

**بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های علوم ورزشی با رویکرد گسترش کیفیت****عملکرد (مطالعه موردی: دانشکده علوم ورزشی دانشگاه گیلان)****مهر علی همتی نژاد<sup>۱</sup>، سپیده شبانی<sup>۲</sup>، رسول فرجی<sup>۳</sup>**

۱. استاد مدیریت ورزشی، دانشگاه گیلان

۲. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه گیلان

۳. استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان\*

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۶/۲۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۲/۲۲

**چکیده**

پژوهش حاضر با هدف تحلیل شکاف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان تحصیلات تکمیلی رشته علوم ورزشی دانشگاه گیلان، بر مبنای مدل سروکوال- کانو و پیاده‌سازی مدل گسترش کیفیت عملکرد انجام شد. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی بود و از رویکردهای کیفی و کمی برای جمع‌آوری داده‌ها و دستیابی به اهداف استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش تمامی دانشجویان تحصیلات تکمیلی رشته علوم ورزشی دانشگاه گیلان بودند. ابزار اندازه‌گیری در این پژوهش، پرسش‌نامه‌های سروکوال و کانو برای مرحله کمی و مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته برای مرحله کیفی بودند. از پرسش‌نامه سروکوال برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و از پرسش‌نامه کانو برای شناسایی و دسته‌بندی نیازهای دانشجویان استفاده شد. روایی صوری و محتوایی پرسش‌نامه‌ها به تأیید متخصصان رسید و پایایی آن‌ها نیز در یک مطالعه مقدماتی و به روش آلفای کرونباخ، به ترتیب ۰/۹۱، ۰/۹۲ و ۰/۸۵ برای پرسش‌نامه‌های ادراکات و انتظارات سروکوال و کانو محاسبه شد. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی وجود داشت ( $P \leq 0/05$ ). بیشترین شکاف منفی کیفیت در بعد عناصر عینی ( $-2/16 =$  تفاوت میانگین‌ها) مشاهده شد. در نهایت، ۱۵ نیاز اساسی به‌عنوان ندای مشتری شناسایی شدند و وارد ماتریس خانه کیفیت مدل گسترش کیفیت عملکرد شدند و ۲۰ مشخصه فنی برای بهبود آن‌ها استخراج گردیدند. در نهایت، می‌توان گفت که تأمین فضای آموزشی بیشتر، تدارک تجهیزات آموزشی و آزمایشگاهی به‌روز، تقویت روش‌های ارتباطی و اطلاع‌رسانی دانشکده، آموزش و توجیه کارکنان دانشکده برای پاسخ‌گویی بهتر به دانشجویان و همچنین، انجام کارها به‌صورت دقیق و در زمان وعده داده شده از جمله اقدام‌های مهم برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی دانشکده مورد مطالعه هستند.

**واژگان کلیدی:** دانشکده علوم ورزشی، کیفیت خدمات آموزشی، گسترش کیفیت عملکرد، مدل سروکوال.

**مقدمه**

دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، علاوه بر تربیت نیروهای متخصص مورد نیاز جامعه و تولید دانش، نقش عمده‌ای در توسعه اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی کشور برعهده دارند. در این میان، دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی علوم ورزشی براساس رسالت خود می‌توانند در تربیت نیروهای متخصص مورد نیاز جامعه و حل مسائل جامعه ورزشی مفید واقع شوند (فاضل بخششی، آقایی و اکبری یزدی، ۱۳۹۶). در همین راستا، ارزیابی کیفیت خدمات یکی از دغدغه‌های مؤسسات آموزشی برای بهبود نحوه ارائه خدمات است. سازمان‌ها ناچارند برای بقا و ارتقای جایگاه خود شرایطی فراهم آورند که بیشترین رضایت مشتریان خود را جلب کنند. از یک سو، تغییرات اقتصادی و اجتماعی، سرعت گسترش اطلاعات، تغییرات فناوری‌ها و جهانی شدن اقتصاد و از سوی دیگر، تناسب نداشتن محتوای برنامه‌های آموزشی با نیازهای جامعه و مطلوب نبودن سطح دانش و مهارت‌های اکتسابی دانش‌آموختگان دانشگاه‌ها، نظام‌های آموزش عالی را وارد دوران جدیدی کرده‌اند که رقابت و کیفیت از ویژگی‌های اصلی آن است (خطیبی، سجادی و سیف پناهی، ۱۳۹۰). آموزش عالی باید علاوه بر توجه به بحران ناشی از تنگناهای مالی و گسترش کمی، به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت نیز بپردازد. بی‌توجهی به کیفیت خدمات دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی پیامدهایی چون افت تحصیلی، وابستگی علمی، فقدان کارآفرینی و ضعف تولید دانش را به همراه خواهد داشت (همتی نژاد و همتی نژاد، ۱۳۹۳).

یکی از راه‌های ارتقای کیفیت در دانشگاه‌ها، شناسایی نیازها و خواسته‌های دانشجویان و افزایش رضایت آن‌ها است (جیسوس، آرگیولیس و باتالا بیوسکیوتس، ۲۰۱۶). امروزه، از مدل‌های مدیریت کیفیت جامع، سروکوال<sup>۱</sup>، کانو<sup>۲</sup> و گسترش کیفیت عملکرد و موارد مشابه برای ارزیابی کیفیت خدمات در آموزش عالی استفاده می‌شود (خسروی زاده و زهره‌وندیان، ۱۳۹۶). در سال‌های اخیر، در بسیاری از پژوهش‌ها از الگوی تلفیقی سروکوال، کانو و گسترش کیفیت عملکرد<sup>۳</sup> برای ارزیابی کیفیت خدمات و شناسایی نیازهای مشتریان استفاده شده است (همتی نژاد، قلی زاده و شبانی، ۲۰۱۵؛ خسروی زاده و زهره‌وندیان، ۱۳۹۶؛ فاضل بخششی، آقایی و اکبری یزدی، ۱۳۹۶). گسترش کیفیت عملکرد به‌عنوان یکی از ابزارهای مدیریت کیفیت جامع<sup>۴</sup> رویکردی است که در قلمرو آموزش می‌تواند در شناسایی نیازهای دانشجویان و بهبود اثربخشی و رضایت آنان در نیل به اهداف آموزشی، با ارائه راه‌حل‌های عملیاتی برای برنامه‌ها و خدمات باکیفیت مؤثر باشد (ژیان‌پور، زینالی پور و احمدی، ۱۳۹۱). این مدل فرایندی نظام‌یافته است که با اعتقاد به تأمین نیازها و

- 
1. Jesus, Argüelles & Batalla-Busquets
  2. SERVQUAL
  3. KANO
  4. Quality Function Deployment (QFD)
  5. Total Quality Management

خواسته‌های مشتری شروع می‌شود و پس از جمع‌آوری این خواسته‌ها که ندای مشتری<sup>۱</sup> نامیده می‌شوند، آن‌ها را به مشخصه‌های کیفی تبدیل می‌کند (میرفخرالدینی، اولیا و جمالی، ۱۳۸۸). مدل کانو نیز یک مدل رضایت مشتری است که خصوصیات یک محصول یا خدمت؛ یعنی نیازهای اساسی<sup>۲</sup>، عملکردی<sup>۳</sup> و انگیزشی<sup>۴</sup> اثرگذار بر رضایت مشتری را تفکیک می‌کند. نیازهای اساسی، خصوصیات ابتدایی و اولیه‌ای هستند که باید در هر کالا یا خدمتی موجود باشند و مشتریان این خصوصیات را بدیهی و ضروری می‌دانند؛ البته تأمین این نیازها موجب افزایش رضایت مشتریان نمی‌شود؛ اما در صورتی که برآورده نشوند، موجب ناراضی‌های شدید مشتریان می‌گردند (فرلن و کرادتی، ۲۰۱۰).<sup>۵</sup> نیازهای عملکردی به آن دسته از نیازها مربوط می‌شوند که برآورده‌نکردن آن‌ها موجب ناراضی‌های مشتریان می‌شود و در مقابل، برآورده‌کردن کامل و مناسب آن‌ها رضایت و خشنودی مشتری را به همراه خواهد داشت. در نهایت، نیازهای انگیزشی در مدل کانو خواسته‌هایی جذاب هستند که در زمان کاربرد محصول، از دید مشتری به‌عنوان یک نیاز و الزام تلقی نمی‌شوند؛ ولی ارائه آن‌ها در محصول هیجان و رضایت بسیار زیادی را در مشتری پدید می‌آورد. به‌عبارت‌دیگر، تأمین این ویژگی‌ها باعث رضایت زیاد مشتری می‌شود و اگر تأمین نشوند، مشتریان احساس ناراضی‌های نخواهند داشت (میرفخرالدینی، اولیا و جمالی، ۱۳۸۸). در نهایت، در مدل سروکوال، کیفیت خدمات یک سازمان از ابعاد مختلفی همچون عوامل ظاهری و ملموسات، قابلیت اعتبار، پاسخ‌گویی، اطمینان و همدلی بررسی می‌شود. پاراسورامان، زیتهامل و بری<sup>۶</sup> در سال ۱۹۸۸ مقیاس سروکوال را برای شناسایی عوامل اصلی تشکیل‌دهنده مفهوم کیفیت خدمات، از طریق تحلیل شکاف بین اداراکات و انتظارات مشتریان از خدمات ارائه کردند (مرادی و همتی، ۱۳۸۹).

اعتقاد بر این است که استفاده‌نکردن از روش‌های علمی در ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات، بهره‌گیری نامناسب از سرمایه‌های فکری جامعه و سیاست‌گذاری ضعیف در امر آموزش را به همراه خواهد داشت (نورالنساء، سقائی و صمیمی، ۱۳۸۷)؛ از همین رو، پژوهش‌های زیادی در زمینه کیفیت خدمات در سازمان‌های مختلف خدماتی همچون دانشگاه‌ها انجام شده‌اند که در آن‌ها از ابزارهای متفاوتی برای ارزیابی کیفیت خدمات استفاده شده است. خطیبی و همکاران (۱۳۹۰) در مطالعه خدمات آموزشی دانشکده تربیت‌بدنی دانشگاه تهران نشان دادند که در همه ابعاد کیفیت خدمات بین وضع موجود و وضع مطلوب شکاف منفی وجود دارد. خسروی‌زاده و زهره‌وندیان (۱۳۹۶) از مدل ترکیبی سروکوال، کانو و گسترش کیفیت عملکرد برای ارزیابی خدمات گروه علوم ورزشی دانشگاه اراک استفاده کردند. نتایج حاکی از آن بود که در همه ابعاد کیفیت خدمات شکاف

- 
1. Voice of the Customer
  2. Basic
  3. Performance
  4. Excitement
  5. Furlan & Corradetti
  6. Parasuraman, Zeithaml & Berry

منفی وجود دارد. در بیشتر پژوهش‌های گذشته، ادراک مشتریان از خدمات ارائه‌شده و نیز انتظارات آن‌ها، ملاک ارزیابی کیفیت خدمات بوده‌اند. در همین راستا، نتایج مطالعات خطیبی، سجادی و سیف‌پناهی (۱۳۹۰)، قلاوندی، بهشتی‌راد و قلعه‌ای (۱۳۹۱)، همتی‌نژاد و همتی‌نژاد (۱۳۹۳) و فاضل بخششی، آقایی و اکبری یزدی (۱۳۹۶) نشان داد که بین ادراکات و انتظارات مشتریان سازمانی شکاف منفی وجود دارد و کیفیت خدمات آموزشی در جوامع مورد مطالعه کم است.

