KHARAZMI UNIVERSITY

Research in Sport Management and Motor Behavior

Print ISSN: 2252-0716 - Online ISSN: 2716-9855

Designing Educational Services Quality Measurement Model in Faculty of Physical Education and Sports Sciences

Hossein Akbari Yazdi[1], Erfan Moradi [2*]

1. (Ph.D) Kharazmi University, Tehran, Iran. erfan_moradi1@yahoo.com
2. (M.A) Kharazmi University, Tehran, Iran.

ARTICLE INFO

Article type
Research Article

Article history
Received 2017/12/13
Revised 2018/06/26
Accepted 2018/07/6

KEYWORDS:
Quality management, Quality of services, Educational services, Physical Education and Sport Sciences Faculties

CITE:
Akbari Yazdi, Moradi. **Designing Educational Services Quality Measurement Model in Faculty of Physical Education and Sports Sciences,** *Research in Sport Management & Motor Behavior*, 2023: 13(25): 41-59

ABSTRACT

Like any other social system, universities have a significant role in training and supplying efficient manpower. In this regard, educational services provided by the universities are among the most important educational fields of any society which have a close relationship with community development; And the faculties of physical education and sports science are no exception. Therefore, the purpose of this study is to design a model for measuring the quality of educational services of faculties in physical education and sports science.The methodology of the present research has been applied in terms of purpose, and from the perspective of the method, descriptive-Correlation is specifically based on structural equation modeling. The population was estimated using the sample size estimator software based on the statistical power of (n=382). Sampling method was selected as a one-step cluster sampling from three geographic regions of the country. In the present study, the evaluations related to the face and content validity and convergent and Discriminant validity were carried out based on the supporting standard opinions of experts, Composite Reliability, Average Variance Extracted, Fornell and Larker it has been done. Was also used for data analysis by lisrel 9/30 Software.In overall, the 5 identified components could explain 58.36 of the data variances of this study, in which 24.09 belonged to educational requirements, 10.12 to aesthetic requirements, 9.06 to context requirements, 8.15 to external participation requirements and 6.94 process requirements.Based on the proposed model, it is suggested that Physical Education faculty managers pay great attention to their students' educational requirements in order to improve their quality of services.

Published by *Kharazmi University, Tehran, Iran*. Copyright(c) The author(s) This is an open access article under the CC BY-NC license (https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی

طراحی مدل اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی

حسین اکبری یزدی [۱]، عرفان مرادی *[۲]

۱ -استادیار گروه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

۲ -کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

اطلاعات مقاله:

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

***نویسنده مسئول:**

erfan_moradi1@yahoo.com

دریافت مقاله آذر ماه ۱۳۹۶

ویرایش مقاله تیرماه ۱۳۹۷

پذیرش مقاله تیرماه ۱۳۹۷

واژه های کلیدی:

مدیریت کیفیت، کیفیت خدمات، خدمات آموزشی، دانشکده‌های تربیت‌بدنی و علوم ورزشی

ارجاع:

اکبری یزدی، مرادی. طراحی مدل اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی. پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، ۱۴۰۲: ۱۳(۲۵): ۵۹-۴۱

چکیده

دانشگاه‌ها مانند هر نظام اجتماعی دیگر نقش مهمی را در تربیت و تأمین نیروی انسانی کارآمد بر عهده دارند. در این راستا خدمات آموزشی که از طریق دانشگاه‌ها ارائه می‌شود ازجمله مهم‌ترین حوزه‌های خدماتی در هر جامعه است که ارتباط تنگاتنگی با توسعه‌یافتگی جوامع دارد؛ و دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی نیز از این امر مستثنی نیستند؛ لذا هدف از این تحقیق طراحی مدل اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی است. پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی و از منظر روش توصیفی- همبستگی به‌طور مشخص مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری است. جامعه‌ی آماری با استفاده از نرم افزار برآورد حجم نمونه، مبتنی بر توان آماری ۳۸۲ برآورد شد. روش نمونه‌گیری نیز به‌صورت خوشه‌ای تک مرحله‌ای تصادفی از ۳ منطقه جغرافیایی کشور انتخاب گردید. در پژوهش حاضر ارزیابی‌های مربوط به پایایی، روایی صوری و محتوایی، روایی همگرا و واگرا در قالب معیارهای پایایی ترکیبی، تأیید نظرات خبرگان، میانگین واریانس استخراج شده و معیار فورنل و لارکر انجام گرفته است. همچنین تحلیل داده‌ها با استفاده نرم افزار لیزرل ۹/۳۰ انجام پذیرفت. درمجموع ۵ مؤلفه‌ی شناسایی‌شده توانست ۵۸/۳۶ از واریانس داده‌های این پژوهش را تبیین نماید. از این میزان به تفکیک سهم مؤلفه الزامات آموزشی ۲۴/۰۹، الزامات زیباشناختی ۱۰/۱۲، الزامات محتوایی ۹/۰۶، الزامات مشارکت برون‌سازمانی ۸/۱۵ و الزامات فرآیندی ۶/۹۴ بود. براساس مدل ارائه شده پیشنهاد می‌شود که مدیران دانشکده‌های تربیت‌بدنی به منظور توسعه کیفیت خدمات ارائه شده در دانشکده‌های خود توجه ویژه‌ای را به نیازهای و الزامات آموزشی دانشجویان داشته باشند.

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]

[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]

[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

مقدمه

دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی مانند هر نظام اجتماعی دیگر و بر اساس سطح پیشرفت و نیازهای جامعه می‌توانند کارکردهای متفاوتی داشته باشند؛ بطوریکه سازمان علمی فرهنگی و تربیتی ملل متحد (یونسکو[1]) سه کارکرد اصلی دانشگاه‌ها را تولید دانش (پژوهش)، انتقال دانش (آموزش) و اشاعه و نشر دانش (ارائه خدمت) معرفی کرده است (۱). در این راستا نظام آموزش عالی به‌عنوان بارزترین نمود سرمایه‌گذاری نقش اصلی و مهمی را در تربیت و تأمین نیروی انسانی کارآمد بر عهده دارد؛ این نظام سهم قابل‌توجهی از بودجه کشور را به خود اختصاص داده و نقشی تعیین‌کننده در ابعاد گوناگون اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جامعه دارد. بنابراین اطمینان از کیفیت مطلوب عملکرد آن‌ها به‌منظور جلوگیری از هدر رفتن سرمایه‌های انسانی و مادی و نیز داشتن توانایی رقابت در دنیای امروزی که در آن کیفیت مهم‌ترین مؤلفه برای ادامه‌ی حیات هر سازمان است، ضروری به نظر می‌رسد (۲).

از طرفی خدمات آموزشی که از طریق دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ارائه می‌شود یکی از مهم‌ترین حوزه‌های خدماتی در هر جامعه محسوب می‌شود که از نقش مهمی در توسعه‌یافتگی جوامع برخوردار است، لذا توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی به‌طور مستمر امری ضروری به نظر می‌رسد (۳)؛ چراکه یکی از مقدمات توسعه‌ی همه‌جانبه کشور، پویایی و توانایی دانشگاه در انجام دادن امور مربوط به خود است و ازآنجاکه دانشگاه نهادی متفکر، آگاه و نوآور در جامعه محسوب می‌شود انتظار می‌رود که با ادای وظایف و رسالت‌های خود بتواند گام‌های مؤثری در تحقق آرمان‌های جامعه برداشته و همواره کشور را به سمت پیشرفت رهنمون سازد (٤). با توجه به اینکه مشتری مداری از اصول اساسی مدیریت کیفیت فراگیر است، سازمان‌هایی که ارائه‌دهنده‌ی خدمات‌اند تفاوت بسیاری با سازمان‌های تولید کالا دارند. زیرا وقتی صحبت از کیفیت کالا به میان می‌آید بلافاصله مشخصات فنی آن در ذهن افراد شکل می‌گیرد (۵)؛ ازاین‌رو دانشگاه‌ها مانند سایر سازمان‌ها بایستی اهمیت فلسفه‌ی مشتری مداری را درک کرده و به نگرش‌هایی مثل مدیریت کیفیت[2]روی آورند تا در مدیریت کسب‌وکارشان به آن‌ها کمک کند (٦). بر همین اساس و از دیدگاه پژوهشگرانی همچون ارمر[3] ۱۹۹۵، راولی[4] ۱۹۹۷، هوایت و کلایتون[5] ۱۹۹۹ دانشجویان را می‌توان یکی از مهم‌ترین و اصلی‌ترین مشتریان خدمات آموزشی دانست (۷-۱۰)؛ به همین منظور تعیین شاخصی برای سنجش ادراک آن‌ها از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه می‌تواند اطلاعات با ارزشی را در اختیار برنامه‌ریزان جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزشی قرار دهد.

