کیفیت ۲/۶۵-) کمتر از سایر سؤالات این بُعد بود که بیانگر نارضایتی دانشجویان از سالن مطالعه دانشکده است. از این رو مسئولان دانشکده باید با توجه بیشتر به این موضوع و حذف عوامل مخل، وضعیت موجود سالن‌های مطالعه را به حد مطلوب برسانند.

بُعد عناصر عینی دارای بیشترین شکاف منفی (۲/۱۶-) در بخش کیفیت خدمات آموزشی است که با نتیجه تحقیق همتی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۳)، دیورسیون و همکاران (۲۰۱۳) و کانچیتپول (۲۰۱۴) همسو است. خطیبی و همکاران (۱۳۹۰) و بحرینی و همکاران (۱۳۸۸) در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها کمترین شکاف منفی را در بُعد عناصر عینی گزارش کردند که با نتایج پژوهش حاضر همسو نیست. این بُعد بر کیفیت شرایط فیزیکی محیط ارائه خدمت، تسهیلات و تجهیزات و ظاهر آراسته اساتید و کارکنان دانشکده تأکید دارد. بررسی عبارت‌های مربوط به این بعد نشان می‌دهد ساختمان دانشکده، کلاس‌ها، کتابخانه و تجهیزات آزمایشگاهی و آموزشی دانشکده جذابیت چندانی برای دانشجویان ندارد و

ادراکات آن‌ها از وضع موجود است. آقاملایی و همکاران (۱۳۸۵)، زوار و همکاران (۱۳۸۶)، بحرینی و همکاران (۱۳۸۸)، خطیبی و همکاران (۱۳۹۰)، عنایتی نوین و همکاران (۱۳۹۰)، قلاوندی و همکاران (۱۳۹۱)، همتی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۳)، کانچیتپول (۲۰۱۴)، خدایاری و خدایاری (۲۰۱۱)، زشان و همکاران (۲۰۱۰)، اخلاقی و همکاران (۲۰۱۲)، فروغی ابری و همکاران (۲۰۱۱)، محمد یوسف و همکاران (۲۰۱۲) و دیورسیون (۲۰۱۳) نیز در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوال به نتایج مشابهی دست یافتند و در همه ابعاد کیفیت خدمات، شکاف منفی گزارش کردند. با مقایسه نتایج پژوهش‌های انجام شده می‌توان دریافت که شکاف کیفیت در ابعاد پنج‌گانه خدمات در هر دانشکده یا دانشگاهی ممکن است به دلیل تنوع رشته تحصیلی، تعداد دانشجو و اعضای هیئت علمی، قدمت دانشگاه، فرهنگ سازمانی حاکم، فضای فیزیکی و امکانات آموزشی متفاوت باشد. شکاف منفی کیفیت در تمام ابعاد و در تمام عبارات مربوط به این ابعاد، بیانگر این است که بهبود کیفیت خدمات آموزشی ضروری است (خطیبی و همکاران، ۱۳۹۰).

همان‌گونه که نتایج نشان داد، در هر پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد. از بین ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال، بُعد همدلی با کسب بیشترین امتیاز ($11/05 \pm 4/87$) بهترین وضعیت موجود و کمترین شکاف منفی (۱/۵۴-) را داشت که با نتیجه تحقیق همتی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۳) همسو است اما با نتایج عنایتی‌نوین و همکاران (۱۳۹۰) و زاهدی (۱۳۹۰) که کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها

این بخش با نتایج خطیبی و همکاران (۱۳۹۰)، عنایتی نوین‌فر و همکاران (۱۳۹۰) و قلاوندی و همکاران (۱۳۹۱) همسو است. همچنین راضی نبودن دانشجویان از تناسب آموزش‌های عملی و نظری با شغل آینده آنان با تحقیق ذوالاکتاف و همکاران (۱۳۸۳) همسو است؛ زیرا با توجه به نتایج آن‌ها تناسب نداشتن آموزش‌ها با نیاز جامعه، نه تنها فارغ التحصیلان تربیت بدنی را در یافتن شغل با مشکل مواجه می‌کند، بلکه نیازهای جامعه نیز به گونه‌ای صحیح مرتفع نمی‌شود.