دانشجویان، کارکنان، اعضای هیئت‌علمی، جامعه و صنایع مشتریان عمده آموزش عالی هستند که در این میان نظرهای دانشجویان به‌عنوان اصلی‌ترین مشتریان می‌توانند در بهبود کیفیت خدمات نقش بسزایی داشته باشند. در طی تحصیل، دانشجویان خدمات آموزشی متنوعی را دریافت می‌کنند؛ بنابراین، ارزیابی آنان از خدمات آموزشی ارائه‌شده می‌تواند یکی از شاخص‌های کیفیت در دانشگاه در نظر گرفته شود (ساهنی، ۲۰۰۶). همچنین، دانشجویان تعامل بیشتری با نظام آموزشی دارند. آن‌ها بخش ادغام‌شده در فرایند آموزش و کسانی هستند که در فرایند آموزش، دانش و مهارت دریافت می‌کنند و آن را با خود به محیط‌های کاری می‌برند؛ بنابراین، درک و برآورده کردن یا فراتر رفتن از انتظارات دانشجویان برای دانشگاه‌ها بسیار مهم است؛ در نتیجه، دانشگاه‌ها باید کیفیت خدمات خود را به گونه‌ای بهبود بخشند که اهداف دانشجویان برآورده شود. افزون‌بر این، در بین دوره‌های مختلف آموزش عالی، کیفیت آموزشی دوره تحصیلات تکمیلی از اهمیت بیشتری برخوردار است؛ زیرا، وظیفه تربیت نیروی انسانی متخصص را در عرصه آموزش و پژوهش برعهده دارد (مدهوشی، زالی و نجیمی، ۱۳۸۸). آموزش عالی برای انجام وظایف خود در مقاطع تحصیلات تکمیلی نیازمند اقدام‌های نظام‌مند مختلفی است. یکی از این اقدام‌ها، ایجاد ساختار نیرومند تحصیلات تکمیلی با فرایندهای مدیریتی دقیق و متفاوت از سطح کارشناسی و در نظر گرفتن کارکردها و فرایندهای ویژه این مقطع تحصیلی است (قدیمی، ۱۳۹۳). شناخت نیازها و دغدغه‌های این دانشجویان، حمایت مادی و معنوی، ایجاد بستر مناسب، تهیه ابزارها و سایر امکانات آموزشی و پژوهشی از جمله اقدام‌هایی هستند که می‌توانند زمینه بروز استعدادهای دانشجویان تحصیلات تکمیلی را فراهم کنند (قدیمی، ۱۳۹۳).

بهینه‌سازی و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی در دانشگاه، مستلزم شناخت و ارزیابی دقیق آن است و دسترسی به این هدف با به‌کارگیری شیوه‌های علمی و جامع ارزیابی امکان‌پذیر می‌شود و نقش اساتید و دانشجویان در این خودارزیابی بسیار حیاتی است. با وجود تأکید بر کسب بازخورد از مشتریان، اغلب بین تلقی مدیریت از ادراک و انتظار دریافت‌کنندگان خدمت و ادراک و انتظار واقعی آن‌ها تناسب وجود ندارد و این امر موجب صدمه دیدن کیفیت خدمت می‌شود. در چنین حالتی، تصمیم‌گیران نمی‌توانند به‌درستی اولویت امور را تعیین کنند و این امر باعث می‌شود که عملکرد

خدمت نتواند پاسخ‌گوی انتظار مشتریان باشد؛ بنابراین، شکاف کیفیت به وجود می‌آید (میرفخرالدینی، اولیا و جمالی، ۱۳۸۸).

در میان رشته‌های علمی دانشگاهی، تربیت‌بدنی و علوم ورزشی از جمله رشته‌هایی است که طی سال‌های اخیر از نظر تعداد دانشکده‌ها و مراکز علمی و همچنین، تعداد دانشجویان رشد کمی قابل توجهی داشته است؛ اما آنچه از خروجی دانشگاه‌ها و دانش‌آموختگان این رشته در جامعه مشاهده می‌شود، نشان‌دهنده این حقیقت است که از نظر کیفی، رشته تربیت‌بدنی آنچنان که باید توسعه نیافته است. بررسی‌ها نشان می‌دهند که ضعف کیفی نیروی انسانی و منابع دانشکده‌های تربیت‌بدنی و علوم ورزشی و همچنین، تناسب‌نداشتن برنامه درسی دانشجویان با نیازهای جامعه، باعث بی‌انگیزگی و کاهش علاقه دانشجویان شده‌اند (ذوالاکتاف، ۱۳۸۳؛ همتی‌نژاد و همتی‌نژاد، ۱۳۹۳؛ فاضل‌بخششی و همکاران، ۱۳۹۶).

ارتقای کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها براساس رویکردهای جدید، مستلزم شناسایی انتظارات دانشجویان دانشگاه‌ها و ارائه الزامات کلیدی عملکرد برای برآوردن انتظارات آنان است. ناآگاهی از انتظارات دانشجویان به معنی صرف منابع در اموری است که برای آن‌ها بی‌اهمیت است و این امر می‌تواند سبب نارضایتی دانشجویان شود (رنجبر، بهرامی، زارع، نصیری، عرب، هادی‌زاده و حاتمی‌نصب، ۲۰۱۰). در بررسی عملکرد دانشگاهی نیز لازم است که ضعف‌ها و قوت‌های دانشگاه از ابعاد ساختاری و کارکردی مشخص شوند؛ بنابراین، در پژوهش حاضر، درصد پاسخ‌گویی به این سؤال‌ها هستیم: آیا بین ادراکات و انتظارات دانشجویان تحصیلات تکمیلی علوم ورزشی دانشگاه گیلان از کیفیت خدمات آموزشی آن شکافی وجود دارد؟ خواسته‌های دانشجویان در کدام طبقه از خواسته‌های اساسی، عملکردی و انگیزشی قرار می‌گیرند؟ با کاربرد روش گسترش کیفیت عملکرد، کدام مشخصه‌های فنی را می‌توان برای تأمین خواسته‌های اساسی دانشجویان تحصیلات تکمیلی ارائه کرد؟

دانشکده علوم ورزشی دانشگاه گیلان به‌عنوان یکی از قطب‌های علمی این رشته در ایران، از اثرگذارترین دانشکده‌های تربیت‌بدنی در توسعه کمی و کیفی تربیت‌بدنی و ورزش در جامعه است؛ بنابراین، ارتقای کیفیت خدمات آموزشی این دانشکده نقش بسزایی در تزریق نیروی انسانی کیفی و تولید دانش در ورزش کشور خواهد داشت. پژوهش‌هایی در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات در برخی از دانشکده‌های تربیت‌بدنی کشور انجام شده‌اند؛ اما به نظر می‌رسد که با توجه به ویژگی‌های منحصر به فرد هر دانشگاه و دانشکده، فرایند کیفیت‌سنجی برای هر دانشکده اقتضای خاص و منحصر به فردی دارد؛ بر همین اساس، دانشکده علوم ورزشی دانشگاه گیلان در صورتی که قصد رقابت و حضور مؤثر در جامعه را دارد، باید بدانند کیفیت خدمات آن از دیدگاه دانشجویان در مقایسه با سایر رقبا در چه جایگاه و رتبه‌ای قرار دارد. شناسایی نیازها و خواسته‌های دانشجویان این دانشکده و برنامه‌ریزی برای برطرف کردن نیازهای آنان می‌تواند گامی مهم در راستای پیشرفت این دانشکده و رقابت با دیگر دانشکده‌های علوم ورزشی کشور باشد. افزون‌براین، با ارتقای کیفیت خدمات این دانشکده

می‌توان میزان رضایتمندی دانشجویان را افزایش داد و تمایل به ادامه تحصیل و همکاری علمی را افزایش داد. نکته قابل توجه این است که در اغلب پژوهش‌های گذشته و به‌ویژه پژوهش‌هایی که با استفاده از مدل سروکوال انجام شده‌اند، تنها به بررسی ادراکات و انتظارات کیفیت خدمات و درنهایت، تعیین شکاف بین این دو بسنده شده است و به راهکارهای مربوط به بهبود فرایند ارائه خدمات اشاره نشده است. این درحالی است که یکی از اهداف مهم پژوهش حاضر، استفاده از مدل کانو برای شناسایی و دسته‌بندی خواسته‌های دانشجویان و استفاده از تکنیک گسترش کیفیت عملکرد برای تدوین مشخصه‌های فنی موردنیاز با هدف رفع خواسته‌های اساسی آنان بود. ازسوی دیگر، در بیشتر پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه سنجش کیفیت خدمات آموزشی، دیدگاه دانشجویان کارشناسی بررسی شده است (عارفی، زندی و شهودی، ۱۳۹۰؛ خطیبی، سجادی و سیف‌پناهی، ۱۳۹۰؛ همتی‌نژاد و همتی‌نژاد، ۱۳۹۳؛ فاضل بخششی، آقایی و اکبری یزدی، ۱۳۹۶)؛ حال آنکه در پژوهش حاضر، با توجه به رشد کمی و کیفی دانشجویان تحصیلات تکمیلی و نقش آن‌ها در آینده ورزش کشور، به بررسی دیدگاه آنان در این حوزه پرداخته شده است؛ بنابراین، با توجه به اهمیت کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده‌ها، پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده به دانشجویان دانشکده علوم ورزشی دانشگاه گیلان انجام شد تا نقاطضعف و قابل‌بهبود آن شناسایی شوند. به نظر می‌رسد که نتایج این پژوهش بتواند گامی مؤثر در جهت کمک به دانشکده برای انطباق هرچه‌بیشتر با انتظارات دانشجویان برای بهبود خدمات باشد که در نهایت، ارتقای علمی آن در محیط رقابتی دانشگاهی را نیز می‌تواند در پی داشته باشد.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از منظر هدف، کاربردی است و از رویکردهای کیفی و کمی برای پاسخ به سؤال‌ها و دستیابی به اهداف آن استفاده شده است. در بخش کیفی پژوهش، مصاحبه‌های عمیق نیمه‌ساختاریافته‌ای با هفت نفر از اساتید (با سابقه معاونت آموزشی و مدیریت گروه‌های آموزشی)، سه نفر از کارکنان آموزش (کارشناسان تحصیلات تکمیلی و مدیر آموزش) و دو نفر از دانشجویان دکتری دانشکده (در مجموع ۱۲ نفر) انجام شدند. در بخش کمی نیز داده‌های حاصل از پرسش‌نامه سروکوال و کانو برای آزمون فرضیه‌های پژوهش استفاده شدند. جامعه آماری این پرسش‌نامه دانشجویان تحصیلات تکمیلی رشته علوم ورزشی دانشگاه گیلان (۱۶۲ نفر) بودند. برای تعیین حجم نمونه در مرحله کمی، پرسش‌نامه سروکوال بین ۳۰ نفر از دانشجویان به‌عنوان نمونه مقدماتی توزیع شد که انحراف معیاری برابر با ۰/۴۷ به‌دست آمد. سپس، براساس فرمول زیر (برگرفته از پژوهش میرفخرالدینی و همکاران، ۱۳۸۸)، حجم نمونه در سطح خطای ۰/۰۵ برابر با ۱۱۰ نفر تخمین زده شد. با توزیع تصادفی پرسش‌نامه‌ها در میان دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده، درنهایت ۱۰۸ پرسش‌نامه صحیح بازگردانده شدند و تجزیه و تحلیل آماری شدند.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha/2}^2 \times \delta^2}{\varepsilon^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \times \delta^2}$$

$$n = \frac{162 \times (1.96)^2 \times (0.47)^2}{(0.05)^2(162 - 1) + (1.96)^2 \times (0.47)^2} = 110$$

پرسش‌نامه سروکوال شامل ۲۸ گویه در مقیاس لیکرت هفت‌ارزشی (کاملاً نامناسب = یک تا کاملاً مناسب = هفت) است که پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی (ملموسات، اعتبار، پاسخ‌گویی، تضمین (اطمینان) و همدلی) را در دو بخش ادراکات و انتظارات می‌سنجد. این پرسش‌نامه با مبنای استاندارد پرسش‌نامه استاندارد کیفیت خدمات سروکوال (پاراسورامن، زیت‌هامل و بری، ۱۹۸۵) و تعدیل گویه‌های آن با استفاده از پرسش‌نامه‌های کبریایی و رودباری (۱۳۸۴)، خطیبی، سجادی و سیف‌پناهی (۱۳۹۰) و میرفخرالدینی، اولیا و جمالی (۱۳۸۸)، در دو بخش ادراکات و انتظارات طراحی شد. از نظرهای تخصصی اساتید مدیریت ورزشی نیز برای بررسی روایی صوری و محتوایی پرسش‌نامه سروکوال استفاده شد. پایایی پرسش‌نامه‌های ادراکات و انتظارات در یک مطالعه مقدماتی و به روش آلفای کرونباخ، به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۹۲ به دست آمد. پس از بررسی نوع توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف و با توجه به غیرطبیعی بودن توزیع داده‌ها، از آزمون غیرپارامتری ویلکاکسون برای مقایسه داده‌های مربوط به ادراکات و انتظارات و تعیین شکاف کیفیت در سطح  $P \leq 0.05$  استفاده شد. از نرم‌افزار اس.پی.اس.اس. نسخه ۱۹ نیز برای انجام محاسبات کمی و آزمون فرضیه‌های پژوهش استفاده شد.