1 UNESCO
2 quality management
3 Ermer
4 Rowley
5 Hewitt & Clayton

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

از زمان شکل‌گیری مفهوم کیفیت، تعاریف متعددی ارائه‌شده است؛ بطوریکه مؤسسه استاندارد ترکیه[1]کیفیت را به عنوان مجموعه‌ای از ویژگی‌های یک محصول یا خدمت، بر اساس قابلیت پاسخگویی به نیازهای امکان‌پذیر و داده‌شده تعریف کرده است. همچنین بر اساس گزارش انجمن کیفیت امریکا[2]کیفیت به عنوان مشخصه‌های عمومی و ویژگی‌هایی است که توانایی خود را در مواجهه با یک محصول یا خدمت به‌منظور ارضاء نیاز به صورت صریح و ضمنی تعریف کرده است (۱۱). ازاین‌رو کیفیت تفاوت بین انتظارات مشتریان و برداشت‌ها در مورد خدمات و فعالیت‌های ارائه‌شده توسط یک شرکت (سازمان) تعریف‌شده است (۱۲). به‌نحوی‌که ادراک کیفیت خدمات نوعی برداشت مشتریان بر اساس مقایسه انتظارات خواسته‌های خود و برداشت‌هاست (۱۳). با عنایت به تعاریف مطرح‌شده و نیز درنظر گرفتن دانشجویان به عنوان مشتریان اصلی مؤسسات آموزش عالی می‌توان چنین برداشت کرد که کیفیت خدمات یک محرک کلیدی در اثربخشی استراتژی مؤسسات آموزش عالی در رضایت دانشجویان است. درواقع کیفیت خدمات در دانشگاه می‌تواند درباره‌ی نگرش مطلوب یا نامطلوب دانشجویان به‌سوی دانشگاه باشد (۱٤).

از طرفی نتایج تحقیقات انجام‌شده در داخل کشور حاکی از آن است که بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد و مراکز آموزش عالی نتوانسته‌اند انتظارات دانشجویان را برآورده نمایند که این امر موجب کاهش انگیزه و نارضایتی دانشجویان می‌گردد. در این‌راستا می‌توان به مطالعات انجام شده‌ای همچون؛ (۱۵-۲۱) اشاره کرد. در این تحقیقات که در زمینه کیفیت خدمات آموزشی انجام‌گرفته شده‌است اکثر محققان در قالب مدل سروکوآل[3]که یکی از مشهورترین روش‌های اندازه‌گیری کیفیت خدمات بوده و توسط پاراسورمان، زیتامل و بری[4](۱۹۸۵) در ۵ بعد؛ تضمین، پاسخگویی، همدلی، اطمینان و ملموس ارائه شده است به ارزیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی پرداخته‌اند؛ و از آنجاکه عوامل سروکوآل به شکل استاندارد طراحی شده است و در عموم واحدهای خدماتی قابلیت استفاده را دارد به‌منظور استفاده صحیح از این ابزار در محیط خدماتی ابتدا لازم است آیتم‌های مورد نظر را با توجه به شرایط محیط بررسی و بومی سازی کرد، سپس از آن استفاده نمود (۲۲؛ ص۸۵). به عنوان نمونه دریکی از این پژوهش‌های انجام‌شده آقاملایی و همکاران (۱۳۸٦) با استفاده از مدل سروکوآل اقدام به بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان کردند و به این نتیجه رسیدند که در هر پنج بعد مدل سروکوآل (تضمین، پاسخگویی، همدلی، اطمینان و ملموس) کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه شکاف منفی و معنی‌دار وجود دارد (۱۵). در مطالعه‌ای دیگر شاهوردیانی (۱۳۸۹) با استفاده از روش مطالعه تطبیقی به بررسی طراحی ابزار سنجش کیفیت پرداخت؛ وی در نتایج پژوهش خود به این امر اشاره کرد که ارزیابی مراکز پژوهشی و دانشگاهی ازجمله موضوعات مهم در این حوزه است (۲۳).

1 Turkish Standards Institute (TSE)
2 American Society for Quality(ASQC
3 SERVQUAL
4 Parasuraman, Zeithaml and Berry

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

همچنین بررسی پژوهش‌ها در خارج از کشور نیز حاکی از وجود یافته‌های مشابه بود. به عنوان نمونه می‌توان به تحقیق چاو[1](۲۰۰٤) اشاره کرد او در مطالعه‌ی خود به‌منظور تعیین کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان، استادان، والدین و کارکنان در کانادا بر اساس مدل سروکوآل پرداخت و به این نتیجه رسید که در تمام ابعاد کیفیت خدمات شکاف منفی وجود دارد (۲٤). بارنز[2](۲۰۰۷) تحقیقی را به‌منظور تعیین ادراک دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوآل انجام داد؛ نتایج تحقیق نشان داد که در تمام ابعاد کیفیت خدمات شکاف منفی وجود دارد (۲۵). در تحقیقی دیگر که توسط امانوئل و آدامز[3](۲۰۰٦) به روش طولی – مقطعی انجام شد نتایجی به دست آمد که حاکی از آن بود از دیدگاه دانشجویان کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده به آنان در حد مطلوب نیست و بین وضع موجود و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی فاصله وجود دارد (۲٦). در مطالعه‌ای دیگر مانئا[4](۲۰۱٤) به بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه بخارست از دید دانشجویان کارشناسی ارشد این دانشگاه پرداخت و به نتیجه شکاف بین ادراک و انتظار رسید (۲۷).

در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های تربیت‌بدنی نیز تحقیقاتی هرچند اندک انجام شده است؛ در یکی از این پژوهش‌ها خطیبی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان مطالعه کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت‌بدنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان کارشناسی بر اساس مدل سروکوآل، به این نتیجه رسیدند که شکاف کیفیت خدمات در دانشجویان زن و مرد و دانشجویان مقطع کارشناسی سال‌های مختلف معنی‌دار است (۵). در پژوهشی دیگر همتی نژاد و همتی نژاد (۱۳۹۳) بر اساس مدل سروکوآل به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی گیلان پرداختند. یافته‌های حاصل از این تحقیق نیز مؤید این امر بود که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به آن شکاف منفی و معنی‌داری وجود دارد (۲۸). شکاف منفی بیانگر آن است که از دید دانشجویان، ارائه خدمات آموزشی در حد انتظارات آنان نبوده و در برآورده کردن انتظارات دانشجویان باید اقدامات لازم انجام گیرد (۱۳). در پژوهشی دیگر صوفی‌زاده و همکاران (۱۳۹۰) در مطالعه‌ای خود با عنوان مقایسه میزان رضایت دانشجویان تربیت بدنی دانشگاه‌های تهران و تربیت معلم از کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سرکوال به این نتیجه منتج شد که میزان رضایت، سطح ادراک و انتظار دانشجویان دانشگاه تهران از دانشجویان دانشگاه تربیت معلم بیشتر است. همچنین سطح انتظار دانشجویان هر دو دانشگاه از کیفیت خدمات آموزشی بالاتر از سطح ادراک آن‌ها قرار دارد (۲۹). با بررسی پیشینه موجود می‌توان از مطالعات انجام شده چنین استنباط کرد که محققان در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های تربیت بدنی عموماً مدل سروکوآل را مبنای کار پژوهشی خود قرار دادند و نیز آنچنان که باید و شاید در دل ابعاد بکارگرفته شده در پژوهش‌های خود مؤلفه‌هایی که به‌طور مستقیم نیازهای خاص دانشکده‌های تربیت بدنی و به‌طور ویژه نیازهای دانشجویان این رشته را مطرح کنند