پس از بُعد اطمینان (تضمین) بُعد پاسخگویی دارای شکاف منفی ($-۱/۹۳$) است. وجود شکاف منفی در بُعد پاسخگویی حاکی از آن است که استادان در هنگام نیاز دانشجویان در دسترس نبوده و برنامه و زمان مشخصی را برای مراجعه دانشجویان و پاسخگویی به آنان در نظر نمی‌گیرند. تعیین ساعت‌هایی برای مراجعه دانشجویان، نه تنها در رفع ابهامات علمی دانشجویان بلکه در بهبود روابط استاد و دانشجو نیز مؤثر است. همچنین، دانشجویان برای انتقال نظرات و پیشنهادات خود درباره مسائل آموزشی، به آسانی به مدیریت دسترسی ندارند. از سوی دیگر، ارائه منابع مطالعاتی نامناسب و عدم آمادگی کارکنان آموزشی در پاسخگویی به مسائل دانشجویان و نیز نبود نظام بازخورد برای بهبود عملکرد کیفیت در دانشکده از جمله مواردی هستند که شکاف منفی در این بُعد را باعث شده‌اند. تشکیل تیم‌های بهبود کیفیت با عضویت رئیس دانشکده و معاون آموزشی می‌تواند در ارتقای سطح خدمات دانشکده مفید باشد.

انتظارات آن‌ها را برآورده نمی‌کند. جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی دانشکده مانند ساختمان‌ها، محوطه دانشکده، کلاس، صندلی و کارآمدی و به روز بودن تجهیزات آزمایشگاهی و کتب کتابخانه‌ای در کنار آراستگی ظاهری اساتید و کارکنان امری ضروری است و احتمالاً در ادراک دانشجویان از سایر مسائل نیز تأثیرگذار خواهد بود (خطیبی ۱۳۹۰)؛ هرچند که برای تربیت فارغ التحصیلانی باسواد و آماده برای احراز موقعیت‌های شغلی در جامعه، کافی نیست و نمی‌تواند به تنهایی، کیفیت خدمات آموزشی دانشکده را ارتقا دهد. به منظور افزایش رضایت‌مندی و ارتقا سطح کیفیت خدمات در این بخش، توجه به امکانات و تجهیزات مورد نیاز سخت‌افزاری و نرم‌افزاری متناسب با نیازهای دانشجویان گرایش‌های مختلف و همچنین توجه به شرایط فیزیکی کلاس‌های درس همچون نور کافی، تهویه مناسب، اندازه کلاس و نوع چیدمان صندلی‌ها در ارتقای سطح رضایت دانشجویان تأثیر بسزایی خواهد داشت.

پس از بُعد عناصر عینی، بیشترین شکاف منفی کیفیت مربوط به بُعد اطمینان ($-۲/۰۳$) است که بر ایجاد حس اعتماد و اطمینان در دانشجویان، تسهیل مشارکت آن‌ها در بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس تأکید دارد. وجود شکاف منفی در آن به این معناست که آموزش‌های عملی و نظری لازم و متناسب با شغل آینده به دانشجویان ارائه نمی‌شود. همچنین، استادان در مقایسه با آنچه دانشجویان انتظار دارند، دانش تخصصی کافی ندارند، در خارج از ساعت‌های کلاس نیز وقت کافی برای پاسخگویی به سؤالات دانشجویان در نظر نمی‌گیرند و امکان بحث و تبادل نظر را در کلاس‌ها فراهم نمی‌کنند. نتایج

تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان، ابعاد همدلی، اعتبار، پاسخگویی، اطمینان و عناصر عینی به ترتیب در رتبه‌های اول تا پنجم قرار گرفتند. پایین بودن امتیاز بُعد عناصر عینی در این بخش نشان دهنده عدم رضایت دانشجویان از مؤلفه‌های این بخش مانند ناکارآمدی تجهیزات آزمایشگاهی، اینترنت ضعیف دانشکده و نیز نامناسب بودن ساختمان کلاس‌ها و کتابخانه دانشکده می‌باشد.

نگاهی به پیشرفت‌های علمی کشورها نشان می‌دهد که علوم تنها از راه آموزش بدست نیامده و پژوهش اساسی‌ترین ابزار تولید و گسترش علوم بوده است. پژوهش پس از تربیت نیروی انسانی کارآمد، یکی از پایه‌های توسعه اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی است و توسعه اصولی در بلندمدت بدون پژوهش به دشواری قابل تصور است. ارتقای سطح دانش، تربیت نیروی انسانی متخصص و کارآمد و ارائه خدمات علمی از جمله اهداف آموزش عالی است. گونه‌ای که در برنامه‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور نیز به گسترش کمی و تعمیم و ارتقای کیفی پژوهش و نهادهای آن در دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی و همکاری در ایجاد فضا و امکانات و شرایط مناسب برای پژوهش و نوآوری تأکید می‌شود (قره‌خانلو و آقا علی‌نژاد). در این پژوهش از بین ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال در بخش پژوهش، بُعد پاسخگویی با کسب بیشترین امتیاز ($1/343 \pm 6/539$) بهترین وضعیت موجود را داشت و ادراکات دانشجویان در این بُعد بالاتر از انتظاراتشان بود. عدم شکاف منفی در این بُعد نشان می‌دهد که کارکنان حوزه پژوهش آمادگی کافی برای پاسخگویی به سؤالات دانشجویان را دارند. در

بحرینی و همکاران (۱۳۸۸)، فروغی ابری و همکاران (۲۰۱۱) و اخلاقی و همکاران (۲۰۱۲) در بررسی کیفیت خدمات دانشگاه بر اساس مدل سروکوال بیشترین شکاف کیفیت را در بُعد پاسخگویی گزارش کردند.