پس از بررسی و تحلیل شکاف گویه‌های پرسش‌نامه سروکوال، گویه‌های دارای شکاف منفی به‌عنوان ورودی مدل کانو انتخاب شدند. در این پرسش‌نامه، هر سؤال دو بخش داشت: بخش اول مربوط به ویژگی‌هایی از خدمات است که جنبه مثبت دارند و کاربر هنگام استفاده از خدمات امکان ورزشی دانشگاهی باید با آن‌ها روبه‌رو شود؛ بخش دوم مربوط به ویژگی‌هایی از خدمات است که جنبه منفی دارند و کاربر نباید با آن‌ها روبه‌رو شود. برای هر بخش از سؤال‌ها، پاسخ‌دهنده می‌توانست به هر یک از پنج گزینه (بسیار موافقم، یک نیاز ضروری است، نظر خاصی ندارم، مخالفم؛ اما قابل تحمل است، مخالفم و قابل تحمل نیست) پاسخ دهد. پاسخ‌های موجود در پرسش‌نامه کانو براساس بیشترین فراوانی در شش طبقه شامل نیازهای اساسی،

- 
1. Kolmogorov-Smirnov
  2. Wilcoxon
  3. SPSS
  4. Must be (M)

عملکردی، انگیزشی<sup>۱</sup>، بی تفاوت<sup>۲</sup>، معکوس<sup>۳</sup> و سؤال برانگیز<sup>۴</sup> دسته بندی می شوند (شکل شماره یک). با توجه به شکاف منفی کیفیت در همه گویه های پرسش نامه سروکوال پژوهش حاضر، پرسش نامه کانو با ۲۸ سؤال و دو رویکرد منفی و مثبت طراحی شد و پس از تأیید روایی صوری و محتوایی آن توسط متخصصان و محاسبه پایایی آن به روش آلفای کرونباخ ( $\alpha = 0/857$ )، بین ۹۵ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده علوم ورزشی دانشگاه گیلان توزیع شد که در نهایت، ۸۵ پرسش نامه بازگشت داده شدند و تجزیه و تحلیل گردیدند. برای برآورد حجم نمونه در پرسش نامه کانو نیز از نمونه مقدماتی (۳۰ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی) استفاده شد و با توجه به انحراف معیار محاسبه شده (۰/۳۶)، حجم نمونه در این بخش با توجه به فرمول ذکر شده، ۹۰ نفر برآورد شد. پس از شناسایی هریک از گویه های کیفیت خدمات در قالب یکی از نیازهای تعریف شده مدل کانو، نیازهای اساسی آموزشی دانشجویان برای بهبود وضعیت موجود و کاهش شکاف منفی کیفیت وارد مرحله بعدی پژوهش و تشکیل خانه کیفیت در مدل گسترش کیفیت عملکرد شدند. در نهایت، برای تکمیل ماتریس ارتباطات خانه کیفیت و تعریف مشخصه های فنی، از نظرهای تخصصی تیم گسترش کیفیت عملکرد شامل هفت نفر از اساتید، سه نفر از کارکنان آموزش و دو نفر از دانشجویان دکتری، در قالب مصاحبه نیمه ساختار یافته استفاده شد (بخش کیفی پژوهش).

- 
1. One-Dimensional (O)
  2. Attractive (A)
  3. Indifferent (I)
  4. Reversal (R)
  5. Questionable (Q)





شکل ۱- نحوه تحلیل پرسش‌نامه کانو (ویتل و لوفگرن، ۲۰۰۵)

## نتایج

بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان به پرسش‌نامه سروکوال نشان داد که از میان ۱۰۸ دانشجوی پاسخ‌دهنده، ۶۹ نفر (۴۵/۹ درصد) پسر و ۳۹ نفر (۵۴/۱ درصد) دختر بودند. همچنین، ۷۸ نفر (۷۲/۲ درصد) از دانشجویان در مقطع کارشناسی‌ارشد و ۳۰ نفر (۲۷/۸ درصد) در مقطع دکتری مشغول به تحصیل بودند. با توجه به توزیع غیرطبیعی داده‌ها، نمره ادراکات و انتظارات دانشجویان با استفاده از آزمون ویلکاکسون مقایسه شد که در همه ابعاد، نمره ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات (وضعیت موجود) به‌طور معناداری کمتر از انتظارات آن‌ها بود و در هر پنج بعد خدمات آموزشی، شکاف منفی کیفیت مشاهده شد (جدول شماره یک).

جدول ۱- نتایج آزمون ویلکاکسون در مقایسه ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی

سطح معنی-داری	آماره Z	تفاوت میانگین‌ها (شکاف)	مجموع رتبه‌ها	میانگین رتبه‌ها	میانگین و انحراف معیار	ابعاد کیفیت
۰/۰۰۱*	-۸/۹۱۶	-۲/۱۶	۲۲/۵۰ ۵۷۵۵/۵۰	۱۱/۲۵ ۵۴/۸۱	۴/۱۹±۰/۸۵ ۶/۳۵±۰/۶۳	ادراکات انتظارات
۰/۰۰۱*	-۸/۸۶۷	-۱/۷۴	۳۸ ۵۷۴۱	۱۹ ۵۴/۶۷	۴/۶۱±۱/۱۱ ۶/۳۵±۰/۶۹	ادراکات انتظارات
۰/۰۰۱*	-۹/۰۰۹	-۱/۸۴	۵ ۵۸۸۱	۲/۵۰ ۵۵/۴۸	۴/۶۳±۱/۱۶ ۶/۴۷±۰/۶۱	ادراکات انتظارات
۰/۰۰۱*	-۸/۹۷۵	-۱/۹۴	۲/۵۰ ۵۷۷۵/۵۰	۲/۵۰ ۵۴/۴۹	۴/۵۳±۱/۲۵ ۶/۴۷±۰/۵۴	ادراکات انتظارات
۰/۰۰۱*	-۸/۷۵۱	-۱/۵۴	۳۳ ۵۴۲۷	۱۶/۵۰ ۵۳/۲۱	۴/۸۷±۱/۰۴ ۶/۴۱±۰/۶۱	ادراکات انتظارات

\* در ۰/۰۵ P معنادار است.

براساس اطلاعات جدول شماره یک، بیشترین شکاف منفی کیفیت مربوط به بعد عناصر عینی (۲/۱۶-) بود. ابعاد اطمینان (۱/۹۴-)، پاسخ‌گویی (۱/۸۴-)، قابلیت اعتبار (۲/۱۵-) و همدلی (۱/۵۴-) نیز به ترتیب در رتبه‌های بعدی شکاف منفی قرار گرفتند. در همین راستا، شکاف هر یک از گویه‌های کیفیت خدمات آموزشی دانشکده علوم ورزشی دانشگاه گیلان نیز در جدول شماره دو گزارش شده است.

جدول ۲- میانگین امتیاز ادراکات و انتظارات در هر یک از گویه‌های خدمات آموزشی و شکاف بین آن‌ها

تفاوت میانگین‌ها	انتظارات	ادراکات	گویه‌ها	ابعاد کیفیت
-۲/۱۶	۶/۳۵±۰/۹۷	۴/۱۹±۱/۴۱	۱. جذابیت تسهیلات فیزیکی (ساختمان و تجهیزات)	عناصر عینی
-۰/۶۹	۶/۱۴±۱/۰۱	۵/۴۵±۱/۴۴	۲. حضور اساتید و کارکنان با پوشش مناسب و ظاهری	
-۳/۴۰	۶/۷۱±۱/۷۸	۳/۳۱±۱/۵۳	۳. قابلیت استفاده از اینترنت با کیفیت عالی	
-۳/۰۱	۶/۵۷±۰/۸۴	۳/۵۶±۱/۴۲	۴. کارآمدی و به‌روزرسانی تجهیزات آموزشی	
-۱/۵۸	۶/۲۴±۰/۹۴	۴/۶۶±۱/۷۴	۵. آگاه کردن دانشجو از نتایج ارزیابی‌های به‌عمل آمده	قابلیت اعتماد
-۱/۵۶	۶/۴۵±۰/۸۳	۴/۸۹±۱/۷۱	۶. کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	
-۱/۵۶	۶/۵۲±۰/۷۷	۴/۹۶±۱/۵۶	۷. ارائه منظم و مرتبط مطالب درسی در کلاس	
-۱/۱۰	۶/۱۳±۰/۹۹	۵/۰۳±۱/۵۷	۸. درستی و اطمینان در ثبت و استفاده از اطلاعات	
-۲/۴۵	۶/۴۴±۰/۹۳	۳/۹۹±۱/۳۷	۹. ارائه خدمات الکترونیکی (سیستم انفورماتیک)	قابلیت اعتماد
-۲/۳۶	۶/۳۵±۰/۹۷	۳/۹۹±۱/۵۰	۱۰. اجرای کارها و خدمات وعده داده شده	
-۱/۵۱	۶/۲۹±۰/۹۰	۴/۷۸±۱/۳۶	۱۱. به‌روزرسانی بردهای آموزشی	

ادامهٔ جدول ۲- میانگین امتیاز ادراکات و انتظارات در هریک از گویه‌های خدمات آموزشی و شکاف بین آن‌ها