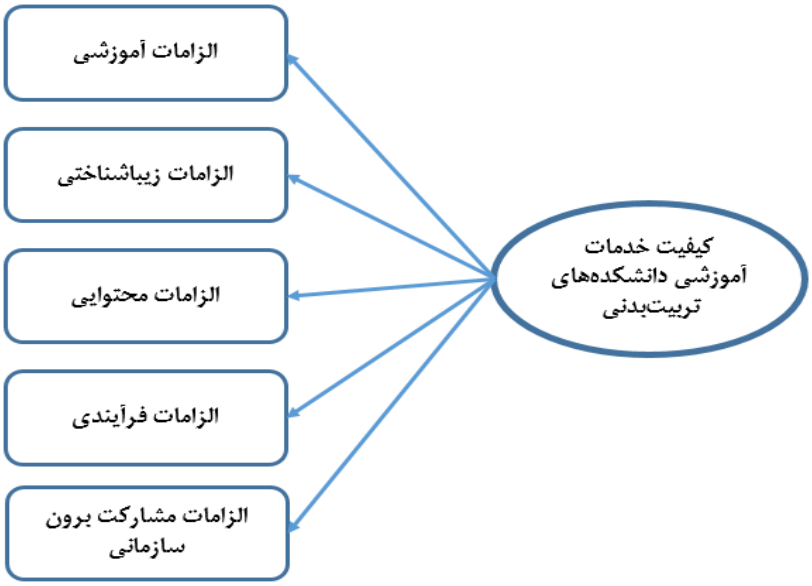
1 Chua
2 Barnes
3 Emanuel and Adams
4 Manea

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

کمتر مورد توجه قرار گرفته است. لذا محققان در این پژوهش با مدنظر قرار دادن این خلأ موجود در پژوهش‌های پیشین و نیز لزوم ارائه مدلی که بتواند نیازهای خاص دانشجویان و دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی را توأمان مدنظر قرار دهد اقدام به انجام چنین پژوهشی گرفتند.

در همین راستا با توجه به اینکه کیفیت خدمات و بهبود کیفیت برنامه‌های آموزشی در نظام آموزش عالی از اهمیت بسزایی برخوردار است، این امر به یکی از دغدغه‌های مهم مسؤولین مراکز آموزشی که خواهان افزایش توان رقابتی خود هستند تبدیل‌شده است (۱۷). ازاین‌رو دانشکده‌های تربیت‌بدنی که به عنوان مراکز آموزشی، علمی و پژوهشی در حیطه‌ی ورزش و تربیت بدنی، با هدف توسعه و گسترش پژوهش در این حیطه در جهت کمک به پیشرفت ورزش کشور فعالیت می‌نمایند، از این امر مستثنی نیستند. به نحوی‌که این مراکز ارائه‌دهنده بستری مناسب در جهت رشد و شکوفایی استعدادهای مطلوب انسان از راه شناخت بهتر و توجه به ابعاد و ویژگی‌های فیزیولوژیکی، روانی و فیزیکی هستند. تربیت بدنی از جمله نظام‌های علمی و دانشگاهی است که موضوع حرکت را محور اصلی خود قرار داده و به آموزش و پژوهش در رابطه با ابعاد وجودی انسان که پیامد آن سلامتی جسمانی و روانی افراد جامعه است، می‌پردازد. به‌طور کلی هدف از تأسیس این رشته و ارئه برنامه‌های درسی مربوطه شامل مجوعه‌ای از علوم پایه، علوم انسانی و علوم زیستی وابسته به انسان قرار داده شده است؛ که ماهیت این امر در راستای کاربردی‌تر کردن آموزش‌ها با اهداف تربیت افرادی کارآمد در مقاطع مختلف تحصیلی خواهد بود (۳۰). بر این اساس توجه به کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های تربیت‌بدنی که ارائه‌دهنده‌ی خدماتی در هر دو بخش علمی و عملی هستند، در جهت رضایت‌مندی، ایجاد شور و نشاط، تندرستی و شادابی در بین دانشجویان این رشته توجه ویژه‌ای را می‌طلبد چراکه دانشجویان این رشته به طور همزمان درگیر واحدهای علمی و عملی هستند بالطبع نیازها و خواسته‌های آن‌ها نسبت به مراکز آموزشی دیگر متفاوت خواهد بود. از طرفی همان گونه که پیش از این گفته شد، تحقیقات متعددی در داخل کشور تاکنون کیفیت خدمات در دانشگاه‌ها و اماکن آموزشی و حتی در دانشکده‌های تربیت‌بدنی سنجیده‌اند، اما به دلیل عدم وجود یک مدل خاص که با توجه به ویژگی‌های ماهیت متفاوت دانشکده‌های تربیت بدنی طراحی شده باشد، ناچار به استفاده از ابزارهایی مانند سروکوآل یا سروپروف شده‌اند که به منظور استفاده عمومی طراحی شده و تخصصی نیستند. از سوی دیگر پژوهشگاه تربیت بدنی و علوم ورزشی و همینطور وزارت علوم تحقیقات و فناوری نیز یکی از خلاءهای پژوهشی را تدوین نظام ارزیابی عملکرد و رتبه‌بندی دانشکده‌های تربیت بدنی عنوان کرده‌اند که انجام این تحقیق می‌تواند در این جهت راهگشا باشد. در مجموع با توجه به خلاءها و الزامات موجود و همینطور با توجه به لزوم شناخت ادراک ذینفعان از کیفیت خدمات در برنامه‌ریزی‌های بهبود و توسعه و نیز نقش آن در جذب دانشجویان برتر و با کیفیت‌تر این تحقیق با هدف طراحی مدل اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی کشور انجام شد.

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش برگرفته از ادبیات تحقیق

روش‌شناسی

از آنجاکه هدف پژوهش حاضر، طراحی مدل اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های تربیت‌بدنی بود؛ روش‌شناسی تحقیق از منظر هدف؛ کاربردی و نحوه‌ی گردآوری داده‌ها؛ توصیفی- پیمایشی از نوع همبستگی که به‌طور مشخص مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری بود. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر را دانشجویان دوره‌های کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری دانشکده‌های تربیت‌بدنی و علوم ورزشی منتخب دانشگاه‌های سراسری سطح کشور در سال تحصیلی ۹۶-۱۳۹۵ را تشکیل دادند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش به صورت خوشه‌ای تک‌مرحله‌ای بر اساس مناطق جغرافیایی بصورت تصادفی ۳ منطقه مرکز، غرب و شمال کشور انتخاب شدند. برای این منظور از مرکز دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه تهران و خوارزمی، از غرب کشور دانشکده تربیت بدنی دانشگاه رازی و از شمال کشور دانشکده تربیت بدنی دانشگاه مازندران انتخاب شد. باتوجه به این‌که تعیین حجم نمونه اهمیت فراوانی در قابلیت تعمیم نتایج آزمون به جامعه دارد روش‌های مختلفی جهت تعیین حجم نمونه وجود دارد که یکی از دقیق‌ترین روش‌ها استفاده از نرم افزار برآورد حجم نمونه PASS است (۳۱). در این نرم افزار بر اساس پیش فرض‌های لحاظ شده براساس اهداف و فرضیات تحقیق مبتنی بر توان آماری در سطح آلفای ۰/۰۵ و توان ۰/۹۵ حجم نمونه مورد نظر برابر با ۳۸۲ نفر در نظر گرفته شد که حجم نمونه آماری مورد نظر نیز مطابق با حداقل حجم نمونه مورد استفاده جهت تحلیل عاملی اکتشافی (۲۰۰ نفر) بود (۳۲؛ ص۳۲٤). همچنین در تحلیل نهایی پس از کنار گذاشتن پرسشنامه‌های مخدوش ۳۷۵ پرسشنامه جهت تحلیل مورداستفاده قرار گرفت.

در پژوهش حاضر جهت تدوین گویه‌های پرسشنامه از تحلیل محتوای مقالات مرتبط با موضوع پژوهش و جمع‌آوری نظرات دانشجویان و اساتید خبره و آگاه در مورد عناصر تأثیرگذار بر خدمات آموزشی از دیدگاه

1 Power analysis & sample size

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

آن‌ها پس از دریافت نظرات که در قالب پرسشنامه باز صورت پذیرفت، در نهایت پرسشنامه محقق ساخته‌ای با ۳۱ سؤال تهیه شد. به‌منظور برآورد ارزیابی اعتبار گویه‌های پرسشنامه از ضریب پایایی ترکیبی[1] جهت تأیید نظر خبرگان از روایی صوری و محتوایی و بررسی روایی سازه از تحلیل عاملی اکتشافی[2]و تحلیل عاملی تأییدی[3]با استفاده از نرم‌افزارهای اس پی اس اس[4]نسخه ۲۲ و نرم افزار لیزرل[5] ۹/۳۰۰ استفاده شد. داده‌ها در تحلیل عاملی اکتشافی نیز با چرخش واریماکس[6]و روش حداکثر درست نمایی[7]تحلیل گردید. پیش از انجام تحلیل عاملی اکتشافی جهت شناسایی عامل‌های اصلی و روایی سازه ابزار تحقیق، به‌منظور اطمینان از کافی بودن نمونه از معیار کایزر- مایر- آلکین[8] و جهت همبستگی بین متغیرها از آزمون بارتلت[9]استفاده شد.