بُعد اعتبار نیز پس از بُعد پاسخگویی دارای شکاف منفی ($-1/82$) است. دیورسیون و همکاران (۲۰۱۳) و کانچیتپول (۲۰۱۴) در بررسی کیفیت خدمات آموزشی کمترین شکاف را در بُعد اعتبار گزارش کردند. همچنین، در مطالعات انجام شده در دانشگاه‌های علوم پزشکی هرمزگان، زاهدان و کاشان کمترین شکاف خدمات در این بُعد گزارش شد که تا حدودی با نتایج تحقیق حاضر همسو است (همتی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۰). توفیقی و همکاران (۱۳۹۰) در مطالعات خود بیشترین شکاف را در این بُعد گزارش کردند که با نتایج پژوهش حاضر همسو نیست. این بُعد بر توانایی کارکنان در ایجاد حس اعتماد و اطمینان به دانشجویان تأکید دارد. آگاهی دانشجویان از نتایج ارزیابی‌های به عمل آمده از وی، کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر، ارائه منظم و مرتبط مطالب درسی در کلاس، اجرای کارها و خدمات وعده داده شده از سوی مسئولان آموزشی و به روز رسانی بردهای آموزشی از جمله مواردی هستند که در ایجاد حس اعتماد و اطمینان در دانشجویان مؤثرند. برگزاری امتحانات در طول ترم و ارائه بازخوردهای مناسب به دانشجویان، نه تنها در پیشرفت تحصیلی دانشجویان نقش دارد بلکه انگیزه لازم برای تلاش بیشتر را در آنان ایجاد خواهد کرد.

به طور کلی، در بررسی وضعیت موجود کیفیت خدمات (ادراکات) در حوزه آموزشی دانشکده

تجهیزات آزمایشگاهی و اسناد و کتب کتابخانه‌ای بود، که مسئولین حوزه پژوهش باید راهکارهای لازم (خرید کتب جدید و متناسب با گرایش‌های مختلف، اشتراک در مجلات و سایت‌های معتبر علمی-پژوهشی) برای برطرف نمودن این شکاف و دستیابی به سطح مطلوب را مد نظر قرار دهند. میرغفوری و مکی (۱۳۸۶) سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد را با رویکرد لایب‌کوال بررسی کردند. نتایج حاصل از پژوهش آن‌ها نشان داد که سطح کیفی خدمات در حد مطلوب نیست و میان انتظارات و ادراکات کاربران در خصوص دسترسی به مجلات و اسناد و کتب مورد نیاز آن‌ها و دسترسی به سایت‌های معتبر شکاف منفی وجود داشت که با نتایج پژوهش حاضر همسو است.

پس از بُعد عناصر عینی، بیشترین شکاف منفی کیفیت مربوط به بُعد اعتبار (۲/۹۴-) است که بر عمل به وعده‌های داده شده، اعطای به موقع پژوهانه به دانشجویان دوره دکتری، ارائه صحیح گزارشات سفرها و طرح‌های پژوهشی، حمایت مالی از طرح‌ها و شرکت در سمینارها تأکید دارد و وجود شکاف منفی در آن به این معناست که دانشجویان از نحوه ارائه خدمات در این بخش راضی نیستند. نتایج تحلیل شکاف در هر گویه نشان داد که عمل به وعده‌های داده شده در اسرع وقت بیشترین شکاف منفی را نسبت به سایر گویه‌ها دارد؛ لذا مسئولین حوزه پژوهش باید با عمل به وعده‌های پژوهشی خود انتظارات دانشجویان را برآورده سازند. از سوی دیگر، حمایت مالی از شرکت در سمینارهای علمی نیز شکاف قابل توجهی داشت که انتظار می‌رود با حمایت از دانشجویان در این زمینه، موجب افزایش انگیزه و حضور آنان برای شرکت در

