

## ارتباط بین کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی و رضایتمندی پژوهشگران با استفاده از تحلیل مسیر

بهمن عسگری<sup>۱</sup>، حمید قاسمی<sup>۲</sup>

۱. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

۲. دانشیار گروه مدیریت ورزشی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۱/۱۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۰/۲۱

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی ارتباط بین کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی و رضایتمندی پژوهشگران با استفاده از تحلیل مسیر انجام شد. همچنین با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک، ۳۴۵ پژوهشگر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. در این پژوهش، پرسشنامه‌های پژوهشگر ساخته کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی و رضایتمندی پژوهشگران به‌عنوان ابزار گردآوری داده‌ها به‌کار رفتند که روایی آن‌ها تأیید شد و پایایی آن‌ها به ترتیب برابر با ۰/۹۱ و ۰/۹۴ به‌دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری) استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایتمندی پژوهشگران داشت. همچنین مؤلفه‌های سرعت پاسخ‌گویی، ساختار اجرایی، اعتمادپذیری و روزآمدی تأثیر معناداری بر رضایتمندی پژوهشگران داشتند و تنها مؤلفه کارکنان تأثیر معناداری بر رضایتمندی پژوهشگران نداشت. براساس نتایج این پژوهش، افزایش کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی به رضایتمندی پژوهشگران منتج می‌شود که می‌تواند پیامدهای مثبتی از جمله دریافت مقالات باکیفیت را برای مجله به‌همراه داشته باشد.

**واژگان کلیدی:** کیفیت خدمات، مجلات علمی-پژوهشی، پژوهشگران علوم ورزشی، رضایتمندی پژوهشگران.

1. Email: bahman.asgari@yahoo.com

2. Email: ghasemione@yahoo.com

### مقدمه

امروزه تأمین رضایت مشتری یکی از الزامات اساسی نظام‌های مدیریت کیفیت و مدل‌های تعالی است (نورالنسا، سقای، شادالویی و صمیمی، ۲۰۰۸). رضایت مشتری نتیجه‌ای است که از مقایسه پیش از خرید مشتری از عملکرد مورد انتظار با عملکرد واقعی ادراک شده و هزینه پرداخت شده به دست می‌آید (بیرلی، مارتین و کوینتانا، ۲۰۰۴). بخش عظیمی از سازمان‌ها و مؤسسات خدمات متنوعی را به مشتریان ارائه می‌دهند که خدمات آموزشی و پژوهشی یکی از مهم‌ترین حوزه‌های خدماتی در هر جامعه محسوب می‌شود که از نقشی بی‌بدیل در توسعه‌یافتگی جوامع برخوردار است (نورالنسا و همکاران، ۲۰۰۸).

در یک تقسیم‌بندی می‌توان مجراهای استفاده و اشاعه اطلاعات را در ارتباطات علمی بین پژوهشگران به دو دسته رسمی و غیررسمی تقسیم کرد. پژوهشگران دانش را از طریق مجلات علمی و معتبر، کتاب و... به‌عنوان مجراهای رسمی شناخته شده به مخاطبان خود انتقال می‌دهند و عقاید را به‌وسیله فعالیت‌های ارتباطی همچون رایانامه، مکالمات و... بررسی می‌کنند و به‌اشتراک می‌گذارند (داورپناه و اسلکیا، ۲۰۰۸). در بعد رسمی، مجله‌های علمی یکی مهم‌ترین مجراها برای انتقال یافته‌های علمی پژوهشگران به هم‌تایان در سراسر جهان است. مقاله‌های علمی منتشر شده در مجله‌ها، سهم پژوهشگر را در پیشرفت دانش نیز نشان می‌دهند و ملاکی برای ارزشیابی فعالیت‌های هر نویسنده توسط همکارانش به‌شمار می‌آیند (ناصری و دیانی، ۲۰۱۰)؛ به‌همین دلیل، خوانندگان مقالات علمی و همچنین پژوهشگران ارسال‌کننده مقالات را می‌توان مشتریان خدمات مجلات علمی-پژوهشی در نظر گرفت. با توجه به فرایندی که از زمان ارسال مقاله به مجله تا زمان چاپ و ارائه آن به خوانندگان (مواردی از جمله ارسال مقاله، اصلاحات اولیه، داوری، اصلاحات مجدد، پذیرش و چاپ)، یک مجله خدمات متنوعی را برای پژوهشگران فراهم می‌کند که کیفیت این خدمات می‌تواند به رضایت پژوهشگران یا نارضایتی آن‌ها منجر شود. قبلاً به دلیل تنوع‌نداشتن خدمات مشتریان ناگزیر به انتخاب خدمات محدودی بودند، اما اکنون آن‌ها برای انتخاب خدمات و محصولات مدنظر خود گزینه‌های بیشتری پیش رو دارند که انتخاب را برای آن‌ها دشوار می‌کند. نشریات باید سعی کنند که نویسندگان مقالات با کیفیت را برای ارسال مجدد مقالات دیگر در آینده راغب کنند، اما این بازگشت بدون داشتن حس رضایت معنا و مفهوم خاصی ندارد (عیدی، عباسی و الماسی، ۲۰۱۹). در همین راستا، توجه به کیفیت خدمات ارائه شده توسط مجلات برای کسب رضایت پژوهشگران بسیار مهم است.