یافته‌ها

اطلاعات مربوط به آمار توصیفی به‌دست‌آمده از نمونه آماری حاکی از آن بود که از تعداد نمونه موردنظر در این پژوهش ٤٥/٣ را دانشجویان دختر و ٥٤/٧ را دانشجویان پسر تشکیل دادند. همچنین اطلاعات بدست آمده مربوط به گروه تحصیلات نمونه موردنظر حاکی از آن بود که بیشتر درصد را دانشجویان کارشناسی با ٦٩/٣ و کمترین درصد را دانشجویان دکتری با ۱/۹ را به خود اختصاص دادند. در قسمت مربوط به آمار استنباطی نتایج مربوطه به تحلیل داده‌ها به تفکیک در جداول شماره ۱ تا ۵ آمده است.

جدول ۱- نتایج ارزیابی نرمال بودن، روایی همگرا و پایایی داده‌ها

گویه‌ها	چولگی	کشیدگی	AVE	α	CR
کارآمدی تجهیزات مدرن و پیشرفته پژوهش (اینترنت و آزمایشگاه)	-۱,۱۲٤	-.۰۱۹	۰/٦۷	۰/۸۹	۰/۸۵
ظاهر آراسته و حرفه‌ای اساتید	-۱,۲۷٦	.۱۱۹			
وجود فضای سبز مناسب در دانشکده	-۱,۰۱۸	-.۱۰۱			
مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	-۱,۰۲۹	-.۰۲۳	۰/۵۳	۰/۸۵	۰/۸۲
دادن تکالیف مناسب و مرتبط با درس به دانشجویان	-.۹۱۲	-.۱۱۹			
رفتار توأم با احترام استاد با دانشجو	-.۹۱۱	-.۰۹۳			
وجود مکانی آرام و مناسب برای مطالعه دانشجویان در داخل دانشکده	-۱,۰۵۱	-.۰۳٦			
وجود منابع مطالعاتی کافی به‌منظور افزایش آگاهی تخصصی دانشجو در دانشکده	-۱,۰٤٤	.۰۰۲	۰/٦۱	۰/۸۹	۰/۸۲
آماده نمودن دانشجو برای ورود به بازار کار	-۱,۱۹۷	.۰۹۳			

1 Composite Reliability
2 Exploratory factor analysis
3 Confirmatory factor analysis
4 Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)
5 LISREL
6 Varimax
7 Maximum likelihood
8 Kaiser-Meyer-Olkin
9 Bartlett's test

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

توجه ویژه به دانشجویان و پژوهشگران ممتاز	-۱,۰۳۵	-.۱۳۰			
بازدید از کمپ تیم‌های ملی و سازمان‌های مرتبط با ورزش	-۱,۰۲۷	-.۱۱۷	۰/۵۲	۰/۸۳	۰/۷۸
برگزاری همایش‌های علمی ورزشی با حضور اساتید برجسته ورزشی	-۱,۰۶۵	-.۰۶۵			
در نظر گرفتن تسهیلات برای دانشجویان تربیت‌بدنی در استفاده از امکانات ورزشی در زمان‌های فوق‌برنامه	-.۸۱۳	-.۰۳۱			
فعالیت انجمن‌های علمی- دانشجویی (مخصوص دانشجویان تربیت‌بدنی)	-۱,۰۰۸	-.۱۱۲			
برگزاری مسابقات ورزشی مختلف درون دانشگاهی	-.۸۲۵	.۶۵۸			
در دسترس بودن اساتید دانشکده به هنگام نیاز دانشجو	-.۱۳۵	.۶۵۸	۰/۵۸	۰/۸۶	۰/۸۰۵
سهولت دسترسی دانشجو به مدیریت دانشکده به‌منظور انتقال نظرات خود درباره مسائل مختلف	-.۰۲۰	.۹۲۴			
رفتار و توجه برابر و بدن تبعیض	-۱,۱۳۱	-.۰۹۷			

بر اساس نتایج جدول ۱ در بخش ارزیابی نرمال بودن داده‌ها این فرض با مقادیر چولگی و کشیدگی[1] بررسی شد. حبیب پور و صفری (۱۳۹۱؛ ص ۱۹۰) بیان کردند که اگر نسبت ضریب چولگی به خطای استاندارد بین ۲+ و ۲- باشد، در آن صورت فرض نرمال بودن داده‌ها برقرار است (۳۲). با توجه به نتایج بدست آمده و نیز قرارگرفتن تمامی گویه‌های پرسشنامه در بازه ۲+ تا ۲- بود می‌توان چنین استنباط کرد داده‌ها از توزیع نرمال برخوردارند. در قسمت مربوط به ارزیابی پایایی پرسشنامه‌ها نیز از دو آزمون آماری ضریب آلفای کرونباخ جهت ارزیابی همسانی درونی پرسشنامه‌ها و روش پایایی ترکیبی جهت ارزیابی پایایی گویه‌های پرسشنامه‌ها استفاده شد؛ که نتایج به‌دست آمده مربوط به هر دو آزمون آماری مناسب ارزیابی شد. در تفسیر نتایج مربوط به شاخص پایایی ترکیبی و ضریب آلفای کرونباخ نقطه برش مورد قبول بیشتر از ۰/۷ در نظر گرفته شده است (۳۳)؛ که در این پژوهش این شرط رعایت شد.

در بخش مربوط به روایی همگرای[2] مؤلفه‌های این پژوهش از شاخص میانگین واریانس استخراج‌شده[3] استفاده شد. نقطه برش شاخص موردنظر بر اساس نظر ریچتر و همکاران[4] (۲۰۱۶) بیشتر از ۰/۵ برآورد شده است (۳۴). در تفسیر این امر و مقایسه شاخص در نظر گرفته‌شده با نتایج داده‌ها شرط روایی همگرا بین متغیرها رعایت گردید.

1 Skewness and kurtosis
2 Convergent validity
3 Average Variance Extractad (AVE)
4 Richter et al

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

جدول ۲- آزمون کایزر- مایر- الکین

آزمون کایزر- مایر- الکین برای کفایت نمونه (KMO)		۰/۷۷۳
آزمون کرویت بارتلت	مقدار مجذور کای	۱۷۳۸/۲۰۴
	درجه آزادی	۱۵۳
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰

قبل انجام تحلیل عاملی به منظور درک کفایت نمونه‌گیری و پیش‌بینی هر مؤلفه توسط گویه‌ها از آزمون آزمون کایزر- مایر- آلکین استفاده شد. بر اساس جدول ۲ نتایج تحلیل عاملی اکتشافی از داده‌ها نشان‌دهنده این امر بود که آزمون کایزر- مایر- آلکین، کفایت تعداد اعضای نمونه را به‌منظور شناسایی ساختار و مدل عاملی تأیید می‌کند؛ همچنین نتایج آزمون کرویت بارتلت نیز نشان داد که ماتریس همبستگی بین متغیرهای تحقیق یک ماتریس واحد نیست و بنابراین امکان شناسایی و تعریف ساختار (مدل عاملی) بر اساس همبستگی متغیرها وجود دارد.