ابعاد کیفیت	گویه‌ها	ادراکات	انتظارات	تفاوت میانگین‌ها
پاسخ‌گویی	۱۲. دردسترس بودن اساتید راهنما و مشاور به‌هنگام	۵/۰۶±۱/۵۳	۶/۷۴±۰/۴۹	-۱/۶۸
	۱۳. دسترسی آسان دانشجویان به مدیریت برای انتقال	۴/۴۴±۱/۴۳	۶/۳۷±۰/۸۴	-۱/۹۳
	۱۴. وجود نظام بازخورد برای بهبود عملکرد کیفیت	۳/۷۴±۱/۳۷	۶/۴۱±۰/۷۸	-۲/۶۷
	۱۵. وجود رویه‌های استاندارد مانند اعلام ساعت‌هایی برای مراجعه	۴/۷۸±۱/۵۹	۶/۴۵±۰/۸۱	-۱/۶۷
	۱۶. آمادگی کارکنان حوزهٔ آموزش برای پاسخ‌گویی به سؤال‌های دانشجویان	۴/۸۷±۱/۵۳	۶/۲۸±۰/۸۴	-۱/۴۱
	۱۷. ارائهٔ منابع اطلاعاتی مناسب به دانشجویان	۴/۸۹±۱/۶۰	۶/۵۳±۰/۷۷	-۱/۶۴
	اطمینان	۱۸. تسهیل مشارکت دانشجویان در بحث و تبادل نظر	۵/۱۵±۱/۵۷	۶/۳۱±۰/۷۵
۱۹. تنوع برنامه‌های ورزشی و فوق‌برنامه		۴/۰۳±۱/۵۳	۶/۲۲±۱/۸۶	-۲/۱۹
۲۰. تنظیم برنامهٔ آموزشی اعم از تئوری و عملی با کیفیت عالی		۴/۲۶±۱/۴۸	۶/۴۱±۰/۸۵	-۲/۱۵
۲۱. آماده‌کردن دانشجو برای شغل آینده		۳/۸۳±۱/۶۳	۶/۶۵±۰/۷۵	-۲/۸۲
۲۲. در نظر گرفتن ساعات مشاورهٔ مناسب و کافی برای دانشجویان		۴/۴۴±۱/۸۳	۶/۵۲±۰/۷۶	-۲/۰۸
۲۳. برخورداری اساتید از دانش و تخصص کافی در حوزهٔ مربوطه		۵/۴۴±۱/۶۰	۶/۷۳±۰/۵۵	-۱/۲۹
همدلی		۲۴. ارائهٔ تکالیف متناسب و مرتبط با درس به	۵/۰۷±۱/۴۵	۶/۳۹±۰/۸۵
	۲۵. رفتار توأم با احترام اساتید با دانشجویان	۵/۶۶±۱/۴۰	۶/۵۷±۰/۶۴	-۰/۹۱
	۲۶. برخورد مناسب کارکنان آموزش با دانشجویان	۵/۳۵±۱/۴۳	۶/۵۶±۰/۷۰	-۱/۲۱
	۲۷. وجود مکان آرام و مناسب برای مطالعه	۳/۹۸±۱/۸۴	۶/۶۳±۰/۶۶	-۲/۶۵
	۲۸. حل مسائل و مشکلات دانشجویان به‌صورت محرمانه توسط اساتید	۴/۲۸±۱/۴۰	۵/۸۹±۱/۱۲	-۱/۶۱

با توجه به داده‌های جدول شمارهٔ دو می‌توان گفت که گویهٔ «قابلیت استفاده از اینترنت با کیفیت عالی در دانشکده» (۳/۴۰-) دارای بیشترین شکاف منفی کیفیت در بعد عناصر عینی بود. در بعد اعتبار نیز گویهٔ «ارائهٔ مناسب خدمات الکترونیکی (خدمات انفورماتیک آموزش)» بیشترین شکاف منفی کیفیت (۲/۳۶-) را داشت. همچنین، در ابعاد پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی، به‌ترتیب گویه‌های «وجود نظام بازخورد برای بهبود عملکرد کیفیت» (۲/۶۷-)، «آماده‌کردن دانشجویان برای شغل آینده با ارائهٔ آموزش‌های نظری و عملی» (۲/۸۲-) و «وجود مکانی آرام و مناسب برای مطالعه در دانشکده» (۲/۶۵-)، بیشترین شکاف منفی کیفیت آموزشی را داشتند. پس از مشخص شدن شکاف گویه‌ها، ۸۵ دانشجو به پرسش‌نامهٔ کانو پاسخ دادند و براساس آن، انواع نیازهای دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با توجه به رویکرد کانو تعیین شدند که در جدول شمارهٔ گزارش شده‌اند.

جدول ۳- نوع نیاز هریک از گویه‌های کیفیت خدمات آموزشی براساس بیشترین فراوانی

نتیجه براساس بیشترین فراوانی	طبقه‌بندی فازی ویژگی‌ها						گویه‌ها	
	سؤال پرسش	معمول نادر	بسیار کمتر	بسیار زیاد	عملکردی	اساسی		
عملکردی	۸۵	۰	۰	۸	۲۳	۳۳	۲۱	۱. جذابیت تسهیلات فیزیکی (ساختمان دانشکده، کلاس‌ها و کتابخانه دانشکده)
انگیزشی	۸۵	۱	۲	۱۷	۲۶	۱۹	۲۰	۲. حضور اساتید و کارکنان با پوشش مناسب و ظاهری مرتب و منظم در دانشکده
اساسی	۸۵	۱	۰	۷	۴	۱۶	۵۷	۳. قابلیت استفاده از اینترنت با کیفیت عالی در دانشکده
اساسی	۸۵	۰	۰	۷	۴	۱۰	۶۴	۴. کارآمدی و به‌روزرسانی تجهیزات آموزشی
عملکردی	۸۵	۱	۰	۵	۱۳	۳۵	۳۱	۵. اجرای کارها و خدمات وعده‌داده شده از سوی مسئولان و کارکنان آموزشی
عملکردی	۸۵	۱	۱	۲۱	۱۷	۲۳	۲۲	۶. آگاه کردن دانشجویان از نتایج ارزیابی‌های به‌عمل آمده از وی
عملکردی	۸۵	۲	۲	۹	۱۵	۴۱	۱۶	۷. کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر دانشجویان
اساسی	۸۵	۰	۰	۱۵	۲۲	۲۰	۲۸	۸. ارائه منظم و مرتبط مطالب درسی در کلاس
اساسی	۸۵	۰	۰	۲۷	۱۴	۱۶	۲۸	۹. ثبت صحیح اطلاعات فردی دانشجویان و استفاده مطمئن از
اساسی	۸۵	۰	۰	۱۲	۶	۱۸	۴۹	۱۰. ارائه مناسب خدمات الکترونیکی (سیستم انفورماتیک)
اساسی	۸۵	۰	۰	۱۹	۱۱	۱۶	۳۹	۱۱. به‌روزرسانی بردهای آموزشی برای اطلاع به‌موقع دانشجویان
اساسی	۸۵	۰	۰	۸	۹	۲۴	۴۴	۱۲. در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور به‌هنگام نیاز
عملکردی	۸۵	۰	۰	۱۶	۱۶	۲۷	۲۶	۱۳. دسترسی آسان دانشجویان به مدیریت برای انتقال
اساسی	۸۵	۰	۱	۱۵	۱۴	۲۵	۳۰	۱۴. وجود نظام بازخورد (نظرسنجی و نیازسنجی) برای بهبود عملکرد خدمات آموزشی
عملکردی	۸۵	۰	۰	۱۵	۲۱	۲۹	۲۰	۱۵. وجود رویه‌های استاندارد مانند اعلام ساعت‌هایی برای مراجعه دانشجویان به استاد
اساسی	۸۵	۱	۰	۱۲	۱۳	۲۵	۳۴	۱۶. آمادگی کارکنان حوزه آموزش برای پاسخ‌گویی به سؤال‌های دانشجویان
اساسی	۸۵	۰	۰	۱۵	۱۶	۲۵	۲۹	۱۷. ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان
عملکردی	۸۵	۲	۰	۱۶	۲۴	۲۵	۱۸	۱۸. تسهیل مشارکت دانشجویان در بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس توسط استاد
انگیزشی	۸۵	۱	۱	۱۴	۲۶	۲۳	۲۰	۱۹. تنوع برنامه‌های ورزشی و فوق برنامه
انگیزشی	۸۵	۰	۰	۱۱	۲۶	۲۴	۲۴	۲۰. تنظیم برنامه‌های آموزشی اعم از تئوری و عملی با کیفیت و انعطاف عالی

ادامه جدول ۳- نوع نیاز هریک از گویه‌های کیفیت خدمات آموزشی براساس بیشترین فراوانی

نتیجه براساس بیشترین فراوانی	مجموع سؤال برزنجی	مجموع رتبه	رتبه تفاوت	رتبه انگیزشی	عملکردی	اساسی	گویه‌ها
اساسی	۸۵	۰	۱۵	۷	۱۹	۴۴	۲۱. آماده کردن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی
انگیزشی	۸۵	۱	۱۳	۲۵	۲۲	۲۴	۲۲. در نظر گرفتن ساعات مشاوره مناسب و کافی توسط اساتید
اساسی	۸۵	۰	۶	۳	۱۶	۶۰	۲۳. برخورداری اساتید از دانش و تخصص کافی در حوزه مربوطه
اساسی	۸۵	۲	۱۶	۲۲	۱۶	۲۷	۲۴. ارائه تکالیف متناسب و مرتبط با درس به دانشجویان از سوی
عملکردی	۸۵	۰	۱۴	۱۶	۲۸	۲۷	۲۵. رفتار توأم با احترام اساتید با دانشجویان در دانشکده
اساسی	۸۵	۰	۱۶	۱۶	۱۸	۳۵	۲۶. برخورد مناسب کارکنان آموزش با دانشجویان
اساسی	۸۵	۱	۶	۳	۱۸	۵۷	۲۷. وجود مکان آرام و مناسب برای مطالعه در دانشکده
عملکردی	۸۵	۱	۲۷	۲۰	۲۵	۱۱	۲۸. حل مسائل و مشکلات دانشجو به صورت محرمانه توسط اساتید و کارکنان

براساس نتایج جدول شماره سه، از مجموع ۲۸ گویه مورد بررسی، ۱۵ گویه به عنوان نیازهای اساسی، نه گویه به عنوان عملکردی و چهار گویه نیز به عنوان نیازهای انگیزشی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی شناسایی و طبقه‌بندی شدند. در نهایت، ۱۵ نیاز اساسی شناسایی شده در این پژوهش به عنوان ندای مشتری (خواسته‌های اساسی دانشجویان) در نظر گرفته شدند. براساس نظر تیم گسترش کیفیت عملکرد پژوهش، ۲۰ مشخصه فنی برای دستیابی به خواسته‌های دانشجویان شناسایی شدند. در جدول شماره چهار، خانه کیفیت تبدیل خواسته‌های دانشجویان به ویژگی‌های خدمت نشان داده شده است. ماتریس خانه کیفیت اطلاعات مفیدی را درباره چگونگی ارضای خواسته‌های مشتری ارائه می‌دهد و با عمل به نتایج آن می‌توان بهبود چشمگیری را در رفع نیاز مشتری ایجاد کرد. مواردی در این ماتریس آمده‌اند، به شرح زیر هستند:

**ندای مشتریان:** یا همان خواسته‌های مشتریان که براساس مدل سروکوال و کانو مشخص شدند؛

**ویژگی‌های خدمت:** در این قسمت، برای ترجمه ندهای مشتریان به ویژگی‌های خدمت از نظرهای گروه پژوهش استفاده شد؛

**ماتریس ارتباطات:** منظور، قسمت وسط ماتریس است که در این قسمت ارتباط بین ویژگی‌های خدمت با ندهای مشتریان توسط علامت‌های خاص به صورت ارتباط قوی، متوسط و ضعیف مشخص شده است؛

**ماتریس همبستگی‌ها:** همان سقف خانه کیفیت است. در این قسمت، در صورت وجود همبستگی مثبت یا منفی بین ویژگی‌های خدمت، بنابه نظرهای تیم پژوهش، این همبستگی‌ها با علامت‌های خاص مشخص شده‌اند؛

**نرخ بهبود:** نرخ بهبود از تقسیم برنامه سازمان بر ارزیابی سازمان به دست آمده است؛  
**ارزیابی سازمان:** اعداد منظور شده در این قسمت همان میانگین خدمات ادراک شده توسط مشتریان (دانشجویان) هستند؛

**برنامه سازمان:** در این قسمت، گروه پژوهش با توجه به درجه سختی رسیدن به اهداف و برنامه سازمان در جهت بهبود وضعیت، هریک از ندهای مشتریان را در بازه یک تا پنج مشخص کرده‌اند؛  
**میزان اهمیت:** میانگین انتظارات مشتریان (دانشجویان) در مورد هریک از نیازها در این قسمت قرار گرفته است؛