- 
1. Beerli, Martin & Quintana
  2. Davarpanah & Aslekia

فیلیپ کاتلر معتقد است که خدمت، فعالیت یا منفعتی نامحسوس و لمس‌نشده‌ای است که یک طرف مبادله به طرف دیگر عرضه می‌کند و مالکیت چیزی را به‌دنبال ندارد (به نقل از کاتلر و آرمسترانگ<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹). از طرفی، رویکردهای متفاوتی به تعریف کیفیت وجود دارد؛ به‌طوری‌که در رویکرد فلسفی، کیفیت با برتری ذاتی مترادف است. در رویکرد فنی، کیفیت به میزان تطابق محصول با استانداردهای فنی نسبت داده می‌شود. در رویکرد مشتری‌محور، کیفیت موضوعی ذهنی است که توسط گیرندگان آن تعیین و تبیین می‌شود و به شکل جدی به ادراکات مشتریان بستگی دارد که به‌نظر می‌رسد این دیدگاه در زمینه تعریف کیفیت در حوزه خدمات از جذابیت ویژه‌ای برخوردار است (اشنایدر و وایت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). در این زمینه عثمان و اون<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) کیفیت خدمات را به‌عنوان درجه‌ای از اختلاف بین ادراکات و انتظارات مشتریان از خدمات تعریف می‌کنند. در دهه‌های گذشته کیفیت خدمات به یکی از مهم‌ترین مسائل در عرصه پژوهش‌های دانشگاهی تبدیل شده است (بروس هو و لین<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰) که اغلب این پژوهش‌ها کیفیت خدمات را از طریق کاربرد مدل سروکوال یا مدل تعدیل‌شده آن سنجش کرده‌اند.

مطالعات گسترده‌ای در زمینه ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایتمندی مشتریان انجام گرفته است که هر یک حوزه خاصی از جمله خدمات بانکداری، بیمارستان، بیمه، حمل‌ونقل، مسافرتی، ورزش و... را پوشش می‌دهند؛ برای مثال، نتایج پژوهش فیروزی (۲۰۱۹) با عنوان «کیفیت خدمات و رضایت مشتریان در بخش گردشگری: تلفیقی از مطالعات فارسی زبان» نشان داد که عوامل بسیار زیادی وجود دارد که به‌طور غیرمستقیم بر کیفیت خدمات و رضایت مشتریان اثر دارند که کمتر به آن‌ها پرداخته شده است. زیرساخت عمومی، قوانین و مقررات، عناصر ذهنی و تبلیغاتی بخشی از این عوامل به‌حساب می‌آیند. روش مطالعات موجود بیشتر کمی یا ترکیبی است، اما به‌نظر می‌رسد تأکید بر مطالعات کیفی و زمینه‌ای برای شناخت و توصیف بهتر ارتباط بین این مفاهیم لازم است. تأکید بیش از اندازه بر الگوها و مدل‌های سنجش کیفیت خدمات غیربومی موجب شده است تا نوآوری و خلاقیت زیادی در این حیطه رخ ندهد که به‌نظر می‌رسد مطالعات آتی می‌توانند در این حیطه برنامه‌ریزی و طرح مسئله کنند. همچنین نتایج پژوهش حسین‌پور و امیرتاش (۲۰۱۸) با هدف پژوهش در زمینه برنامه‌های فوق‌برنامه ورزشی آموزش‌وپرورش نشان داد که کیفیت خدمات بر رضایتمندی معلمان تأثیری به میزان ۰/۳۹۳ و بر عملکرد شغلی آنان تأثیری به میزان ۰/۴۳۱ دارد. فرجی، بشیری و شبانی (۲۰۱۸) نیز پژوهشی با عنوان «ارتقای سطح کیفیت خدمات اماکن ورزشی دانشگاهی با رویکرد