جدول ۳- نتایج تحلیل عامل اکتشافی پس از حذف سؤالات معیوب با روش چرخش واریماکس

کد	گویه‌ها	عامل‌ها				
		۱	۲	۳	٤	٥
A1	کارآمدی تجهیزات مدرن و پیشرفته پژوهش (اینترنت و آزمایشگاه)	۰/۸۲۰				
A2	ظاهر آراسته و حرفه‌ای اساتید	۰/۸۱۹				
A3	وجود فضای سبز مناسب در دانشکده	۰/۷۲۹				
E1	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها		۰/۷۸۷			
E2	دادن تکالیف مناسب و مرتبط با درس به دانشجویان		۰/۷٤٤			
E3	رفتار توأم با احترام استاد با دانشجو		۰/٦۸۸			
E4	وجود مکانی آرام و مناسب برای مطالعه دانشجویان در داخل دانشکده		۰/٥٦۷			
C1	وجود منابع مطالعاتی کافی به‌منظور افزایش آگاهی تخصصی دانشجو در دانشکده			۰/۸۳۸		
C2	آماده نمودن دانشجو برای ورود به بازار کار			۰/۸۲۱		
C3	توجه ویژه به دانشجویان و پژوهشگران ممتاز			۰/٦۸٦		
I1	بازدید از کمپ تیم‌های ملی و سازمان‌های مرتبط با ورزش				۰/۷۲۹	
I2	برگزاری همایش‌های علمی ورزشی با حضور اساتید برجسته ورزشی				۰/٦۳٤	

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

I3	در نظر گرفتن تسهیلات برای دانشجویان تربیت‌بدنی در استفاده از امکانات ورزشی در زمان‌های فوق‌برنامه				۰/٦۰۹	
I4	فعالیت انجمن‌های علمی- دانشجویی (مخصوص دانشجویان تربیت‌بدنی)				۰/٦۰۷	
I5	برگزاری مسابقات ورزشی مختلف درون دانشگاهی				۰/۵۱	
P1	در دسترس بودن اساتید دانشکده به هنگام نیاز دانشجو					۰/۸۲۷
P2	سهولت دسترسی دانشجو به مدیریت دانشکده به‌منظور انتقال نظرات خود درباره مسائل مختلف					۰/۷۸۷
P3	رفتار و توجه برابر و بدن تبعیض					۰/۵٦۵
مقادیر ویژه کل اولیه		٤/۳۳٦	۱/۸۲٤	۱/٦۳۲	۱/٤٦۸	۱/۲۵۱
درصد واریانس		۲٤/۰۹	۱۰/۱۲	۹/۰٦	۸/۱۵	٦/۹٤
درصد واریانس تراکمی		۲٤/۰۹	۳٤/۲۱	٤۳/۲۷	۵۱/٤۲	۵۸/۳٦

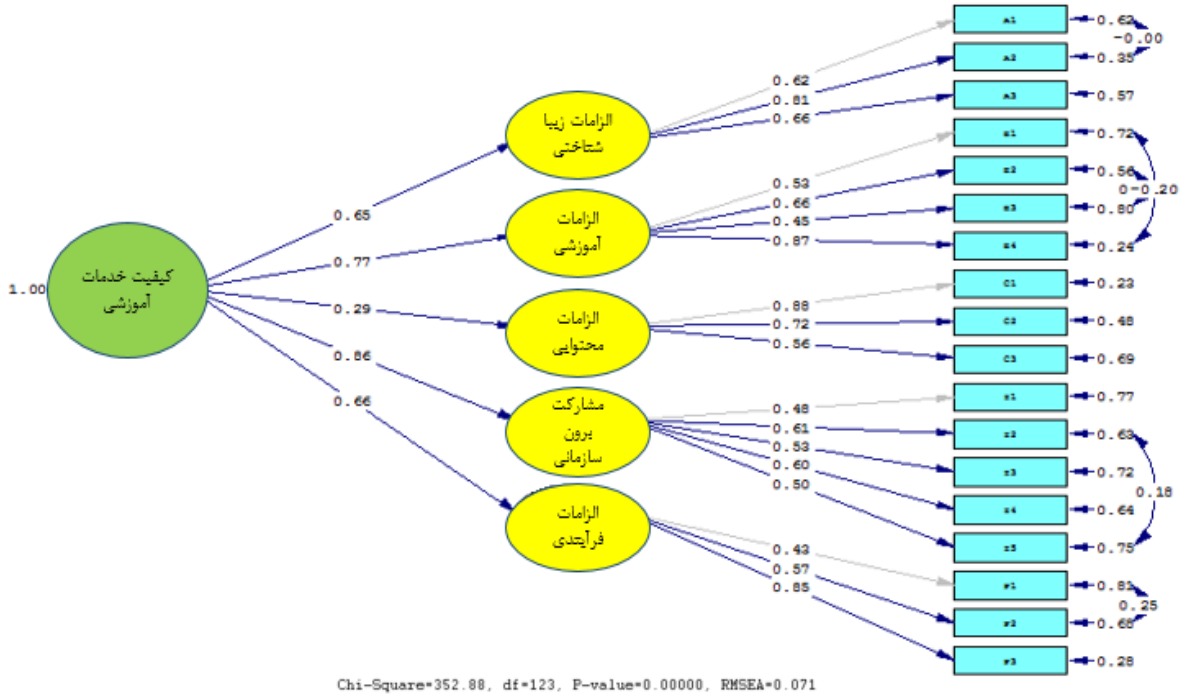
بر اساس نتایج تحلیل عاملی اکتشافی با استفاده از روش حداکثر درست نمایی و چرخش واریماکس و در نظر گرفتن معیار انتخاب شاخص‌ها در این مرحله ملاک، داشتن بار عاملی بیشتر ۰/٤ بود که بر این اساس از ۳۱ سؤال اولیه ۱۳ سؤال به علت نداشتن بار عاملی مناسب از ادامه تحلیل کنار گذاشته شد و تجزیه و تحلیل داده‌ها را با ۱۸ سؤال و ۵ مؤلفه الزامات آموزشی، الزامات زیباشناختی، الزامات محتوایی، الزامات مشارکت برون‌سازمانی و الزامات فرآیندی دسته‌بندی شدند که اساس رتبه‌بندی سؤالات و نام‌گذاری مؤلفه‌ها بر اساس دسته‌بندی‌ها و توجیه استفاده در محیط‌های خدماتی بود (۲۲؛ ص ۸۵). درمجموع ۵ مؤلفه‌ی شناسایی‌شده توانست ۵۸/۳۹ از واریانس داده‌های این پژوهش را تبیین نماید. از این میزان به تفکیک سهم مؤلفه الزامات آموزشی ۲٤/۰۹، الزامات زیباشناختی ۱۰/۱۲، الزامات محتوایی ۹/۰٦، الزامات مشارکت برون‌سازمانی ۸/۱۵ و الزامات فرآیندی ٦/۹٤ بود.

جدول ٤- روایی واگرا معیار فورنل و لارکر

	۱	۲	۳	٤	۵
۱. الزامات آموزشی	۰/۵۳				
۲. الزامات زیباشناختی	۰/۳۵	۰/٦۷			
۳. الزامات محتوایی	۰/۱۷	۰/۱٤	۰ /٦۱		
٤. الزامات مشارکت برون سازمانی	۰/۵۵	۰/٤۷	۰/۲۵	۰/۵۲	
۵. الزامات فرآیندی	۰/۳۱	۰/۲۷	۰/۱۳	۰/٤۲	۰/۵۸

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

در بخش ارزیابی روایی واگرای بین متغیرها نیز از معیار فورنل و لارکر[1]استفاده شد. تفسیر نتایج حاصله بدین‌صورت است که همبستگی هر متغیر نسبت به همبستگی با سایر متغیرها بررسی شده و در نتیجه جهت برآورد روایی واگرا بایستی همبستگی هر متغیر با خود بیشتر از سایر متغیرها باشد (۲۶) که در این تحقیق بر اساس نتایج جدول ٤ ارزیابی روایی واگرا مناسب برآورد شد.



شکل ۲- تحلیل عاملی مرتبه دوم مدل در حالت استاندارد

شکل ۲ تحلیل عاملی مرتبه دوم را در حالت استاندراد نشان می‌دهد. همانطور که از نتایج پیداست بارهای عاملی مناسب برآورد شدند.

جدول ۵- نتایج برازش مدل

شاخص	عنوان	مقدار	دامنه موردپذیرش
X2 / df	مجذور کای دو به درجه آزادی	**۲/۸۶**	**کوچک‌تر از ۳**
RMSEA	ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریبی	**۰/۰۷۱**	**کوچک‌تر از ۰/۰۸**
GFI	شاخص برازندگی	**۰/۹۲**	**بیشتر از ۰/۹**
AGFI	شاخص تعدیل برازندگی	**۰/۸۷**	**بیشتر از ۰/۸**
NFI	شاخص نرم شده برازندگی	**۰/۹۰**	**بیشتر از ۰/۹**
NNFI	شاخص نرم نشده برازندگی	**۰/۹۱**	**بیشتر از ۰/۹**
CFI	شاخص برازندگی تطبیقی	**۰/۹۱**	**بیشتر از ۰/۹**
IFI	شاخص برازندگی فزاینده	**۰/۹۳**	**بیشتر از ۰/۹**