**وزن مطلق ندهای مشتریان:** حاصل ضرب میزان اهمیت در نرخ بهبود؛

**وزن نسبی ندهای مشتریان:** تقسیم وزن مطلق هر کدام از ندها بر حاصل جمع اوزان مطلق؛

**وزن مطلق ویژگی‌های خدمت:** با توجه به ارتباط بین ویژگی‌های خدمت با خواسته‌های مشتریان و درجه اهمیت آن‌ها و با استفاده از این فرمول محاسبه می‌شود:  $wj = \sum_{i=1}^n widij$

**وزن نسبی ویژگی‌های خدمت:** تقسیم وزن مطلق هر کدام از ویژگی‌ها بر حاصل جمع اوزان مطلق؛

**دستیابی به هدف:** ضرب وزن نسبی هر کدام از ویژگی‌ها در درجه سختی رسیدن به آن‌ها.

با توجه به نظر تیم مصاحبه، مشخصه‌های فنی تعیین شده برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی شامل «اولویت-بندی و تخصیص بهینه بودجه»، «وجود یک برنامه دقیق و تعریف شده»، «استفاده از منابع انسانی متخصص»، «طراحی نظام ارزیابی عملکرد آموزشی»، «تفویض اختیار به اساتید در ارائه سرفصل آموزشی»، «برگزاری دوره‌های آموزشی و توجیهی برای کارکنان»، «بازخورد مرحله به مرحله»، «وجود آزمون‌های سنجش متناوب و دوره‌ای»، «بازبینی و به‌روزرسانی سرفصل دروس»، «استفاده از بردهای الکترونیکی»، «استفاده از منابع و کتب به‌روز»، «شایستگی در IT»، «شفاف‌سازی قوانین و مقررات»، «دسترسی به هیئت علمی و تعیین ساعات مشاوره»، «به‌روزرسانی اتوماسیون‌های اداری»، «تسهیم دانش و تجربیات با سازمان‌های مرتبط»، «راه‌اندازی وبلاگ برای اطلاع‌رسانی»، «برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی برای اساتید»، «نظارت و کنترل» و «راه‌اندازی کارتابل اختصاصی برای اساتید» بودند (جدول شماره چهار). پس از تعیین مشخصه‌های فنی، خانه کیفیت ترسیم شد. در نهایت، ارتباطات بین مشخصه‌های فنی با یکدیگر و با نیازهای مشتریان، درجه سختی رسیدن به هریک از مشخصه‌ها و اهمیت هریک از نیازها توسط نظرهای هیئت مصاحبه مشخص شدند. نتایج ماتریس خانه کیفیت خدمات آموزشی دانشکده علوم ورزشی گیلان (جدول شماره چهار) نشان داد که «وجود آزمون‌های سنجش متناوب و دوره‌ای» با وزن مطلق ۴۷۰/۷، «استفاده از منابع انسانی متخصص» با وزن مطلق ۴۶۳/۳ و «کنترل و نظارت» با وزن مطلق ۴۵۱/۵، با اهمیت‌ترین مشخصه‌های فنی در مقایسه با سایر مشخصه‌ها بودند. «اولویت‌بندی و تخصیص بهینه بودجه»، «استفاده از منابع انسانی متخصص» و «شایستگی در IT» از جمله مشخصه‌های فنی‌ای بودند که از نظر درجه دشواری تحقق و دستیابی به آنان در برنامه فعلی سازمان، بیشترین امتیاز و اهمیت را داشتند. همچنین، داده‌های مربوط به خواسته‌های دانشجویان (جدول



## بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد که در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده به دانشجویان، شکاف منفی وجود داشته است و میزان تحقق خواسته‌های دانشجویان در تمام موارد کمتر از انتظارات آن‌ها بوده است. قلاوندی و همکاران (۱۳۹۱)، همتی‌نژاد و همتی‌نژاد (۱۳۹۳) و خسروی‌زاده و زهره‌وندیان (۱۳۹۶) نیز در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی جوامع مورد مطالعه خود با استفاده از مدل سروکوال به نتایج مشابهی دست یافتند که با نتایج پژوهش حاضر در یک‌راستا است. شکاف منفی کیفیت در ابعاد پنج‌گانه خدمات در هر دانشکده یا دانشگاهی ممکن است با توجه به تنوع رشته‌های تحصیلی، تعداد دانشجو و اعضای هیئت‌علمی، قدمت دانشگاه، فرهنگ سازمانی حاکم، فضای فیزیکی و امکانات آموزشی متفاوت باشد (خطیبی و همکاران، ۱۳۹۰). بیشترین شکاف منفی کیفیت در پژوهش حاضر، مربوط به بعد عناصر عینی بود که به‌طور عمده بر کیفیت شرایط فیزیکی محیط ارائه خدمت، تسهیلات و تجهیزات و ظاهر آراسته اساتید و کارکنان دانشکده اشاره دارد و نتایج پژوهش‌های پیشین حاکی از آن است که منابع اطلاعاتی و امکانات و زیرساخت‌های دانشگاهی مانند امکانات کتابخانه‌ای، ابزارها و لوازم آزمایشگاهی در دانشگاه‌ها، نقش مهمی در توسعه آموزش دارند. به عقیده اتقیا (۱۳۹۱)، زمانی که دانشجویان از وضعیت کلاس‌ها، زیرساخت‌ها و امکانات آموزشی دانشکده‌های تربیت‌بدنی و علوم ورزشی رضایت چندانی ندارند، بازنگری مسئولان و توجه بیشتر آنان به کیفیت فضاهای آموزشی و تجهیزات موجود در کلاس‌های تحصیلات تکمیلی ضرورت پیدا می‌کند. قدیمی‌بودن ساختمان دانشکده و کلاس‌ها، ضعف در تجهیزات آزمایشگاهی و مجزانبودن بخش مرجع کتابخانه از سالن مطالعه و امانات آن ممکن است در ادراک دانشجویان از فضای دانشکده تأثیر منفی گذاشته باشند و دلیلی بر نارضایتی دانشجویان و شکاف منفی کیفیت در این بخش باشند؛ بنابراین، توجه بیشتر مسئولان به ساختمان دانشکده، کلاس‌ها، کتابخانه و تجهیزات آزمایشگاهی و آموزشی و نیز کارآمدی و به‌روزرسانی تجهیزات آزمایشگاهی و کتب کتابخانه‌ای در کنار آراستگی ظاهری اساتید و کارکنان می‌تواند در ادراک دانشجویان از خدمات آموزشی تأثیرگذار باشد.

سایر نتایج پژوهش نشان داد که بعدها اطمینان (۱/۹۴-)، پاسخ‌گویی (۱/۸۴-)، قابلیت اعتبار (۱/۷۴-) و همدلی (۱/۵۴-)، به‌ترتیب بیشترین شکاف منفی کیفیت را پس از بعد عناصر عینی را دارند. بعد اطمینان بر ایجاد حس اعتماد و اطمینان در دانشجویان، تسهیل مشارکت آن‌ها در بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس تأکید دارد. مهم‌ترین الزامات آموزشی را باید به‌ترتیب در ساختار، اساتید و محتوای دوره‌های آموزشی جست‌وجو کرد (ره‌نورد و عباسپور، ۱۳۸۳). نتایج مطالعه چو (۲۰۰۴) نشان داد که مهم‌ترین خواسته‌های کیفی درک‌شده توسط دانشجویان به محتوای عملی دوره آموزشی و اساتید با معلومات و دانش کافی در



بخش آموزش مربوط است. به نظر می‌رسد که اگر در دانشگاه‌ها بیش‌ازپیش آموزش‌های عملی و نظری لازم و متناسب با شغل آینده به دانشجویان ارائه شوند، اساتید دانش تخصصی کافی در حوزه مربوطه را داشته باشند، اساتید خارج از ساعت‌های کلاس نیز وقت کافی برای پاسخ‌گویی به سؤال‌های دانشجویان در نظر بگیرند و در نهایت، اساتید امکان بحث و تبادل نظر را در کلاس‌ها فراهم آوردند، می‌توان شکاف منفی کیفیت در این بعد را به حداقل ممکن کاهش داد. به نظر می‌رسد که ضعیف بودن محتوای آموزشی دوره تحصیلات تکمیلی رشته تربیت‌بدنی و علوم ورزشی، نامشخص بودن منابع تدریس در بعضی مواقع، به‌روزی نبودن محتوای آموزشی و انتخاب سلیقه‌ای دروس، از جمله مشکلات دانشجویان در این مقطع باشند که ادراک منفی آنان از کیفیت خدمات را فراهم کرده‌اند.

در بعد پاسخ‌گویی، اطلاع‌رسانی‌های دقیق و به‌موقع برنامه‌ها، در دسترس بودن کارکنان و مربیان برای پاسخ به سؤال‌ها و خواسته‌های دانشجویان و نیز ارائه سریع و به‌موقع خدمات، از جمله موارد مهم و قابل توجه هستند که باید در برنامه‌ریزی‌ها مدنظر قرار گیرند. بحرینی، شاه‌علیزاده و نورایی (۱۳۸۸)، عباسیان، چمن، موسوی، امیری، غلامی، ملکی و راعی (۱۳۹۲)، فروغی ابری، یارمحمدیان و ایستکی (۲۰۱۱) و اخلاقی، امینی و اخلاقی (۲۰۱۲) در بررسی کیفیت خدمات دانشگاه‌های مورد مطالعه خود، بیشترین شکاف منفی کیفیت را در بعد پاسخ‌گویی گزارش کردند. وجود شکاف منفی در بعد پاسخ‌گویی را می‌توان با توجه بیش‌ازپیش به مواردی از قبیل در دسترس بودن اساتید به‌هنگام نیاز دانشجویان، برنامه و زمان‌بندی مشخص برای مراجعه دانشجویان و پاسخ‌گویی به آنان و برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با ریاست دانشکده برای انتقال انتقادات و پیشنهادها کاهش داد. توجه به این موارد احتمالاً می‌تواند در رفع ابهام‌های علمی دانشجویان و نیز بهبود روابط استاد و دانشجو مؤثر باشد. از سوی دیگر، ارائه منابع مطالعاتی مناسب و مفید و کافی بودن منابع معرفی شده و مثال‌ها و تکالیف ارائه شده در کلاس موجب ارتقای ساختار دوره می‌شوند و به یادگیری دروس و کسب مهارت تحلیل در دانشجویان منجر می‌شوند. بیشتر اساتید دانشکده مورد مطالعه زمان‌های مشخصی را به مراجعه دانشجویان و پرسش و پاسخ اختصاص می‌دهند؛ اما با توجه به نتایج پژوهش حاضر به نظر می‌رسد که باید اساتید در تخصیص وقت به دانشجویان تجدیدنظر کنند. همچنین، به نظر می‌رسد که مدیریت دانشکده بهتر است جلسه‌هایی را برای آگاهی از نیازها و خواسته‌های دانشجویان برگزار کند و پاسخ‌گوی انتقادات و پذیرای پیشنهادهای دانشجویان باشد. ضعف در اطلاع‌رسانی‌های دقیق و به‌موقع برنامه‌ها، دسترسی نداشتن به کارکنان و مربیان برای پاسخ به سؤال‌ها و خواسته‌های دانشجویان در برخی مواقع، می‌تواند دلیل بر شکاف منفی کیفیت در این بعد باشند.