- 
1. Kotler & Armstrong
  2. Schneider & White
  3. Othman & Owen
  4. Bruce Ho & Lin

کانو-گسترش کیفیت عملکرد» انجام دادند. نتایج نشان داد در هر پنج بعد کیفیت خدمات اماکن ورزشی دانشگاه، شکاف منفی وجود داشت. همچنین ۱۰ نیاز اساسی به‌عنوان ندای مشتری وارد ماتریس خانه کیفیت مدل گسترش کیفیت عملکرد شدند و ۱۲ مشخصه فنی برای بهبود آن‌ها، با توجه به نتایج به‌دست‌آمده استخراج شدند. می‌توان گفت نبود برنامه مناسب و ضعف منابع انسانی در ارائه خدمات از جمله موانع و کاستی‌های اماکن ورزشی دانشگاه هستند. ارتباط نزدیک با دانشجویان، برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با هدف شناسایی نیازهای آنان، تخصیص بودجه بیشتر به فعالیت‌های ورزشی دانشجویان و همچنین استفاده از نیروی انسانی متخصص در ارائه خدمات، از جمله راهکارهای ضروری برای ارتقای سطح کیفیت خدمات اماکن ورزشی این دانشگاه هستند.

در زمینه ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایتمندی مشتریان مطالعات زیادی نیز در خارج از ایران انجام گرفته است؛ برای نمونه، لاکال، جوشی و جین<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) به کیفیت خدمات آموزشی از منظر دانشگاه‌ها توجه کرده‌اند. براساس نتایج پژوهش آن‌ها، کیفیت خدمات آموزشی دارای هشت بعد پژوهش‌محوری، رشد فردی، یادگیری عمیق، تدریس مؤثر، فرایندهای پشتیبانی از یادگیری، فرصت‌های عملی، مطالب کمک‌آموزشی و زیرساخت‌های آموزشی است. بنابراین<sup>۲</sup> (۲۰۱۷) اشاره می‌کند آنچه توسط بانک‌ها به‌عنوان محصول و خدمت ارائه می‌شود، تقریباً یکی است و تنها تفاوت در کیفیت آن‌هاست. یافته‌های پژوهش وی نشان داد ابعاد انسانی مرتبط با کیفیت خدمات تأثیر بیشتری بر رضایتمندی مشتریان دارند و دو مؤلفه اطمینان و پاسخ‌گویی بیشترین تأثیر را بر رضایتمندی دارند. همچنین راتانواراها، جومنونکوا، خامپیرات، واتاناکلانگ و لامتراکول<sup>۳</sup> (۲۰۱۶) با مطالعه‌ای کیفیت خدمات اتوبوس‌های تورهای آموزشی گزارش کردند که کیفیت خدمات تأثیر مثبتی بر رضایتمندی دارد و رضایتمندی نیز تأثیر مثبت و معناداری بر وفاداری در هر دو سطح فردی و مدرسه دارد. در پژوهش آن‌ها کیفیت خدمات اتوبوس با سه بعد نوع وسیله نقلیه، پاسخ‌دهی راننده و مدیریت اتوبوس سنجیده شد.