[1] Fornell & Larker

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

بر اساس نتایج جدول ۵ شاخص‌های مربوط به برازش مدل از تحلیل داده‌ها بر اساس مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم ارائه‌شده را نمایش می‌دهد. در این جدول، نسبت مجذور کای دو به درجه آزادی برابر ۲/۸۶ گزارش‌شده است که با توجه به اینکه عددی کمتر از ۳ به‌دست‌آمده بیانگر برازش مناسب مدل ارائه‌شده است. همچنین ریشه‌ی دوم برآورد واریانس خطای تقریبی در این مدل نیز عدد ۰/۰۷۱ را نشان می‌دهد و ازآنجاکه این عدد کمتر از ۰/۰۸ است نشان‌دهنده برازش مطلوب مدل است. دیگر نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل داده‌ها نیز تماماً حاکی از برازش مطلوب مدل اندازه‌گیری پژوهش است و در نهایت می‌توان به این امر اشاره کرد که با توجه به نتایج استخراج‌شده از مدل این پژوهش (جدول ۵) می‌توان چنین استنباط کرد که داده‌های جمع‌آوری‌شده به‌خوبی از الگو موردنظر حمایت می‌کنند.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش طراحی مدل اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های تربیت‌بدنی بود که در نتیجه یافته‌های حاصل از تحلیل داده‌ها حاکی از برازش مناسب مدل نظری پژوهش داشت. بدین منظور ابتدا پرسشنامه ۳۱ سؤالی طراحی شد و در بین نمونه آماری ۳۸۲ نفره توزیع گردید، در مرحله بعد پس از حذف گویه‌های معیوب براساس بارهای عاملی کمتر از ۰/٤، تحلیل داده‌های مربوط به آمار استنباطی صورت پذیرفت. اعتبار و روایی گویه‌های پرسشنامه با استفاده از ضریب پایایی ترکیبی و معیار فورنل و لارکر تأیید شد؛ با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی ۵ مؤلفه الزامات آموزشی، الزامات زیباشناختی، الزامات محتوایی، الزامات فرآیندی و الزامات مشارکت برون‌سازمانی دسته‌بندی و بوسیله تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم بر اساس شاخص‌های برازش بدست آمده مدل مورد نظر مناسب برآورد گردید. بر اساس یافته‌های حاصل از تحلیل داده‌های پژوهش حاضر و مقایسه نتایج به‌دست‌آمده با پیشینه تحقیق باید به این امر اشاره کرد که با توجه به هدف و ماهیت پژوهش حاضر مبنی بر طراحی مدل اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های تربیت‌بدنی تحقیقات مشابه اندکی در داخل کشور وجود داشت که بطور خاص به اندازه‌گیری و طراحی ابزار کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های تربیت بدنی بپردازد و بیشتر مطالعات متمرکز بر ارزیابی شکاف بین وضع موجود و مطلوب کیفیت خدمات بود.

عبدلی یزدی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و طراحی الگوی آن در دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه آزاد اسلامی به این نتیجه رسید که بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده‌های تربیت بدنی تفاوت معنی‌داری وجود دارد. همچنین محققان پیشنهاد کردند که در مجموع و به‌صورت کلی کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه آزاد لازم است ارتقاء یابد. در بخش دیگری از تحقیق نیز ۸ بعد شایستگی، محتوا، روش‌های تدریس، اطمینان خاطر و تضمین، همدلی، قابلیت اعتبار، جلوه‌های ظاهری و مسؤلیت‌پذیری در قالب مدل کیفیت خدمات داتشکده‌های تربیت‌بدنی دانشگاه آزاد شناسایی شدند (۳۵). که نتایج پژوهش مذکور با تحقیق حاضر از نظر ماهیت ابعاد در

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

چهار بعد الزامات آموزشی، زیباشناختی، محتوایی و فرآیندی مشابه بود. هر چند در پژوهش فوق الزامات و توجه به ویژگی‌های خاص دانشجویان تربیت‌بدنی در قالب ابعاد طراحی شده مقفول مانده بود و نیز ماهیتاً کیفیت خدمات در دانشگاه‌ها آزاد و سراسری با یکدیگر متفاوت هستند.

از دیگر تحقیقات انجام شده می‌توان به تحقیق همتی نژاد و همتی نژاد (۱۳۹۳) با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی گیلان بر اساس مدل سروکوال اشاره کرد که با هدف بررسی شکاف وضع موجود و وضع مطلوب در دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی گیلان انجام و به این نتیجه منتج شد که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به آن شکاف منفی و معنی‌داری وجود دارد (۲۸).

آرسلاتژیک و همکاران[1](۲۰۱٤) نیز با استفاده از الگوی سروکوآل در دانشگاه بوسنی به این نتیجه رسیدند که بین انتظارات و ادراکات دانشجویان این دانشگاه در ابعاد همدلی و پاسخگویی شکاف مثبت و در سه بعد تضمین، اطمینان و ملموسات شکاف منفی وجود دارد (۳٦). همچنین یوساپروپایبون[2](۲۰۱٤) در تایلند اقدام به بررسی ابعاد پنج‌گانه سروکوآل در دانشگاه کرد که نتایج حاکی از وجود شکاف معنی‌دار بین ابعاد مورد نظر همچون ملموسات، پاسخگویی، تضمین، همدلی و قابلیت اطمینان بود (۳۷). در ارتباط با نتایج این پژوهش‌ها و مقایسه با یافته‌های پژوهش حاضر از آن‌جا که در پژوهش حاضر هدف بررسی شکاف کیفیت خدمات موجود و مطلبوب، نبوده است و صرفاً محققان در این پژوهش بدنبال ارائه‌ی الگویی مختص دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی بودند لذا تنها می‌توان پژوهش‌های انجام شده فوق را از منظر ماهیت گویه‌های مطرح شده و بکارگرفته شده با پژوهش حاضر مقایسه کرد. در همین‌راستا در پژوهش حاضر ٤ مؤلفه شناسایی‌شده، از بین ۵ مورد، مؤلفه‌هایی بودند که در پژوهش‌های مشابه با سایر حوزه‌های آموزشی نیز بر اساس مدل‌های مختلفی همچون سروکوآل و سروپروف در محیط‌های آموزشی دانشگاهی مورد استفاده قرارگرفته بودند. در تبیین مؤلفه‌های شناسایی شده پژوهش حاضر در رابطه با گویه‌ها یا عبارات مربوط به آن می‌توان به این امر اشاره کرد که این عوامل (به‌جز عوامل مربوط به الزامات مشارکت برون‌سازمانی که در واقع متمرکز بر ویژگی‌های خاص دانشجویان تربیت بدنی بود) مورد تأکید و در راستای پژوهش‌های انجام شده‌ای همچون (۵، ۱۵، ۱۸-۲۱) بوده است.

همچنین مطالعاتی در خارج از کشور با محوریت طراحی مدل کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌های مختلف انجام شده است. به عنوان نمونه نوآمن و همکاران[3](۲۰۱۷) در پژوهشی با هدف ارزیابی مدل کیفیت خدمات آموزش عالی: در جهت دستیابی به استاندارد کیفیت آموزش به طراحی مدلی در قالب تجزیه و تحلیل سلسله مراتبی در سه سطح و هشت عامل پرداختند. این عوامل در قالب برنامه‌های آموزشی، کارکنان، چشم‌انداز فرصت‌های شغلی، زیرساخت، خدمات الکترونیک، خدمات اجرایی، موقعیت و خدمات کتابخانه‌ای شناسایی

1 Aslanagić et al
2 Yusapronpaiboon
3 Naaman et al

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

شدند (۳۸). ابعاد دسته‌بندی شده در پژوهش مذکور (برنامه‌های آموزشی، کارکنان، زیرساخت، خدمات الکترونیک و کتابخانه‌ای) با ابعاد درنظر گرفته شده در پژوهش حاضر (الزامات آموزشی، زیباشناختی، محتوایی و فرآیندی) هم‌راستا بود.

لطیف و همکاران[1](۲۰۱۷) نیز در مطالعه‌ای با هدف توسعه و اعتباریابی مقیاس کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها، اقدام به طراحی مقیاسی در شش بعد کیفیت تدریسَ، خدمات اداری، خدمات دانش، فعالیت‌ها، بهبود مستمر و کیفیت رهبری کردند (۳۹). ابعاد شناسایی شده‌ای (همچون کیفیت تدریسَ، خدمات اداری، خدمات دانش، فعالیت‌ها) در این پژوهش با ابعاد در نظر گرفته‌شده در مطالعه حاضر به لحاظ ماهیت مشابه بود. تیرو وانگدم و همکاران[2](۲۰۱۶) در پژوهشی با هدف طراحی مدل کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌های استونی مبتنی بر ابعاد سروکوآل ۵ بعد کیفیت اداری، کیفیت خدمات پشتیبانی، کیفیت آموزشی اصلی، کیفیت حمل و نقل و کیفیت محیط فیزیکی را به عنوان مدل کیفیت خدمات آموزشی طراحی کردند. بر اساس ابعاد طراحی شده در پژوهش مذکور ابعاد کیفیت آموزشی اصلی، کیفیت محیط فیزیکی، کیفیت اداری و کیفیت خدمات پشتیبانی با ابعاد مطرح شده در پژوهش حاضر به لحاظ محتوایی در یک راستا و همسو می‌باشد (۴۰).