این تحقیق بالا بودن امتیاز این بُعد نسبت به ابعاد دیگر مدل سروکوال می‌تواند دلایل متعددی داشته باشد. با توجه به گویه‌های پرسشنامه سروکوال در بُعد پاسخگویی می‌توان گفت که احتمالاً، از دیدگاه دانشجویان، کارکنانی که در حوزه پژوهش خدمات ارائه می‌دهند از آمادگی کافی برای خدمات رسانی به دانشجویان برخوردارند. همچنین، به نظر می‌رسد، کارکنان این حوزه به وعده‌های داده شده در اسرع وقت عمل می‌کنند و ارتباط مداوم و صمیمانه با دانشجویان دارند و در صورت بروز مشکلات نرم افزاری و سخت‌افزاری در کوتاه‌ترین زمان ممکن مشکلات را رفع می‌کنند. در بررسی شکاف مربوط به گویه‌های این بخش مشخص شد که اگرچه این بُعد شکاف منفی نداشت اما گویه‌های آن نسبت به وضع مطلوب شکاف منفی دارند و بیشترین شکاف منفی مربوط به گویه‌ی برگزاری کارگاه‌های آموزشی در دانشکده است.

بیشترین شکاف منفی کیفیت مربوط به بُعد عناصر عینی (۳/۰۳-) است. با توجه به گویه‌های مربوط به بُعد عناصر عینی به نظر می‌رسد که از دیدگاه دانشجویان وضعیت اسناد و کتب کتابخانه‌ای و تجهیزات آزمایشگاهی، دسترسی به سایت‌های بین‌المللی و اینترنت پر سرعت در دانشکده چندان مناسب نمی‌باشد. بنابراین، برای کاهش شکاف منفی بُعد عناصر عینی توجه به گویه‌های این بُعد و تجهیز دانشکده و ارتقای شرایط موجود برای پیشرفت در حوزه پژوهش ضروری بنظر می‌رسد؛ زیرا اعتقاد بر این است که دانشگاه سازنده باید تا حدود زیادی متکی بر پژوهش باشد (قره‌خانلو و علی‌نژاد). بیشترین شکاف منفی در این بُعد مربوط به گویه‌های

همایش‌ها و سمینارهای ملی و بین‌المللی گردند. علت وجود شکاف منفی ($-1/78$) در بُعد همدلی را می‌توان ناشی از حجم زیاد کارهای اجرایی در بخش پژوهش و نیز محدودیت جذب نیروی انسانی در بخش پژوهشی دانشکده دانست. از سوی دیگر، نداشتن تجربه و مهارت کافی کارکنان این حوزه باعث می‌گردد تا آنان فرصتی برای ابراز همدلی و شنیدن و درک نظرات دانشجویان نداشته باشند. در مجموع برای کاهش شکاف در این بخش توصیه می‌شود مسئولین پژوهشی با برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان در جهت ارتقای مهارت‌های ارتباطی پایه تلاش نمایند.

در نهایت کمترین شکاف منفی در بخش خدمات پژوهشی دانشکده مربوط به بُعد اطمینان یا تضمین ($-1/32$) بود که این بُعد بر رفتار مؤدبانه و محترمانه کارکنان حوزه پژوهشی، دانش و توانایی کارکنان برای پاسخگویی به سؤالات دانشجویان و ایجاد اعتماد تدریجی و امنیت در آنان تأکید دارد. چگونگی تعامل و ارتباط کارکنان حوزه پژوهش با دانشجویان بر ادراک دانشجویان اثر می‌گذارد. احساس امنیت دانشجویان در تعاملاتشان با حوزه پژوهش می‌تواند موجب افزایش همکاری آنان در امور پژوهشی و رضایت آنان شود.

در بررسی ادراکات (وضعیت موجود) دانشجویان در حوزه پژوهشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان، بُعد پاسخگویی در الویت اول قرار گرفت و ابعاد اطمینان، همدلی، عناصر عینی و اعتبار به ترتیب در رتبه‌های دوم تا پنجم قرار گرفتند. بالا بودن امتیاز این بُعد نشان دهنده آمادگی کارکنان در پاسخگویی به دانشجویان و ارتباط مداوم با آنان است.