در مجموع با توجه به روند خصوصی‌سازی و درآمدزایی مجلات و همچنین افزایش تعداد مجلات خصوصی، در آینده بازار انحصاری پژوهش در ایران به بازار رقابتی تبدیل خواهد شد و در این بازار رقابتی تنها مجلاتی می‌توانند به فعالیت خود ادامه دهند که بتوانند رضایت بیشتر پژوهشگران را جلب کنند. همان‌گونه که در پژوهش‌های پیشین مشاهده می‌شود، بیشتر مطالعات نشان می‌دهند که کیفیت خدمات تأثیر مثبتی بر رضایتمندی مشتریان دارد؛ با این حال پژوهشی یافت نشد که به بررسی تأثیر کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی و همچنین تأثیر آن بر رضایتمندی پژوهشگران پرداخته

1. Lakal, Joshi & Jain

2. Hennayake

3. Ratanavaraha, Jomnonkwao, Khampirat, Watthanaklang & Lamtrakul

باشد؛ البته پژوهش‌های اندکی وجود دارند که به‌نوعی به‌طور غیرمستقیم به خدمات مجلات علمی-پژوهشی توجه کرده‌اند؛ برای مثال، قاسمی، عسگری و رحمانی (۲۰۱۵) گزارش کردند که تأخیر نشر در نشریات تربیت‌بدنی به‌ویژه گرایش مدیریت ورزشی (۱۸ ماه از زمان ارسال تا چاپ) زیاد است و باید به شیوه‌های مختلف تاحدامکان کاهش یابد تا پژوهشگران بتوانند از تولیدات علمی روزآمدتری بهره‌مند شوند؛ باوجوداین، در پژوهش ذکرشده تنها یک بعد خاص از کیفیت خدمات مجلات بررسی شده است؛ به‌همین دلیل، انجام‌دادن پژوهش در زمینه کیفیت خدمات مجلات می‌تواند به‌عنوان یک حوزه نوین مورد توجه پژوهشگران قرار گیرد. از طرفی، در دهه‌های اخیر علوم ورزشی توسعه و پیشرفت گسترده‌ای داشته است. پژوهش‌های این رشته از تنوع موضوعی گسترده‌ای برخوردارند و از نقطه‌نظرهای مختلفی می‌توان به آن نگریست (رضایی صوفی، خاصه و خاصه، ۲۰۱۸). دانشمندان و پژوهشگران علوم ورزشی در گرایش‌های مختلف، پژوهش‌های زیادی را در حوزه‌های مختلف تربیت‌بدنی و علوم ورزشی انجام می‌دهند و یافته‌های پژوهش‌های خود را در مجلات علمی-پژوهشی و کنفرانس‌های منطقه‌ای، ملی و بین‌المللی ارائه می‌کنند (عسگری، الهی و پورسلطانی زرندی، ۲۰۱۴) که می‌تواند به‌عنوان جامعه مناسب به‌منظور بررسی کیفیت مجلات علمی-پژوهشی مدنظر قرار گیرد؛ به‌همین دلیل در پژوهش حاضر قصد بر این است که تأثیر کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی بر رضایتمندی پژوهشگران این حوزه بررسی شود.

### روش پژوهش

روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمام نویسندگان مسئول مقالات چاپ‌شده در ۲۷ مجله علمی-پژوهشی علوم ورزشی ایران بود؛ برهمین اساس، ۲۷ مجله علمی-پژوهشی در گرایش‌های مدیریت ورزشی (نه مجله)، فیزیولوژی ورزشی (هفت مجله)، طب ورزشی (چهار مجله)، رفتار حرکتی (دو مجله)، روان‌شناسی ورزشی (یک مجله) و چندگرایشی (چهار مجله) شناسایی شدند. با توجه به وسعت زمانی مقالات چاپ‌شده، تغییر در کیفیت خدمات مجلات و اینکه بسیاری از نویسندگان مقالات قدیمی تر وضعیت خدمات ارائه‌شده را در ذهن نداشتند، بازه زمانی از ابتدای سال ۱۳۹۰ تا پایان تابستان ۱۳۹۵ در نظر گرفته شد که تعداد مقالات چاپ‌شده در این مجلات ۳۴۲۲ مقاله بود. براساس فرمول نمونه‌گیری کوکران، تعداد نمونه آماری ۳۴۵ مقاله به‌دست آمد. همچنین به‌دلیل تعداد زیاد جامعه آماری، روش نمونه‌گیری پژوهش به‌صورت تصادفی سیستماتیک بود؛ به‌طوری‌که تعداد مقالاتی از هر یک از ۲۷ مجله به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شد. ابزار نهایی استفاده‌شده در این پژوهش، پرسش‌نامه‌های پژوهشگر ساخته «کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی» (۲۶ سؤالی) و «رضایتمندی پژوهشگران» (هفت سؤالی) هستند که در مقیاس