مؤلفه‌های دسته‌بندی شده این پژوهش از قبیل الزامات زیباشناختی با داشتن معرف‌هایی همچون؛ کارآمدی تجهیزات مدرن و پیشرفته پژوهش (اینترنت و آزمایشگاه) و یا ظاهر آراسته و حرفه‌ای اساتید، الزامات آموزشی با داشتن معرف‌هایی همچون؛ مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها، دادن تکالیف مناسب و مرتبط با درس به دانشجویان، رفتار توأم با احترام استاد با دانشجو و وجود مکانی آرام و مناسب برای مطالعه دانشجویان در داخل دانشکده مورد توجه دانشجویان بوده است. بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر مؤلفه الزامات آموزشی بیشترین سهم را از دید دانشجویان دانشکده‌های تربیت بدنی داشته است؛ ازاین‌رو در جهت برآورد کیفیت مطلوب خدمات آموزشی دانشکده‌های تربیت‌بدنی می‌توان به مدیران و ذی‌نفعان امر پیشنهاد کرد که الزامات و نیازهای آموزشی دانشجویان را بیش از پیش مد نظر قرار دهند چرا که توجه به این امر می‌تواند سهم قابل توجهی را براساس یافته‌های این پژوهش در جهت رضایت‌مندی دانشجویان دانشکده‌های تربیت بدنی داشته باشد.

از طرفی در مؤلفه‌های دیگری همچون الزامات محتوایی مواردی مانند؛ وجود منابع مطالعاتی کافی به‌منظور افزایش آگاهی تخصصی دانشجو در دانشکده و یا آماده نمودن دانشجو برای ورود به بازار کار و نیز مؤلفه تحت عنوان الزامات فرآیندی با داشتن معرف‌هایی همچون؛ در دسترس بودن اساتید دانشکده به هنگام نیاز دانشجو، سهولت دسترسی دانشجو به مدیریت دانشکده به‌منظور انتقال نظرات خود درباره مسائل مختلف، رفتار و توجه برابر بدور تبعیض نیز از مواردی بودند که تقریباً در سایر مطالعاتی که تحت عنوان ارزیابی کیفیت

[1] Latif et al
[2] Teeroovengadum et al

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

خدمات آموزشی انجام‌گرفته بود دیده‌شده‌اند و در این پژوهش نیز از دید دانشجویان دانشکده‌های تربیت بدنی مورد توجه قرار گرفتند.

در خصوص مؤلفه الزامات مشارکت برون‌سازمانی باید به این امر اشاره کرد ازآنجاکه در پژوهش حاضر سعی شد ویژگی‌های اصلی دانشکده‌های تربیت‌بدنی را از نظر دانشجویان این رشته مدنظر قرار گیرد بر این اساس مؤلفه‌ای تحت عنوان الزامات مشارکت برون‌سازمانی با معرف‌هایی همچون؛ بازدید از کمپ تیم‌های ملی و سازمان‌های مرتبط با ورزش، برگزاری همایش‌های علمی ورزشی با حضور اساتید برجسته ورزشی، در نظر گرفتن تسهیلات برای دانشجویان تربیت‌بدنی در استفاده از امکانات ورزشی در زمان‌های فوق‌برنامه، فعالیت انجمن‌های علمی- دانشجویی (مخصوص دانشجویان تربیت‌بدنی) و برگزاری مسابقات ورزشی مختلف درون دانشگاهی شناسایی و درنظر گرفته شد. با توجه به ماهیت مؤلفه‌ی مورد نظر تحقیق مشابهی یافت نشد که بتوان با نتایج مؤلفه مورد نظر (الزامات مشارکت برون سازمانی) را از دید دانشجویان دانشکده‌های تربیت بدنی مورد مقایسه قرار داد. از طرفی براساس تجزیه و تحلیل داده‌ها ۸/۱۵ درصد از واریانس مربوط به کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های تربیت بدنی توسط مؤلفه‌ی مورد نظر تبیین شده که این امر مؤید آن است که مدیران و دست‌اندرکاران ذی‌ربط همانند سایر بخش‌های دیگر در جهت برآوردن انتظارات دانشجویان تربیت بدنی به نیازهای آن‌ها در رابطه با مشارکت‌های برون سازمانی همچون بازدیدها از مراکز و سازمان‌های مرتبط با ورزش اقدام نمایند.

محدودیت‌ها و پیشنهادات برای محققان آتی

این تحقیق نیز همانند اکثر پژوهش‌هایی که انجام شده است تبعاً با محدودیت‌هایی روبه رو بوده است.

یکی از محدودیت‌هایی که این تحقیق با آن مواجه بود ارزیابی کیفیت آموزشی دانشکده‌های تربیت‌بدنی دانشگاه‌های سراسری بود و در این پژوهش دانشگاه‌های دیگری از جمله آزاد و پیام نور مورد بررسی قرار نگرفتند.

باتوجه به اینکه در این پژوهش صرفاً نمونه‌گیری انجام شده به‌صورت خوشه‌ای تک مرحله‌ای از دانشگاه‌های (منتخب) تربیت‌بدنی و علوم ورزشی واقع در مرکز، غرب و شمال کشور انتخاب شدند، شاید بتوان چنین بیان کرد که عدم دسترسی محققان به سایر دانشگاه‌هایی واقع در جنوب و شرق کشور از جمله محدودیت‌های این تحقیق بوده است. لذا در این راستا پیشنهاد می‌شود که محققان آتی با درنظر گرفتن محدودیت مطرح شده در این پژوهش، در تحقیق خود با برطرف کردن این محدودیت (نمونه‌گیری از تمامی نقاط کشور که به نوعی هر دانشگاه معرف حداقل یک نقطه از پراکندگی جغرافیایی باشد) اقدام به بررسی ارزیابی کیفیت خدمات دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی کنند.

همچنین با توجه به هدف اصلی این پژوهش که طراحی مدل و ابزاری خاص در زمینه کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های تربیت‌بدنی بود، به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود از مدل طراحی‌شده در این پژوهش که اعتبار

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

و روایی آن نیز تأیید شد؛ در جهت ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های تربیت‌بدنی خود استفاده نمایند.

علاوه براین محققان آتی که قصد دارند اقدام به بررسی و ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های تربیت‌بدنی سایر دانشگاه‌ها از جمله آزاد و پیام تور نیز باشند با توجه به ماهیت مؤلفه‌ها و گویه‌های طراحی شده در این پژوهش می‌توانند از این ابزار استفاده نمایند.

References

۱. معروفی، یحیی؛ کیامنش، علیرضا؛ مهر محمدی، محمود؛ علی عسکری. ارزش یابی کیفیت تدریس در آموزش عالی : بررسی برخی دیدگاه ها. مطالعات برنامه درسی. ۱۳۸٦؛ (۵): ۱۱۲-۸۱.

۲. غنچی، مستانه؛ حسینی، سید محمود؛ حجازی، یوسف. تحلیل عاملی مولفه های مدیریتی تاثیرگذار بر کیفیت آموزش عالی از دیدگاه اعضای هیات علمی پردیس های کشاورزی دانشگاه تهران. پژوهش های ترویج و آموزش کشاورزی. ۱۳۹۱؛ ۵، (۲): ۱۸-۱.

۳. نورالسناء، رسول؛ سقایی، عباس؛ شادالویی، فائزه؛ صمیمی، یاسر. اندازه گیری رضایت مشتری برای شناسایی فرصتهای بهبود در خدمات پزوهشی آموزش عالی،" پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. ۱۳۸۷؛ ۱٤ (٤۹):۱۲۰-۹۷.

٤. یمنی، دوزی؛ سرخابی، محمد؛ بهادری حصاری، مریم. مقایسه برخی عوامل مؤثر برکیفیت آموزش دوره‌های کارشناسی‌ارشددر دانشگاه های شهید بهشتی و صنعتی شریف. آموزش عالی ایران. ۱۳۸۷؛ ۱ (۱): ۸۰-۵۷.