همان‌گونه که نتایج نشان داد، در هر پنج بعد کیفیت خدمات اماکن ورزشی دانشکده نیز شکاف منفی وجود دارد. سویتا^۱ (2012) نیز در ارزیابی کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی کشور اوگاندا در همه ابعاد شکاف منفی گزارش کرد. امامی و همکاران (1392) در پژوهشی به ارزیابی کیفیت اماکن تفریحی- ورزشی پارک‌های استان گلستان بر اساس مدل تحلیل شکاف پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد در همه ابعاد کیفیت میان ادراکات و انتظارات کاربران از کیفیت اماکن تفریحی- ورزشی پارک‌های استان گلستان شکاف منفی وجود دارد. شکاف منفی در تمام ابعاد کیفیت بیانگر وجود مسأله‌ای در ارائه خدمات است و ضرورت توجه به کیفیت ارائه خدمات و بهبود آن ناگزیر می‌سازد (سویتا، 2012). با توجه به نتیجه تحقیق حاضر مبنی بر وجود شکاف منفی در کیفیت خدمات اماکن ورزشی، می‌توان گفت برنامه‌های ورزشی و امکانات اماکن ورزشی دانشکده انتظارات دانشجویان را برآورده نکرده است.

در این پژوهش از بین ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال، بُعد اطمینان (تضمین) با کسب بیشترین امتیاز ($1/26 \pm 4/508$) بهترین وضعیت موجود و کمترین شکاف منفی ($-1/97$) را داشت. رضانیان و همکاران (1390) در بررسی اماکن ورزشی دانشگاه گیلان نیز کمترین شکاف را در بُعد اطمینان گزارش کردند، که با نتایج پژوهش حاضر همسو است. سویتا (2012) نیز در ارزیابی کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی به نتیجه مشابهی دست یافت و گزارش کرد که بُعد اطمینان کمترین شکاف منفی را در

جامعه مورد مطالعه او دارد. بُعد اطمینان یا تضمین، صلاحیت سیستم و حسن شهرت در ارائه خدمات به طور مؤدبانه و مطمئن را نشان می‌دهد. با توجه به گویه‌های پرسشنامه سروکوال در بُعد اطمینان می‌توان گفت که احتمالاً، از دیدگاه دانشجویان، کارکنانی که در اماکن ورزشی دانشگاه خدمات ارائه می‌دهند افرادی قابل اطمینان هستند و به گونه‌ای خدمات رسانی می‌کنند که دانشجویان به عملکرد و نحوه ارائه خدمات آن‌ها اطمینان دارند. همچنین، به نظر می‌رسد، کارکنان اماکن ورزشی با دانشجویان برخوردی صمیمانه و دوستانه داشته و برای پاسخ به خواسته‌ها و سؤالات دانشجویان از اطلاعات و دانش کافی برخوردار هستند.

در بین پنج بُعد بررسی شده، بیشترین شکاف منفی (۲/۵۹-) مربوط به بُعد عناصر عینی و ملموس بود که با تحقیق سویتا (۲۰۱۲) و رمضانیان و همکاران (۱۳۹۲) هم‌خوانی دارد. با توجه به گویه‌های مربوط به بُعد عناصر عینی به نظر می‌رسد که از دیدگاه دانشجویان وضعیت لوازم و دستگاه‌های ورزشی در اماکن ورزشی دانشکده چندان مناسب نمی‌باشد. این احتمال نیز وجود دارد که به دلیل قدمت چندین ساله برخی از ساختمان‌ها و طراحی قدیمی آن‌ها، وضع ظاهری این ساختمان‌ها مورد طبع دانشجویان نبوده و آزمون‌دهی‌ها در ارزیابی این قسمت امتیاز پایینی را به آن اختصاص داده‌اند. در همین راستا، ممکن است با بهره‌برداری از سالن‌های ورزشی جدید الاحداث و نیمه ساخته دانشکده، میانگین امتیاز بُعد عناصر عینی در قسمت ساختمان‌ها افزایش یافته و شکاف موجود در این زمینه تا حدودی بهبود یابد. عدم

وجود و یا وضعیت نامناسب کارتهای عضویت دانشجویان در فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی دانشگاه، بلیط‌ها، کتابچه‌ها و بروشورهای راهنما، تابلوهای اعلانات و موارد مشابه از جمله مواردی است که می‌تواند امتیاز بُعد عناصر عینی را کاهش دهد. بنابراین، برای کاهش شکاف منفی بُعد عناصر عینی توجه به وضع ظاهری داخل و خارج فضاهای ورزشی، تجهیز این فضاها، به خصوص سالن‌های بدنسازی، به تجهیزات مدرن همچون تردمیل و دوچرخه‌های ثابت، تهیه و توزیع کتابچه‌ها و بروشورها، کارتهای عضویت، بلیط‌ها و غیره و همچنین پوشش مناسب و آراستگی ظاهر کارکنان اماکن ورزشی اعم از مسئولان، مربیان، ناچیان، نیروهای خدماتی و غیره می‌تواند مورد توجه قرار گیرد. به عقیده خطیبی و همکاران (۱۳۹۰) جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی و همچنین ظاهر آراسته و حرفه‌ای کارکنان امری لازم و ضروری است و احتمالاً در ادراک مثبت دانشجویان در سایر مسائل نیز تأثیر گذار خواهد بود.