پنج‌ارزشی لیکرت (کاملاً مخالفم = یک تا کاملاً مخالفم = پنج) رتبه‌بندی شده‌اند. در فرایند ساخت پرسش‌نامه‌ها، ابتدا روایی صوری و محتوایی هر دو پرسش‌نامه به تأیید ۱۵ تن از صاحب‌نظران رسید. به‌منظور بررسی روایی محتوایی از ضریب نسبی روایی محتوا<sup>۱</sup> و شاخص روایی محتوا<sup>۲</sup> استفاده شد (حاجی‌زاده و اصغری، ۲۰۱۱) و گویه‌هایی که ضریب نسبی روایی محتوایی و شاخص روایی محتوایی آن‌ها به ترتیب کمتر از ۰/۴۹ و ۰/۸ بودند، از پرسش‌نامه‌های اولیه حذف شدند. در مرحله بعد از تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش متعامد استفاده شد. شاخص کیسر-میر-الکین<sup>۳</sup> برای پرسش‌نامه‌های «کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی» و «رضایتمندی پژوهشگران به‌ترتیب برابر با ۰/۸۰۴ و ۰/۹۲۵ به‌دست آمد. با توجه به اینکه مقادیر بیشتر از ۰/۷ برای این شاخص یک سطح قابل قبول شناخته می‌شود، مقدار این شاخص نشان‌دهنده تناسب اندازه نمونه برای انجام‌شدن تحلیل عاملی اکتشافی است. همچنین از آزمون بارتلت<sup>۴</sup> برای درست‌بودن تفکیک عامل‌ها استفاده شد که معناداربودن آزمون بارتلت در سطح ۰/۰۵ نیز تأییدکننده درست‌بودن تفکیک عامل‌ها در تحلیل عاملی اکتشافی بود. با اجرای تحلیل عاملی اکتشافی برای استخراج مؤلفه‌ها، گویه‌هایی که دارای بار عاملی کمتر از ۰/۵ بودند، حذف شدند و گویه‌های باقی‌مانده در مؤلفه‌های مختلف قرار گرفتند. پرسش‌نامه کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی دارای پنج خرده‌مقیاس سرعت پاسخ‌گویی (شش گویه)، ساختار اجرایی (هفت گویه)، اعتمادپذیری (پنج گویه)، کارکنان (چهار گویه) و روزآمدی (پنج گویه) و پرسش‌نامه رضایتمندی پژوهشگران بدون خرده‌مقیاس بود. درنهایت با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مشخص شد که تمام شاخص‌های خوبی برازش مناسب مدل‌ها را تأیید می‌کنند و مدل‌های ارائه‌شده برای پرسش‌نامه‌ها مدل‌های مناسبی بودند. در یک مطالعه راهنما روی ۴۰ آزمودنی، پایایی پرسش‌نامه کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی و پرسش‌نامه رضایتمندی پژوهشگران به‌ترتیب برابر با ۰/۹۱ و ۰/۹۴ به‌دست آمد. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (کشیدگی و چولگی) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و مدل‌بانی معادلات ساختاری) با کمک نرم-افزارهای اس.پی.اس.اس.<sup>۵</sup> نسخه ۲۰ و لیزرل<sup>۶</sup> نسخه ۸/۸ در سطح معناداری  $P \leq 0/05$  استفاده شد.

1. Content Validity Ratio (CVR)
2. Content Validity Index (CVI)
3. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)
4. Bartlett
5. SPSS
6. LISREL

## نتایج

یافته‌های توصیفی نشان داد که ۲۲۹ نفر (۶۶/۴ درصد) از آزمودنی‌ها مرد و ۱۱۶ نفر (۳۳/۶ درصد) زن بودند. ۱۵۶ نفر (۴۵/۲ درصد) از آزمودنی‌ها دارای مدرک کارشناسی ارشد، ۱۱۲ نفر (۳۲/۵ درصد) دانشجوی دکتری و ۷۷ نفر (۲۲/۳ درصد) دارای مدرک دکتری بودند. از ۱۵۲ آزمودنی دارای مرتبه علمی دانشگاهی، ۷۵ نفر از آن‌ها مربی، ۵۹ نفر استادیار، ۱۶ نفر دانشیار و دو نفر دارای مرتبه علمی استاد بودند. بیشتر آزمودنی‌ها پژوهشگران گرایش مدیریت ورزشی (۴۸/۱ درصد) بودند و پژوهشگران فیزیولوژی ورزشی (۲۶/۴ درصد)، رفتار حرکتی (۱۲/۵ درصد)، آسیب‌شناسی و حرکات اصلاحی (هفت درصد)، بیومکانیک ورزشی (۱/۴ درصد)، روان‌شناسی ورزشی (۰/۹ درصد) و غیرعلوم ورزشی (۳/۸ درصد) در رده‌های بعدی قرار گرفتند.