بعد قابلیت اعتماد بر توانایی کارکنان در ایجاد حس اعتماد و اطمینان به دانشجویان تأکید دارد. آگاهی دانشجو از نتایج ارزیابی‌های به‌عمل آمده از وی، کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر، ارائه منظم مطالب درسی در کلاس، اجرای کارها و خدمات وعده داده شده از سوی مسئولان آموزشی و به‌روزرسانی بردهای آموزشی، از جمله

مواردی هستند که در ایجاد حس اعتماد و اطمینان در دانشجویان مؤثرند. برگزاری امتحان‌ها در طول ترم و ارائه بازخوردهای مناسب به دانشجویان، نه تنها در پیشرفت تحصیلی دانشجویان نقش دارند، بلکه انگیزه لازم برای تلاش بیشتر را در آنان ایجاد خواهند کرد. ارائه طرح درس به دانشجویان توسط اساتید در آغاز دوره‌های تحصیلات تکمیلی ضروری به نظر می‌رسد؛ زیرا، دانشجویان با اهداف و رسالت‌های این دوره و نیز با کم‌وکیف دروس آشنا می‌شوند. مجموع عوامل ذکر شده، در نهایت می‌تواند شکاف منفی بعد قابلیت اعتماد را کاهش دهد. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که ارائه‌نشدن طرح درس از سوی برخی از اساتید در ابتدای ترم، موجب ادراک منفی دانشجویان و نارضایتی آنان می‌شود. همچنین، شکاف منفی در این بعد می‌تواند ناشی از ضعف در ارائه خدمات کارکنان بخش آموزش و انتظارات نسبتاً زیاد دانشجویان از دانشکده علوم ورزشی دانشگاه گیلان به‌عنوان یکی از قطب‌های ورزشی مهم کشور باشد.

بعد همدلی که کمترین شکاف منفی کیفیت خدمات آموزشی در پژوهش حاضر را داشت، بر رفتار محترمانه استادان و کارکنان آموزشی دانشکده با دانشجویان، حساسیت و آگاهی نسبت به تقاضاها، پرسش‌ها و شکایت‌های مطرح‌شده از سوی دانشجویان، ارائه تکالیف مرتبط با درس و وجود مکانی آرام و مناسب برای مطالعه در دانشکده تأکید دارد. وورجانینگروم<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) بیان کرد که از جمله نیازهای شناسایی‌شده دانشجویان، ساده‌سازی جریان امور اداری، گشاده‌رویی و برخورد مناسب اعضای کادر اداری، ارزیابی و تغییر نگرش‌ها و توانایی‌های کادر اداری دانشگاه است و این موارد می‌توانند بر بهبود ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی تأثیری مثبت داشته باشند. در پژوهش توفیقی، صادقی‌فر، حموزاده، افشاری، فروزان‌فر و تقوی‌شهری (۱۳۹۰)، بیشترین شکاف منفی کیفیت در بعد همدلی مشاهده شده است که علت آن در نبود مکانیسمی مناسب برای بیان نظرها و پیشنهادهای دانشجویان و حجم زیاد کارهای اجرایی در آموزش گزارش شده است. مدهوشی و همکاران (۱۳۸۸) معتقدند که رفتار استادان با دانشجویان تا حدود زیادی سازنده جوی است که می‌تواند یادگیری را آسان کند یا برعکس، خسته‌کننده و دشوار کند؛ بنابراین، اساتید می‌توانند با اداره کلاس‌ها به‌صورت پویا، انعطاف‌پذیر و سازنده، بیش‌ازپیش دانشجویان را علاقه‌مند به فراگیری دانش کنند؛ البته پیش‌شرط چنین آموزشی این است که اساتید روحیه انتقادپذیری داشته باشند؛ به‌گونه‌ای که پذیرای عقاید دانشجویان باشند و کاستی‌های خود را اصلاح کنند.

نتایج تحلیل رویکرد کانو در این پژوهش حاکی از آن بود که نیازهای اساسی شناسایی‌شده در بعد ملموسات، گویه‌های قابلیت استفاده از اینترنت با کیفیت عالی و کارآمدی و به‌روزرودن تجهیزات و مواد آموزشی (آزمایشگاه‌ها و وضعیت رفاهی و تجهیزات کمک آموزشی در کلاس‌ها) هستند؛ بنابراین، می‌توان گفت که ضرورت توجه مسئولان به این مورد و رفع کاستی‌های آن باعث پیشگیری از بی‌رضایتی دانشجویان می‌شود. زنجیرچی، ابراهیم‌زاده و عرب (۱۳۹۰) و رضوانی و درگاهی (۱۳۹۱) نیز در پژوهش‌های خود نیاز به اینترنت

با کیفیت را به‌عنوان یک نیاز اساسی و مؤثر در رضایت دانشجویان دسته‌بندی کردند. جذابیت تسهیلات فیزیکی جزو نیازهای عملکردی و حضور اساتید و کارکنان با پوشش مناسب و آراسته جزو نیازهای انگیزشی دانشجویان در پژوهش حاضر بودند. خطیبی و همکاران (۱۳۹۰) معتقدند که جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی و همچنین، ظاهر آراسته و حرفه‌ای کارکنان در ادراک مثبت دریافت‌کنندگان خدمات تأثیرگذار هستند. فاضل بخششی و همکاران (۱۳۹۶) و اتقیا و کریمی (۱۳۹۲) توجه به وضعیت معماری و ظاهری فضاهای آموزشی را عاملی انگیزاننده برای دانشجویان برشمردند. عارفی و همکاران (۱۳۹۰) و بحرینی و همکاران (۱۳۸۸) امکانات فیزیکی قابل توجه و مناسب بودن محیط فیزیکی کلاس درس را از جمله نیازهای اساسی دانشجویان عنوان کردند که این نتایج با پژوهش حاضر هم‌راستا است. مشخصه‌های فنی تعیین‌شده تیم گسترش کیفیت عملکرد متناظر با رفع نیازها و خواسته‌های دانشجویان در این بخش، «ولویت‌بندی در تخصیص بهینه بودجه»، «شایستگی در IT»، «شفاف‌سازی قوانین و مقررات» و «برگزاری کلاس‌های توجیهی برای کارکنان» بودند. در همین زمینه، فاضل بخششی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهش خود قوانین و مقررات آموزشی شفاف و حمایت‌کننده و نیز برگزاری دوره‌های آموزشی با کیفیت مناسب را از جمله مشخصه‌های فنی برای کاهش شکاف آموزشی در دانشکده‌های علوم ورزشی برشمردند.

در بعد قابلیت اعتماد، گویه‌های ارائه مناسب خدمات الکترونیکی (سیستم انفورماتیک آموزش)، به‌روزرسانی بردهای آموزشی برای اطلاع به‌موقع دانشجویان، درستی و اطمینان در ثبت و استفاده از اطلاعات فردی دانشجویان و ارائه منظم و مرتبط مطالب درسی در کلاس، جزو نیازهای اساسی دانشجویان بودند. اساسی بودن گویه‌های ذکرشده از منظر دانشجویان نشان‌دهنده ضعف دانشکده و عوامل آن در فراهم کردن حداقل‌های ممکن برای دانشجویان و کسب رضایت آنان است. با توجه به مفهوم نیازهای اساسی، مسئولان آموزشی دانشکده و دانشگاه بهتر است به حداقل نیازهای آموزشی دانشجویان توجه بیشتری کنند تا نارضایتی آن‌ها فراهم نشود. عارفی و همکاران (۱۳۹۰) توصیف روشن و واضح مطالب درسی را جزو نیازهای اساسی دانشجویان برشمردند. پیش از این، محمدی و وکیلی (۱۳۸۹) در پژوهش خود به عملکرد ضعیف کارکنان آموزش در ثبت صحیح و بدون اشتباه نمرات دانشجویان اشاره کرده بودند. گویه‌های «اجرای کارها و خدمات وعده‌داده‌شده از سوی کارکنان»، «کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو» و «آگاه کردن دانشجو از نتایج ارزیابی‌های به‌عمل آمده از وی» جزو نیازهای عملکردی دانشجویان طبقه‌بندی شدند که توجه به آن‌ها رضایتمندی بیشتر دانشجویان از سیستم آموزشی دانشکده را به‌همراه خواهد داشت. میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۸۸) نیز در پژوهش خود آگاه کردن دانشجو از نتایج ارزیابی‌های به‌عمل آمده از وی و اجرای کارها و خدمات وعده‌داده‌شده از سوی کارکنان را جزو نیازهای عملکردی و کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو را جزو نیازهای اساسی طبقه‌بندی کردند. بحرینی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهش خود انجام کارها و خدمات وعده‌داده‌شده به دانشجویان را از مهم‌ترین نیازهای دانشجویان

برشمردند. رضوانی و درگاهی (۱۳۹۱) نیز به تنوع در ارزیابی دانشجویان اشاره کردند و آن را از جمله نیازهای عملکردی دانشجویان برشمردند. عارفی و همکاران (۱۳۹۰) روشن بودن معیارهای ارزیابی دانشجویان و روشن بودن قوانین و مقررات آموزشی را جزو نیازهای اساسی دانشجویان طبقه‌بندی کردند. مشخصه‌های فنی ارائه‌شده توسط تیم گسترش کیفیت عملکرد پژوهش حاضر با هدف بهبود کیفیت در این بعد، شامل «به‌روزرسانی اتوماسیون‌های اداری»، «استفاده از بردهای الکترونیکی»، «راه‌اندازی وبلاگ برای اطلاع‌رسانی»، «بازخورد مرحله‌به‌مرحله»، «وجود یک برنامه دقیق و تعریف‌شده» و «استفاده از منابع انسانی متخصص همراه با تفویض اختیار تصمیم‌گیری به آنان» بودند.

گویه‌های «دردسترس بودن اساتید راهنما و مشاور»، «آمادگی کارکنان آموزش برای پاسخ‌گویی به دانشجویان»، «ارائه منابع مطالعاتی مناسب» و «وجود نظام بازخورد (نظرسنجی و نیازسنجی)» از جمله نیازهای اساسی دانشجویان تحصیلات تکمیلی در بعد پاسخ‌گویی بودند. با توجه به نتایج این بخش، به نظر می‌رسد که اساتید دانشکده باید درباره تخصیص وقت به دانشجویان تجدیدنظر کنند و ساعات بیشتری را به دانشجویان زیر نظر راهنمایی و مشاوره خود قرار دهند تا رضایت دانشجویان در این زمینه فراهم شود. همچنین، وجود یک نظام بازخورد و سنجش دوره‌ای نیازهای دانشجویان در دانشکده، با توجه به یافته‌های این بخش ضروری به نظر می‌رسد. در این زمینه، بحرینی و همکاران (۱۳۸۸) اولویت‌بندی نیازهای دانشجویان و نیز آمادگی و دانش کارکنان آموزش برای پاسخ‌گویی به خواسته‌های دانشجویان را از مهم‌ترین نیازها برشمردند. میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهش خود گویه‌های ارائه منابع مطالعاتی مناسب و وجود نظام بازخورد (نظرسنجی و نیازسنجی) برای بهبود عملکرد کیفیت را جزو نیازهای اساسی و دردسترس بودن اساتید راهنما و مشاور را جزو نیازهای عملکردی و دسترسی آسان به مدیریت برای انتقال نظرها را جزو نیازهای انگیزشی دانشجویان قرار داده‌اند. رضوانی و درگاهی (۱۳۹۱) در پژوهش خود انعطاف در ارائه محتوای آموزشی، کیفیت محتوای آموزشی و پاسخ به موقع اساتید و دردسترس بودن آن‌ها را از مهم‌ترین عوامل انگیزشی برای دانشجویان عنوان کردند. در این پژوهش، از جمله نیازهای عملکردی دانشجویان در این بعد پاسخ‌گویی را می‌توان گویه‌های «دسترس آسان دانشجویان به مدیریت برای انتقال نظرهای خود» و «وجود رویه‌های استاندارد مانند اعلام ساعت‌هایی برای مراجعه دانشجو به استاد» برشمرد که با نتایج پژوهش میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۸۸) هم‌خوانی دارد. راهکارهای مطرح‌شده توسط تیم گسترش کیفیت عملکرد، برای کاهش یا حذف شکاف در گویه‌های این بعد شامل «وجود یک برنامه دقیق و تعریف‌شده»، «استفاده از منابع انسانی متخصص»، «طراحی نظام ارزیابی عملکرد آموزشی»، «برگزاری کلاس‌های توجیهی برای کارکنان»، «وجود آزمون‌های سنجش متناوب و دوره‌ای»، «وجود سیستم نظارت و ارزشیابی»، «راه‌اندازی کارتابل‌های اختصاصی برای اساتید» و «معرفی منابع مطالعاتی به‌روز» هستند. همچنین، برای پرکردن شکاف انتظارات و ادراکات می‌توان به استفاده از اساتید باتجربه و با توانایی علمی زیاد، شرح وظایف روشن و اثربخش برای تمام

کارکنان دانشکده و برخورد مسئولانه و شفاف منابع انسانی دانشکده اشاره کرد. به‌طور کلی، وجود نیروی انسانی توانمند در دانشکده می‌تواند کلید پیشبرد اهداف و برنامه‌ریزی‌ها باشد و با وجود سیستم اداری اثربخش و نیروهای انسانی چابک و کارا، سطح بهره‌وری دانشکده را افزایش دهد.