بعد از بُعد عناصر عینی، بُعدهای پاسخ‌گویی (۲/۵۰-)، اعتبار (۲/۳۹-) و همدلی (۲/۳۵-) به ترتیب در رتبه‌های بعدی شکاف منفی بودند. به عبارت دیگر، ارزیابی و ادراک دانشجویان از وضعیت موجود ابعاد پاسخ‌گویی، اعتبار و همدلی بسیار ضعیف‌تر از وضعیت مورد انتظار بود. همدلی یعنی برخورد ویژه کارکنان سازمان با هر یک از مشتریان، با توجه به روحیات آنها به طوری که مشتریان قانع شوند سازمان آن‌ها را درک کرده است. در مورد اماکن ورزشی دانشکده، همدلی مواردی همچون توجه مربیان و دست‌اندرکاران به پیشرفت و بهبود عملکرد هر یک از دانشجویان، ساعات کار متغیر و متناسب

دانشجو و ارزیابی عملکرد و بهبود گروه‌های کاری و جو سازمانی در راستای ایجاد احساس مسئولیت بیشتر در اعضا لازم است و در برآورده نمودن انتظارات دانشجویان مؤثر خواهد بود. تأمین فضاهای آموزشی و بهینه‌سازی فضاهای موجود، آشنا نمودن اعضای هیأت علمی، اساتید مشاور، کارکنان آموزشی، پژوهشی و دانشجویان با مقررات آموزشی و نگاه مشتری‌محوری در ارائه خدمات می‌تواند در افزایش رضایتمندی دانشجویان مؤثر باشد.

منابع

- امامی، عوض؛ خوشبختی، جعفر و کشتی‌دار، محمد (۱۳۹۲). ارزیابی کیفیت اماکن تفریحی- ورزشی پارک‌های استان گلستان بر اساس مدل تحلیل شکاف، مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۱۸، صص ۵۱-۶۶.
- بحرینی، کیومرث؛ شاه‌علیزاده کلخوران، محمد و نورائی، فرهاد (۱۳۸۸). بررسی کیفیت خدمات در دانشگاه آزاد اسلامی بر اساس مدل سروکوال و QFD، فصلنامه مدیریت، سال ششم، شماره ۱۴، صص ۶۲-۷۹.
- پاک‌مهر، حمیده؛ جعفری‌ثانی، حسین؛ سعیدی‌رضوانی، محمود و کارشکی، حسین (۱۳۹۰). کیفیت تدریس در آموزش عالی: آموزش یا پژوهش؟، اولین همایش ملی "آموزش در ایران ۱۴۰۴".
- توفیقی، شهرام؛ صادقی‌فر، جمیل؛ حموزاده، پژمان؛ افشاری، سعیده؛ فروزان‌فر، فائزه و تقوی‌شهری، سیدمحمود (۱۳۹۰). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان؛ مدل سروکوال، فصلنامه راهبردهای آموزش، شماره ۲۶-۲۱، (۴)۱.
- خطیبی، امین؛ سجادی، سید نصرالله و سیف‌پناهی، جبار (۱۳۹۰). مطالعه کیفیت خدمات

با گروه‌های مختلف دانشجو (کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری و نیز ساعات مجزای مخصوص دانشجویان دختر و پسر)، توجه کارکنان به نیازها، خواسته‌ها و علائق دانشجویان استفاده‌کننده از اماکن ورزشی و مسائلی از این قبیل را شامل می‌شود. برای بهبود شکاف بُعد پاسخگویی در اماکن ورزشی دانشکده، اطلاع‌رسانی‌های دقیق و به موقع برنامه‌ها، در دسترس بودن کارکنان و مربیان برای پاسخ به سؤالات و خواسته‌های دانشجویان و نیز ارائه سریع و به موقع خدمات اماکن ورزشی از جمله موارد مهم و قابل توجه است که مسئولان ورزش دانشگاه باید آن‌ها را مد نظر داشته باشند. شکاف بُعد اعتبار نیز از طریق ارائه خدمات ورزشی دانشکده در زمان‌های برنامه‌ریزی شده، رضایت‌مندی و علاقه کارکنان و دست‌اندرکاران اماکن ورزشی در ارائه خدمات و نیز عمل دست‌اندرکاران و مسئولان اماکن ورزشی دانشکده به وعده‌های خود قابل بهبود خواهد بود.