آزمون نرمال بودن داده‌ها در مدل معادلات ساختاری، کشیدگی و چولگی است و دامنه پذیرفتنی برای نرمال بودن داده‌ها با استفاده از کشیدگی بین  $\pm 5$  و برای چولگی بین  $\pm 3$  است. نتایج جدول شماره یک نشان می‌دهد که نرمال بودن متغیرها با استفاده از کشیدگی و چولگی تأیید می‌شود.

جدول ۱- توزیع نرمال بودن داده‌ها براساس کشیدگی و چولگی

Table 1- Normal Distribution of Data Based on Kurtosis and Skewness

کشیدگی (kurtosis)		چولگی (skewness)		مؤلفه/متغیر (Variable/Component)
خطای استاندارد (Std. Error)	آماره (Statistic)	خطای استاندارد (Std. Error)	آماره (Statistic)	
0.262	-0.87	0.131	0.06	سرعت پاسخ‌گویی (Response Speed)
0.262	0.65	0.131	-0.96	ساختار اجرایی (Executive Structure)
0.262	0.63	0.131	-0.62	اعتمادپذیری (Trustworthiness)
0.262	0.35	0.131	-0.59	کارکنان (Personnel)
0.262	0.88	0.131	0.01	روزآمدی (Updating)
0.262	-0.15	0.131	-0.19	کیفیت خدمات مجلات (Service Quality of Journals)
0.262	2.14	0.131	-1.138	رضایتمندی پژوهشگران (Researcher' Satisfaction)

یافته‌های جدول شماره دو نشان می‌دهد که کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی ارتباط مثبت و معناداری با رضایتمندی پژوهشگران ( $R = 0.79, P \leq 0.01$ ) دارد. همچنین تمام مؤلفه-های کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی از جمله سرعت پاسخ‌گویی ( $R = 0.65, P \leq 0.01$ )، ساختار اجرایی ( $R = 0.61, P \leq 0.01$ )، کارکنان ( $R = 0.53, P \leq 0.01$ )، اعتمادسازی ( $R = 0.60, P \leq 0.01$ ) و روزآمدی ( $R = 0.34, P \leq 0.01$ ) ارتباط مثبت و معناداری با رضایتمندی پژوهشگران دارند.

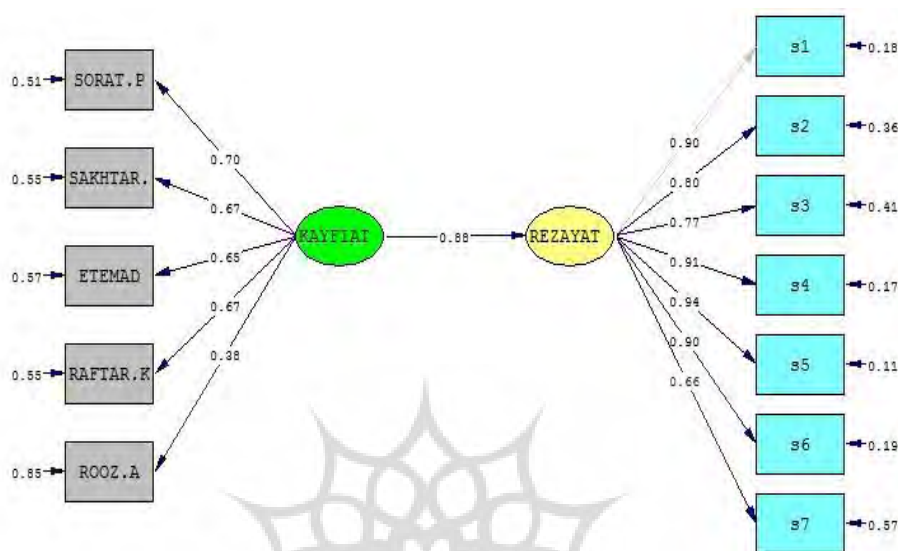
جدول ۲- ضریب همبستگی بین کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی و مؤلفه‌های آن با رضایتمندی پژوهشگران