در بعد اطمینان، آماده‌کردن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی، برخورداری اساتید از دانش و تخصص کافی در حوزه مربوطه و ارائه تکالیف متناسب و مرتبط با درس به دانشجویان از سوی اساتید، نیازهای اساسی دانشجویان بودند. با توجه به یافته‌ها، تجدیدنظر در برنامه آموزشی برای کاربردی‌تر کردن آموزش‌های دانشگاهی و آماده‌کردن دانشجویان برای شغل آینده باید در دستور کار مدیران و مسئولین قرار گیرد؛ البته لازم است ذکر شود که تغییر محتوای دروس آموزشی از عهده دانشکده خارج است و در این زمینه دانشکده‌ها می‌توانند رای‌زنی‌های مرتبط را با مقامات مسئول و تصمیم‌گیرنده در این حوزه، انجام دهند. اتقیا (۱۳۹۱) پیشنهاد می‌کند که دانشجویان کیفیت روش‌های تدریس اعضای هیئت‌علمی را به‌صورت دوره‌ای و منظم ارزیابی کنند و در صورت مشاهده ضعف و نقص در این زمینه، کارگاه‌هایی آموزشی برای اعضای هیئت‌علمی با هدف تغییر و اصلاح روش‌های تدریس و کسب مهارت‌های تدریس به‌روز و مناسب برگزار شوند. بات و رحمان<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) تخصص اساتید را به‌عنوان تأثیرگذارترین عامل بر رضایت دانشجویان در آموزش عالی شناسایی کرده‌اند. در پژوهش عارفی و همکاران (۱۳۹۰)، تسلط اساتید بر روش‌های متنوع تدریس، برخورداری از تجربه عملی لازم در حوزه مربوطه و به‌روزرودن محتوای دروس با یافته‌های روز دنیا، در زمره نیازهای عملکردی دانشجویان بودند. تسهیل مشارکت دانشجویان در بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس توسط استاد، نیاز عملکردی و تنوع برنامه‌های ورزشی و فوق‌برنامه، تنظیم برنامه‌های آموزشی اعم از تئوری و عملی با کیفیت و انعطاف عالی و در نظر گرفتن ساعات مشاوره مناسب و کافی توسط اساتید، نیازهای انگیزشی دانشجویان در این بعد بودند. بحرینی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهش خود اختصاص ساعات کاری مناسب به دانشجویان از سوی اساتید را در زمره نیازهای اساسی اولویت‌بندی کردند. میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۸۸) نیز آماده‌کردن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی، تنظیم برنامه‌های آموزشی با کیفیت و انعطاف عالی و برخورداری اساتید از دانش و تخصص کافی و نیز تسهیل مشارکت دانشجویان در بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس توسط استاد و تنوع برنامه‌های فوق‌برنامه را به‌ترتیب جزو نیازهای اساسی، عملکردی و انگیزشی دانشجویان طبقه‌بندی کردند. در پژوهش حاضر، «بازبینی در سرفصل دروس»، «بازخورد مرحله‌به‌مرحله»، «تفویض اختیار به اساتید در ارائه سرفصل‌های آموزشی»، «برگزاری دوره‌های مربیگری و داوری» و «تسهیم دانش با سازمان‌های مرتبط» مشخصه‌های فنی‌ای بودند که برای پاسخ به نیازهای اساسی دانشجویان، به‌طور مشخص در این بعد ارائه شدند و برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی، توجه به آن‌ها ضروری به‌نظر می‌رسد.

گویه‌های «وجود مکان آرام و مناسب برای مطالعه»، «ارائه تکالیف متناسب و مرتبط با درس به دانشجویان از سوی اساتید» و «برخورد مناسب کارکنان آموزش با دانشجویان» جزو نیازهای اساسی دانشجویان در بعد همدلی بودند. به نظر می‌رسد که با توجه به قدمت ساختمان دانشکده و جدانبودن بخش امانات کتابخانه از سالن مطالعه آن، دانشجویان از ناآرام بودن فضای مطالعه رضایت چندانی نداشتند و بر این عقیده بودند که حداقل‌های لازم در این بخش برای آنان در دانشکده فراهم نیست. میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۸۸) و رضوانی و درگاهی (۱۳۹۱) رفتار توأم با احترام اساتید با دانشجویان در دانشکده و حل مسائل و مشکلات آنان به صورت محرمانه را جزو نیازهای عملکردی و حل مسائل و مشکلات دانشجو به صورت محرمانه توسط اساتید و کارکنان را جزو نیازهای انگیزشی طبقه‌بندی کرده‌اند. «جداسازی فضای کتابخانه به دو بخش مجزا و تفکیک فضای مطالعه از بخش امانات کتاب»، «برگزاری کلاس‌های توجیهی برای کارکنان» و «وجود طرح درس و بازبینی در سرفصل دروس»، راهکارها و مشخصه‌های فنی تیم مدل گسترش کیفیت عملکرد برای بهبود کیفیت خدمات در این بخش از پژوهش حاضر بودند.

به نظر می‌رسد که طبقه‌بندی نیازهای دانشجویان و اتخاذ راهبردهای مناسب برای هر طبقه می‌تواند کیفیت آموزشی را تا حد قابل‌قبولی ارتقا دهد (زنجیری و همکاران، ۱۳۹۰)؛ بنابراین، شناسایی عواملی که باعث رضایت دانشجویان می‌شوند، مسئله‌ای بدیهی و مهم است و در سایه پی‌بردن به اولویت‌های آنان می‌توان موفق‌ترین راهبردها را با استفاده از مدل‌ها و تکنیک‌ها تدوین کرد. در پژوهش حاضر، نیازهای اساسی دانشجویان علوم ورزشی در حوزه خدمات آموزشی شناسایی شدند و به‌عنوان ندای مشتریان وارد خانه کیفیت مدل گسترش کیفیت عملکرد شدند و نیز با استناد به ماتریس گسترش کیفیت عملکرد و مشخصه‌های مطرح‌شده توسط تیم گسترش کیفیت عملکرد، راهکارهایی برای کاهش یا حذف شکاف در این بخش ارائه شدند. نتایج ماتریس خانه کیفیت خدمات آموزشی نشان داد که «وجود آزمون‌های سنجش متناوب و دوره-ای»، «استفاده از منابع انسانی متخصص» و «کنترل و نظارت»، بااهمیت‌ترین مشخصه‌های فنی در مقایسه با سایر مشخصه‌ها بودند. به نظر می‌رسد که همبستگی بالای تخصیص بودجه، کنترل و نظارت و وجود آزمون‌های سنجش متناوب و دوره‌ای با سایر مشخصه‌ها حاکی از آن است که وجود یک برنامه دقیق و تعریف‌شده برای کارهای وعده‌داده‌شده، استفاده از نیروی انسانی متخصص و آموزش کارکنان و افزایش دانش آنان درخصوص برخورد با دانشجویان و عمل به برنامه‌های تدوین‌شده در موعد مقرر، می‌تواند کمک چشمگیری به بهبود شکاف منفی کیفیت خدمات آموزشی موجود کنند. وجود یک برنامه دقیق و تعریف‌شده، استفاده از منابع انسانی متخصص، کنترل و نظارت بر حسن اجرای برنامه‌ها، تخصیص بودجه، تخصیص ساعات مشاوره به دانشجویان، تعیین معیارهای ارزیابی عملکرد، تخصص و شایستگی اساتید در تدریس و کسب بازخورد مستمر از مشخصه‌های فنی‌ای بودند که پیش‌تر نیز در پژوهش‌های میرفخرالدینی و همکاران

(۱۳۸۸)، مدهوشی و همکاران (۱۳۸۸) و عارفی و همکاران (۱۳۹۰) به آن‌ها اشاره شده بود. پورسلطانی (۲۰۱۷) در آسیب‌شناسی کیفیت سیستم آموزشی دانشگاه پیام نور نیز به ضرورت وجود قوانین و مقررات شفاف آموزشی به‌عنوان راهکاری برای پاسخ‌گویی به نیازها و خواسته‌های دانشجویان اشاره کرده است. عارفی و همکاران (۱۳۹۰) و خسروی‌زاده و زهره‌وندیان (۱۳۹۶) نیز شایستگی در IT، کفایت نیروی انسانی متخصص، افزایش ساعات مشاوره اساتید به دانشجویان، بازنگری در سرفصل دروس و تعیین معیارهای درست ارزیابی را از جمله مشخصه‌های فنی‌ای برشمردند که توجه به آن‌ها بهبود کیفیت و رضایت دانشجویان را به‌همراه خواهد داشت. فاضل بخششی و همکاران (۱۳۹۶) استفاده از منابع علمی به‌روز و متناسب با سرفصل‌های تعریف‌شده، رعایت سرانۀ استاد به دانشجو، استفاده از اساتید باتجربه و با توانایی زیاد و شرح وظایف روشن و اثربخش برای تمام کارکنان را مهم‌ترین مشخصه‌های فنی مستخرج از ماتریس گسترش کیفیت عملکرد در پژوهش خود برشمردند. همتی‌نژاد و همتی‌نژاد (۱۳۹۳) نیز به برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای کارکنان و اعضای هیئت‌علمی در جهت ارتقای کیفیت و بهبود مهارت‌های فنی و ارتباطی اشاره کرده‌اند. همچنین، آنان به برگزاری دوره‌هایی برای دانشجویان برای آشناکردن آنان با محدودیت‌های موجود اداری و اجرایی در نظام آموزش عالی با هدف تعدیل انتظارات آنان اشاره کردند.

به‌نظر می‌رسد که اجرای راهبردهای ارتقای کیفیت خدمات آموزشی با اولویت‌بندی مؤلفه‌های کیفیت مبتنی بر نیاز، می‌تواند اثربخشی بیشتری در خدمات آموزشی داشته باشد. در همین زمینه، برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی برای آشناکردن کارکنان و اساتید دانشکده با خدمات آموزشی، نحوه درست پاسخ‌گویی و ارتباط با دانشجو، ارزیابی عملکرد و بهبود گروه‌های کاری و جو سازمانی در راستای ایجاد احساس مسئولیت بیشتر در اعضا و همچنین، ارزیابی کارکنان با در نظر گرفتن رفتار، دانش و زمان پاسخ‌گویی آنان به دانشجویان، ضروری به‌نظر می‌رسد و در برآورده کردن انتظارات دانشجویان مؤثر خواهد بود. در خصوص کیفیت فضاهای آموزشی و تجهیزات موجود در کلاس‌های دانشجویان تحصیلات تکمیلی، ضرورت توجه بیشتر مسئولان دانشکده احساس می‌شود؛ زیرا، با توجه به نتایج پژوهش حاضر به‌نظر می‌رسد که فضاهای آموزشی و تجهیزات آزمایشگاهی موجود پاسخ‌گوی نیازهای دانشجویان این دوره نیستند و توجه به ابعاد کمی و کیفی فضاهای کالبدی دانشکده را ضروری می‌نماید. بازبینی در سرفصل دروس، تنظیم طرح درس مناسب از سوی اساتید، وجود یک برنامه دقیق و تعریف‌شده، ارزیابی و کنترل برنامه‌های تدوین‌شده به‌طور مستمر و دوره‌ای، اولویت‌بندی در تخصیص بودجه با توجه به نیازهای اساسی دانشجویان و بررسی شکاف‌های موجود در ارائه کیفیت خدمات آموزشی، از دیگر راهکارهایی هستند که با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان ارائه کرد.