به طور کلی، در بررسی وضعیت موجود کیفیت خدمات (ادراکات) در اماکن ورزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان، ابعاد اطمینان، پاسخگویی، اعتبار، همدلی و عناصر عینی به ترتیب در رتبه‌های اول تا پنجم قرار گرفتند و به جز بُعد اطمینان که امتیاز بالاتری نسبت به سایر ابعاد داشت، سایر ابعاد امتیازهای مشابه و نزدیک به هم داشته و با توجه به اینکه امتیاز آن‌ها کمتر از میانگین بود، نیاز به بهبود در این چهار بُعد به شدت احساس می‌شود.

در نهایت، با توجه به وجود شکاف در همه ابعاد بنظر می‌رسد برگزاری آموزش‌های لازم برای آشنا ساختن کارکنان و اساتید با خصوصیات خدمات و نحوه درست پاسخگویی و ارتباط با

- قراخلانو، رضا و آقا علی‌نژاد، حمید (۱۳۸۱). شناسایی موانع و مشکلات پژوهش در تربیت بدنی و علوم ورزشی در دانشگاه‌های کشور، پژوهش در علوم ورزشی، شماره ۱، صص ۳۰-۵.
- قلاوندی، حسین؛ بهشتی‌راد، رقیه و قلعه‌ای، علی‌رضا (۱۳۹۱). بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال، فرایند مدیریت و توسعه، شماره ۳ (۲۵)، صص ۴۹-۶۶.
- میرغفوری، سید حبیب اله و مکی، فاطمه (۱۳۸۶). ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد (مطالعه موردی: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)، نشریه کتابداری و اطلاع‌رسانی، شماره ۱ (۱۰)، ۷۹-۶۲.
- میرفخرالدینی، سید حیدر؛ اولیا، محمد صالح و جمالی، رضا (۱۳۸۸). مهندسی مجدد مدیریت کیفیت در مؤسسات آموزش عالی (مطالعه موردی: دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه یزد)، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۵۳، صص ۱۵۷-۱۳۱.
- همتی‌نژاد، زهرا؛ همتی‌نژاد، مهرعلی و تسلیمی، زهرا (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان بر اساس مدل سروکوال، مطالعات مدیریت و ورزش، شماره ۳، صص ۲۸-۱۱.
- Abu Hasan, H. F., Ilias, A., Abd Rahman, R., & Abd Razak, M. Z. (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 1 (3), 163-175.
- آموزشی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان کارشناسی، مطالعات مدیریت ورزشی، سال هشتم، شماره نهم، دوره سوم، صص ۷۷-۹۴.
- ذوالاکتاف، وحید؛ کارگرفرد، مهدی و کرمی، حمیدرضا (۱۳۸۳). روزآمد کردن برنامه درسی کارشناسی تربیت بدنی از نظر هیئت علمی، المپیک، شماره ۱۲ (۲)، صص ۲۰-۷.
- رمضانیان، محمدرحیم؛ فرجی، رسول؛ خوشنویس، فرهاد و دانش‌ثانی، کاظم (۱۳۹۲). بررسی کیفیت خدمات اماکن ورزشی دانشگاه‌ها مبتنی بر مدل سروکوال (مطالعه موردی دانشگاه گیلان)، دو فصلنامه مدیریت و توسعه ورزش، شماره ۱ (۲)، ۸۳-۶۵.
- زاهدی، سکینه (۱۳۹۰). نقدی بر مدل سروکوال در ارزیابی خدمات آموزشی دانشگاهی: مورد دانشکده برق و کامپیوتر دانشگاه شهید بهشتی ۸۹-۱۳۸۸، پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی، دانشگاه تهران، پردیس دانشکده فنی.
- زوار، تقی؛ بهرنگی، محمدرضا؛ عسگریان، مصطفی و تادری، عزت‌الله (۱۳۸۶). ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استان‌های آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان، پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۶، صص ۹۰-۶۷.
- شاهوردیانی، شادی (۱۳۸۹). طراحی ابزار سنجش کیفیت خدمات پژوهشی مبتنی بر مدل سروکوال، مجله حسابداری مدیریت، شماره ۵، صص ۸۷-۹۵.
- عنایتی‌نوبین‌فر، علی؛ یوسفی افراشته، مجید؛ صیامی، لایلا و جواهری دانشمندی، محمد (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوال، پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، صص ۱۵۲-۱۳۵.