**Table 2- Correlation Coefficient Between the Service Quality of Scientific Journals and its Components with the Researcher Satisfaction**

رضایتمندی پژوهشگران (Researcher' Satisfaction)		متغیر
سطح معناداری (Sig)	ضریب همبستگی (Correlation Coefficient)	
0.001	0.65	سرعت پاسخ‌گویی (Response Speed)
0.001	0.61	ساختار اجرایی (Executive Structure)
0.001	0.53	کارکنان (Personnel)
0.001	0.60	اعتمادسازی (Trustworthiness)
0.001	0.34	روزآمدی (Updating)
0.001	0.79	کیفیت خدمات مجلات (Service Quality of Journals)

برای بررسی تأثیر کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی بر رضایتمندی پژوهشگران از مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده است که شکل‌های شماره یک و شماره دو به ترتیب حالت استاندارد و معناداری آن را نشان می‌دهند. با توجه به اینکه مقدار معناداری ( $t = 16/81$ ) گزارش شده در شکل شماره دو که در بازه  $1/96 - 1/96$  قرار نگرفته است، می‌توان گفت کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی بر رضایتمندی پژوهشگران تأثیر مستقیم و با شدتی قوی دارد. با توجه به میزان تأثیر ( $\beta = 0/88$ ) می‌توان گفت به ازای یک واحد تغییر در کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی،  $0/88$  واحد در رضایتمندی پژوهشگران تغییر به‌وجود می‌آید.



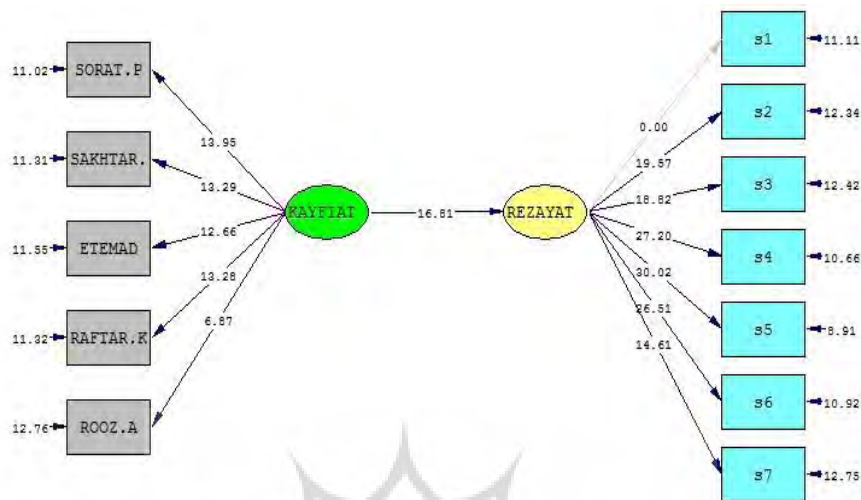


Chi-Square=733.47, df=261, P-value=0.00000, RMSEA=0.073

شکل ۱- مدل معادله ساختاری تأثیر کیفیت خدمات مجلات علمی- پژوهشی علوم ورزشی بر رضایتمندی پژوهشگران (در حالت استاندارد)

Figure 1- Structural Equation Model the Effect of Service Quality in Scientific Journals of Sport Sciences on researchers' Satisfaction (in Standard Mode)

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی



Chi-Square=733.47, df=261, P-value=0.00000, RMSEA=0.073

شکل ۲- مدل معادله ساختاری تأثیر کیفیت خدمات مجلات علمی- پژوهشی علوم ورزشی بر رضایتمندی پژوهشگران (در حالت معناداری)

Figure 2- Structural Equation Model the Effect of Service Quality in Scientific Journals of Sport Sciences on Researchers' Satisfaction (in Significant Mode)

با توجه به خروجی نرم افزار لیزرل که در جدول شماره سه ارائه شده است، هر ۱۰ شاخص گزارش شده آزمون خوبی برازش، تناسب مدل را تأیید می کنند و نشان می دهند که در مجموع مدل ارائه شده مدلی مناسب است.