## منابع

1. Abbasian, M., Chaman, R., Mousavi, S. A., Amiri, M., Gholami Taromsar, M., Maleki, F., & Raei, M. (2013). Gap analysis between students' perceptions and expectations of quality of educational services using SERVQUAL model. *Qom University of Medical Sciences Journal*, 7(1), 2-9. (Persian).
2. Akhlaghi, E., Amini, S. H., & Akhlaghi, H. (2012). Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46, 5285-5289.
3. Arefi, M., Zandi, K., & Shahoudi, M. (2011). The quality of the field of education at the University of Kordestaan. *Quarterly Journal of New Thoughts on Education*, 7(1), 125-150. (Persian).
4. Atghia, N. (2012). Assessing the quality of postgraduate courses in physical education and sport sciences in state universities of the country from the viewpoint of students, faculty members and managers of these courses. *Sport Management Studies*, 16, 13-36. (Persian).
5. Atghia, N., & Karimi, K. (2013). The investigation of the attitudes of MA physical education and sport sciences students of Payam Noor University (PNU) to the existing status of education and research in this University. *New Trends in Sport Management*, 1(1), 79-96. (Persian).
6. Bahreini, K., Shahalizadeh Kalkhoran, M., & Noraie, F. (2009). Service quality study in Islamic Azad University, based on SERVQUAL model and QFD: Islamic Azad University, Aliabad Katool branch. *Journal of Industrial Strategic Management*, 6(14), 62-79. (Persian).
7. Butt, B. Z., & Rehman, U. (2010). A study examining the students' satisfaction in higher education. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2, 5446-5450.
8. Chou, S. (2004). Evaluating the service quality of undergraduate nursing education in Taiwan-using quality function deployment. *Nurse Education Today*, 24, 310-318.
9. Fazel Bakhsheshi, M., Aghaei, A., & Akbari Yazdi, H. (2018). Analyzing the quality function deployment in faculty of physical education and sports science of Kharazmi University based on SERVQUAL model. *Journal of Sport Management and Development*, 6(2), 47-69. (Persian).
10. 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.
11. Furlan, R., & Corradetti, R. (2010). An alternative approach to analyze customer or employee satisfaction data based on Kano model. *Quality Technology & Quantitative Management*, 7(1), 1-13.
12. Ghadimi, E. (2014). Educational quality of postgraduate education in Iran's higher education system. *Today's Culture*. Available from 26 February 2014 at: <http://farhangemrooz.com/news/12820/>. (Persian).
13. Ghalavandi, H., Beheshtirad, R., & Ghale'ei, A. (2012). Investigating the quality of educational services in the University of Urmia through SERVQUAL model. *Journal of Development and Management Process*, 25(3), 49-66. (Persian).



14. Hemmati Nezhad, Z., & Hemmatinezhad, M. A. (2014). Evaluation educational service quality of physical education and sport sciences faculty of the University of Guilan according to SERVQUAL model. *Organization Behavior Management in Sport Studies*, 1(3), 11-28. (Persian).
15. Hemmatinezhad, M. A., Gholizadeh, M. H., & Shabani, S. (2015). A survey on service quality of the sport facilities of the physical education and sport sciences faculty of the Guilan University and students needs assessment based on SERVQUAL-Kano model. *International Journal of Basic Sciences and Applied Research*, 4, 28-44.
16. Jesus, M., Argüelles, M., & Batalla-Busquets, J. A. (2016). Perceived service quality and student loyalty in an online university. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 17(4), 264-279.
17. Kebriaei, A., & Roudbari, M. (2005). Quality gap in educational services at Zahedan University of medical sciences: Students viewpoints about current and optimal condition. *Iranian Journal of Medical Education*, 5(1), 53-60. (Persian).
18. Khatibi, A., Sajadi, S. N., & Seif Panahi, J. (2011). Study of the quality of educational services of faculty of physical education of Tehran University from the perspective of undergraduate students. *Sport Management Studies*, 3(9), 77-94. (Persian).
19. Khosravi Zadeh, A., & Zohrevandian, K. (2017). Assessment service quality at the sport science department in Arak University based on integrated approach include SERVQUAL, Kano and quality function deployment. *Sport Science Research Institute of Iran*, 5(12), 37-60. (Persian).
20. Lofgren, M., & Witell, L. (2005). Kano's theory of attractive quality and packaging. *Quality Management Journal*, 12(3), 7-30.
21. Madhoshi, M., Zali, M. R., & Najimi, N. (2009). Building the house of quality in higher education. *Quarterly Journal of Research and Planning in High Education*, 15(1), 121-154. (Persian).
22. Mirfakhroini, H., Owlia, M., & Jamali, R. (2009). Quality management reengineering in higher education institutions (Case study: Graduate students of University of Yazd). *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 3(53), 57-131. (Persian).
23. Mohammadi, A., & Vakili, M. (2010). Measuring students' satisfaction of educational Services Quality and relationship with services quality in Zanjan University of Medical Sciences. *Journal of Medical Education Development*, 2(3), 48-56. (Persian).
24. Moradi, H., & Hemmati, A. (2010). Customer satisfaction measurement of service quality using Kano-Servoqual model. Paper presented at the Second International Financial Services Marketing Conference, Tehran. (Persian).
25. Noorossana, R., Saghaei, A., Shadalouie, F., & Samimi Y. (2008). Customer satisfaction measurement to identify areas for improvement in higher education research services. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 14(3), 97-119. (Persian).
26. Poursoltani Zarandi, H. (2017). The pathology of the quality of educational services in Payam-e-Noor University of Karaj. *International Journal of Economic Perspectives*, 11(1), 988-997.
27. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

28. Rahnavard, F. A., & Abbaspour, B. (2004). A QFD application in satisfying customers' exceptions in higher education. *Management Studies in Development and Evolution*, 11(41, 42), 209- 222. (Persian).
29. Ranjbar Ezat Abadi, M., Bahrami, M. A., Zare Ahmad Abadi, H., Nasiri, S., Arab, M., Hadizadeh, F., & Hataminasab, S. H. (2010). Gap analysis between perceptions and expectations of service recipients through SERVQUAL approach in Yazd, Afshar hospital. *Toloo-e Behdasht*, 9(29), 75-85.
30. Rezvani, H. R., & Dargahi, H. (2012). Identifying and categorization of e-learning system's characteristics based on the Kano model in Iran's virtual universities. *Education Strategies in Medical Sciences*, 5(3), 149-155. (Persian).
31. Sahney, S. D., Banwet, K., & Karunes, S. (2006). An integrated framework for quality in education: Application of quality function deployment, interpretive structural modeling and path analysis. *Total Quality Management*, 17(2), 265-285.
32. Tofighi, Sh., Sadeghifar, J., Hamouzadeh, P., Afshari, S., Foruzanfar, F., & TaghaviShahri, S. M. (2011). Quality of educational services from the viewpoints of students SERVQUAL model. *Scientific Journal of Education Strategies in Medical Sciences*, 4(1), 21-26. (Persian).
33. Wurjaningrum, F. (2008). Design of education service quality improvement of Airlangga University by applying quality function deployment (QFD) model. *International Conference on Service Systems and Service Management*, 30 June-2 July, Melbourne, Australia. DOI: 10.1109/ICSSSM.2008.4598543
34. Zanjirchi, S. M., Ebrahimzadebi, R., & Arab, S. M. (2011). Kano model and its application in evaluating students' needs. *Fifth quality assessment conference in university system*. Tehran. College of Technical Faculties. (Persian).
35. Zhianpour, H., Zeinalipour, H., & Ahmadi, R. (2012). Applying QFD to transform the voice of customers in service training into educational requirements (Case study: Astan Quds Razavi Central Library Organization). *Public Management Researches*. 5 (15), 85-112. (Persian).
36. Zolaktaf, V., Kargarfard, M., & Karami, H. R. (2002). Upgrading the undergraduate curriculum for faculty. *Olympic*, 12(3), 7-20. (Persian).

## استناد به مقاله

همتی نژاد، مهرعلی، شهبانی، سپیده، فرجی، رسول. (۱۳۹۸). بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های علوم ورزشی با رویکرد گسترش کیفیت عملکرد (مطالعه موردی: دانشکده علوم ورزشی دانشگاه گیلان). پژوهش در ورزش تربیتی، ۷(۱۶): ۸۴-۲۵۷. شناسه دیجیتال: 10.22089/RES.2018.5827.1454

Hematinezhad, M. A., Shabani, S., Faraji, R. (2019). Investigating Educational Services Quality in Faculties of Sport Sciences via Quality Function Deployment (QFD) (Case Study of Faculty of Sport Sciences at University of Guilan). Research on Educational Sport, 7(16): 257-84. (Persian). Doi: 10.22089/RES.2018.5827.1454

## Investigating Educational Services Quality in Faculties of Sport Sciences via Quality Function Deployment (QFD) (Case Study of Faculty of Sport Sciences at University of Guilan)

M. A. Hematinezhad<sup>1</sup>, S. Shabani<sup>2</sup>, R. Faraji<sup>3</sup>

1. Professor of sport management, University of Guilan
2. PhD student of sport management, University of Guilan
3. Assistant Professor of Sport Management, Azerbaijan Shahid Madani University\*

Received: 2018/05/12

Accepted: 2018/09/12

---

### Abstract

The present study aimed at analyzing the gap of the quality educational services provided for postgraduate sport sciences students, based on the SERVQUAL-KANO model and executing Quality Function Deployment (QFD) in Faculty of Sport Sciences at University of Guilan. The study is applied in terms of its purpose, and quantitative and quantitative research methods were used to collect data and achieve the goals. The statistical population consisted of all postgraduate students of sport sciences at University of Guilan. The research measurement instruments were SERVQUAL and KANO questionnaires employed to assess the quality of educational services as well as identify and categorize students' needs for the quantitative section. In addition, semi-structured interviews were conducted for the qualitative section of the study. Face and content validity of the questionnaires was confirmed by experts. Moreover, their reliability was measured via a pilot study and using Cronbach's alpha coefficient ( $\alpha=0.91$ ,  $\alpha=0.92$  and  $\alpha=0.85$ ) respectively for perceptions and exceptions of the SERVQUAL, and KANO questionnaires). The results showed that, there are negative quality gaps in all dimensions of the quality of educational services ( $P<0.05$ ). The widest gap was observed in objective elements (mean difference= -2.16). Finally, 15 basic needs were identified and imported into the house of quality matrix of QFD as voice of the customer, and 20 specifications were extracted for improvement. It can concluded that providing more educational spaces, preparation of updated educational and laboratory equipment, improvements in the communication and information methods of faculties, justification of faculty staff to better respond to students, and accurate performance of educational services in a timely manner are among the important measures for improving the quality of educational services in the faculties.

**Keywords:** Faculty of Sport Sciences, Quality of Educational Services, Quality Function Deployment (QFD), SERVQUAL.

---

---

\* Corresponding Author

Email: faraji@azaruniv.ac.ir