- Jiewanto, A., Laurens, C., & Nelloh, L. (2012). Influence of Service Quality, University Image, and Student Satisfaction toward WOM Intention: A Case Study on Universitas Pelita Harapan Surabaya. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 16 – 23.
- Karydis, A., Kodovazeniti, K. M. , Hatzigeorgiou, D., & Panis, V. (2001). Expectations and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care. *International Journal of Quality of Health Care* ,13 (5), 409-416.
- Khanchitpol Yousapronpaiboon. (2014) SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 116, 1088 – 1095.
- Khodayari, F., & Khodayari, B. (2011). Service quality in higher education. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1 (9), 38-46.
- Legčević, J. (2009). Quality gap of educational services in viewpoints of students. *Ekonomika Misao Praksa DBK. GOD*, 18 (2), 279-298.
- Mohammad Yusof, A. R., Hassan, Z., Abdul Rah man, S., & Ghouri, A. M. (2012). Educational service quality at public higher educational institutions: A proposed framework and importance of the sub – dimensions. *International Journal of Economics Business and Management Studies*, 1(2), 36-49.
- Nili, M. R., Nasr, A. R., & Akbari, N. (2005). Survey of Quality of Directing of the Esfahan
- Akhlaghi, E., Amini, SH., & Akhlaghi, H. (2012). Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 46, 5285 – 5289.
- Al-Alak, B. A., & Alnaser, A. S. M. (2012). Assessing the relationship between higher education service quality dimensions and student satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6 (1), 156-164.
- Donnelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J. F., & Curry, A. C. (1995). Measuring service quality in local government, *The SERVQUAL approach, International Journal of Public Sector Management*, 8 (7) , 15-20.
- Dursun, T., Oskaybas, K., & Gokmen, C. (2013). The Quality of Service of the Distance Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 103, 1133 – 1151.
- Foroughi Abari, A. A., Yarmohammadian, M. H., & Esteki, M. (2011). Assessment of quality of education a non-governmental university via SERVQUAL model. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 15, 2299-2304.
- Gronroos, C. (2001). *Service Management & Marketing* (2 ed.). Wiley.
- Hwang, B., Adiano, H., Lam, C., & Pitman, G. (2002). *QFD in Services*; Translated by Abbasi. M. R. and Yazdanpanah M., State Management Training Center Press, Tehran, Iran (in Persian).

- Uganda Health and Fitness Sector, International Journal of Business and Social Science, 3 (5), 261-271.
- Zeshan, A., Afridi, T., & Khan, S. M. (2010). Assessing service quality in business schools: implications for improvement. The 3rd International Conference on Assessing Quality in Higher Education, December 6-8, 2010, Lahore – Pakistan, 220-232.
 - Universities' Master Students; Institute for Research and Planning in Higher Education, 2, 433-451 (in Persian).
 - Roshan, A. (2005). Customer-Based University. Monthly of Higher Education, 4, 4-5 (in Persian).
 - Soita, W. P. (2012). Measuring Perceived Service Quality Using SERVQUAL: A Case Study of the





Studying the services quality of Faculty of Physical Education, University of Guilan from the perspective of postgraduate students

Mehr Ali Hematinezhad ¹, Mohammad hasan Gholizadeh ², Sepideh Shabani ^{*3}

Received: June 09, 2015

Accepted: Aug 04, 2015

Abstract

Objective: By studying the gap between expectations and perceptions of students from services, we can provide the base for developing appropriate programs for the improvement of services. The purpose of this study was to investigate the service quality of Faculty of Physical Education, University of Guilan from the perspective of postgraduate students.

Methodology: This study was descriptive and the statistical population was all postgraduate students of Guilan University, 108 students were randomly selected to participate in the study and respond to the SERVQUAL questionnaire. These questionnaires have three parts including quality of education, research and sport facilities with a Likert scale of 7 (strongly disagree=1 to strongly agree = 7), which evaluate the five dimensions of the services quality (visual elements, reliability, responsiveness, confidence and empathy) in both the perceptions and expectations sections. The visual justifiability tool was confirmed by experts and its reliability was calculated using internal correlation coefficient in a pilot study.

Results: The results of data analysis using the Wilcoxon and Friedman Rankings showed that students' perceptions rating of services quality (current situation) was significantly lower than their expectations in all aspects of services quality including education research and sport facilities of the Faculty of Physical Education, University of Guilan, and in other words there was a negative gap in the research section for all dimensions except responsiveness ($P < 0.05$).

Conclusion: Since there was a negative gap in all aspects of the offered services quality, it is suggested that the school administrators and officials could reduce or eliminate the gap by creating formal and informal canals with students. In other hand, right features of meeting students' expectations as well as improving physical environment, places and education, research and service facilities to reduce the dimension's gap.

Keywords: quality of services, educational services, research services, SERVQUAL model.

1. Associate Professor, University of Guilan
 2. Associate Professor, University of Guilan
 3. M.A Student Sport Management, University of Guilan
- *Email: s.shabani66@yahoo.com