۵. خطیبی، امین؛ سجادی، نصرالله؛ سیف پناهی، جبار. مطالعه کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان کارشناسی. مطالعات مدیریت ورزشی. ۱۳۹۰؛ (۹): ۹٤-۷۷.

٦. میرفخرالدینی، سیدحیدر؛ اولیا، محمدصالح؛ جمالی، رضا. مهندسی مجدد مدیریت کیفیت در مؤسسات آموزش عالی(مطالعه موردی: دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه یزد). پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. ۱۳۸۸؛ ۱۵ (۳): ۱۵۷-۱۳۱.

۷. سماوی، حمیده؛ رضایی‌مقدم، کورش؛ برادران، مسعود. مشتری مداری و کاربرد آن در نظام آموزش عالی: مورد آموزش عالی کشاورزی در استان خوزستان. پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. ۱۳۸۷؛ (٤۹): ۱٤٤-۱۲.

8. Ermer, D. S. Using QFD becomes an educational experience for students and faculty. Quality Progress. 1995; 28(5), 131.

9. Rowley, J. Beyond service quality dimensions in higher education and towards a service contract. Quality Assurance in Education. 1997; 5(1), 7-14.

10. Hewitt, F., & Clayton, M. Quality and complexity-lessons from English higher education. International Journal of Quality & Reliability Management. 1999; 16(9), 838-858.

11. Dursun, T., Oskaybaş, K., & Gökmen, C. The quality of service of the distance education. Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2013; 103, 1133-1151.

12. Su, L., Swanson, S. R., & Chen, X. The effects of perceived service quality on repurchase intentions and subjective well-being of Chinese tourists: The mediating role of relationship quality. Tourism Management. 2016; 52, 82-95.

13. Ratanavaraha, V., Jomnonkwao, S., Khampirat, B., Watthanaklang, D., & Iamtrakul, P. The complex relationship between school policy, service quality, satisfaction, and loyalty for educational tour bus services: A multilevel modeling approach. Transport Policy. 2016; 45, 116-126.

14. Melchor Cardona, M., & Bravo, J. J. Service quality perceptions in higher education institutions: the case of a colombian university. Estudios Gerenciales. 2012; 28(125), 23-29.

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

۱۵. آقاملایی، تیمور؛ زارع، شهرام؛ عابدینی، صدیقه. شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان. گام های توسعه در آموزش پزشکی. ۱۳۸۵؛ ۳ (۲): ۸۵-۷۸.

۱۶. بازرگان، عباس؛ دادرس، محمد؛ یوسفی افراشته، مجید. ساخت، اعتباریابی و روایی یابی ابزار سنجش کیفیت خدمات دانشگاهی به دانشجویان. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. ۱۳۹۳؛ ۲۰ (۲): ۹۷-۷۳.

۱۷. عنایتی نوین فر، علی؛ یوسفی افراشته، مجید؛ صیامی، لیلا؛ جواهری دانشمند، محمد. ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوآل. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. ۱۳۹۰؛ ۱۷ (۳): ۱۵۱-۱۳۵.

۱۸. کبریایی، علی؛ رودباری، مسعود. شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان: دیدگاه دانشجویان از وضعیت موجود و مطلوب. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی. ۱۳۸٤؛ ۵ (۱): ٦۱-۵۳.

۱۹. محمدی، علی؛ وکیلی، محمد مسعود. ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی زنجان از دیدگاه دانشجویان. مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی. ۱۳۸۹؛ ۳ (۵): ٤۱-۳۱.

۲۰. شمس، لیدا؛ محمودی، سعید؛ ملکی، محمدرضا؛ عاملی، الهام؛ موسوی، سیدمیثم. بررسی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی تهران: دیدگاه دانشجویان. مجله علوم پزشکی رازی. ۱۳۹۳؛ ۲۱ (۱۲٤): ٤٦-۳۷.

۲۱. سهرابی، زهره؛ مجیدی، زهرا. شکاف کیفیت خدمات آموزشی: دیدگاه مدیران آموزشی، اعضای هیأت علمی و دانشجویان پزشکی. پیاورد سلامت. ۱۳۹۲؛ ۷ (۵): ۳۸۸-۳۷٦.

۲۲. اکبری یزدی، حسین؛حمیدی، مهرزاد؛ سجادی، نصرالله؛ خبیری، محمد. مدیریت کیفیت در ورزش با رویکرد سروکوال و QFD. انتشارات علم و دانش، تهران. ۱۳۹۳؛ چاپ اول.: ۸۵

۲۳. شاهوردیانی، شادی. طراحی ابزار سنجش کیفیت خدمات پژوهشی مبتنی بر مدل سروکوآل," حسابداری مدیریت. ۱۳۸۹؛ ۲ (۵): ۹۵-۸۷.

24. Chua, C. Perception of quality in higher education. Paper presented at the Proceedings of the Australian universities quality forum. 2004.

25. Barnes, B. R. Analysing service quality: the case of post-graduate Chinese students. Total Quality Management & Business Excellence. 2007; 18(3), 313-331.

26. Emanuel, R., & Adams, J. Assessing college student perceptions of instructor customer service via the Quality of Instructor Service to Students (QISS) Questionnaire. Assessment & Evaluation in Higher Education. 2006; 31(5), 535-549.

27. Manea, N. P. The Analysis of Perception of Master Students Regarding the Quality of Educational Services of Bucharest Universities. Procedia Economics and Finance. 2014; 15, 746-751.

۲۸. همتی نژاد، زهرا؛ همتی نژاد، مهرعلی. ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی گیلان بر اساس مدل سروکوال. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش. ۱۳۹۳؛ ۱ (۳): ۲۸-۱۱.

۲۹. صوفی زاده، لیلا؛ فراهانی، ابوالفضل؛ کشاورز، لقمان؛ عباسی، محمدرضا. مقایسه میزان رضایت دانشجویان تربیت بدنی دانشگاه های تهران و تربیت معلم از کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سرکوال. پژوهش های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش. ۱۳۹۰؛ ۵ (۵): ۱۰۰-۸۹.

۳۰. ساعتچیان، وحید؛ هاوی، فریده؛اکبری یزدی، حسین. توسعه مدل همکاری دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی با بخش خدمات در صنعت ورزش. ۱۳۹۳؛ رساله دکتری انتشارنیافته دانشگاه خوارزمی.

31. Hintze, J. L., & Kaysville, U. NCSS help system. NCSS, Kaysville, Utah. 2007; 865-1:10.

۳۲. حبیب پور گتابی، کرم؛ صفری شالی، رضا. راهنمای جامع کاربرد SPSS در تحقیقات پیمایشی. ۱۳۹۱؛ انتشارات متفکران، لویه، تهران.

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]

33. Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. Using PLS path modeling in new technology research: updated guidelines. Industrial management & data systems. 2016; 116(1), 2-20.

34. Richter, N. F., Sinkovics, R. R., Ringle, C. M., & Schlaegel, C. A critical look at the use of SEM in international business research. International Marketing Review. 2016; 33(3), 376-404.

۳۵. عبدلی یزدی، نوشین؛ اشرف گنجویی، فریده؛ پویان فرد، علیرضا؛ اولیا، محمدصالح. ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و طراحی الگوی آن در دا نشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه آزاد اسلامی. کاوشهای مدیریت بازرگانی. ۱۳۹۵؛ ۸ (۱۶): ۱۲۰-۹۹.

36. Arslanagić-Kalajdžić, M., Kadić-Maglajlić, S., & Čičić, M. Students' Perceptions about Role of Faculty and Administrative Staff in Business Education Service Quality Assessment. Market-Tržište. 2014; 26(1), 93-108.

37. Yousapronpaiboon, K. SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2014; 116, 1088-1095.

38. Noaman, A. Y., Ragab, A. H. M., Madbouly, A. I., Khedra, A. M., & Fayoumi, A. G. Higher education quality assessment model: towards achieving educational quality standard. Studies in Higher Education. 2017; 42(1), 23-46.

39. Latif, K. F., Latif, I., Farooq Sahibzada, U., & Ullah, M. In search of quality: measuring Higher Education Service Quality (HiEduQual). Total Quality Management & Business Excellence. 2017; 1-24.

40. Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL). Quality Assurance in Education. 2016; 24(2), 244-258.

[Downloaded from c4i2016.khu.ac.ir on 2026-11-01]
[DOR: 20.1001.1.22520716.1402.13.25.4.4]
[DOI: 10.61186/JRSM.13.25.41]