جدول ۳- نتایج شاخص های آزمون خوبی برازش

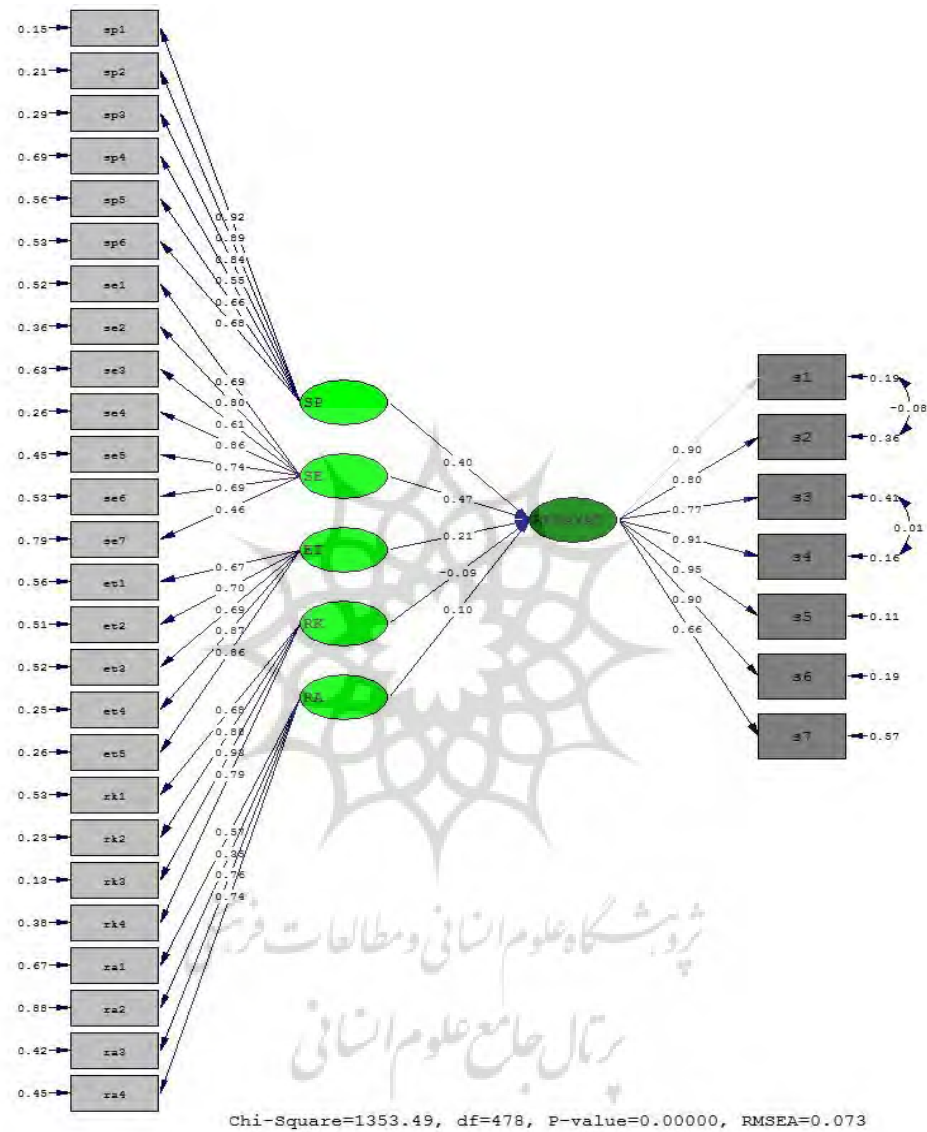
Table 3- the Indices of Goodness of Fit Test

نتیجه (Result)	مقدار (Value)	ملاک (Criterion)	شاخص (Indicator)
	733.47		X <sup>2</sup>
	261		df
تأیید	2.81	کمتر از 3	X <sup>2</sup> /df
تأیید	0.07	کمتر از 0.08	RMSEA
تأیید	0.95	بیشتر از 0.9	GFI
تأیید	0.95	بیشتر از 0.9	AGFI

ادامه جدول ۳- نتایج شاخص‌های آزمون خوبی برازش  
**Table 3- the Indices of Goodness of Fit Test**

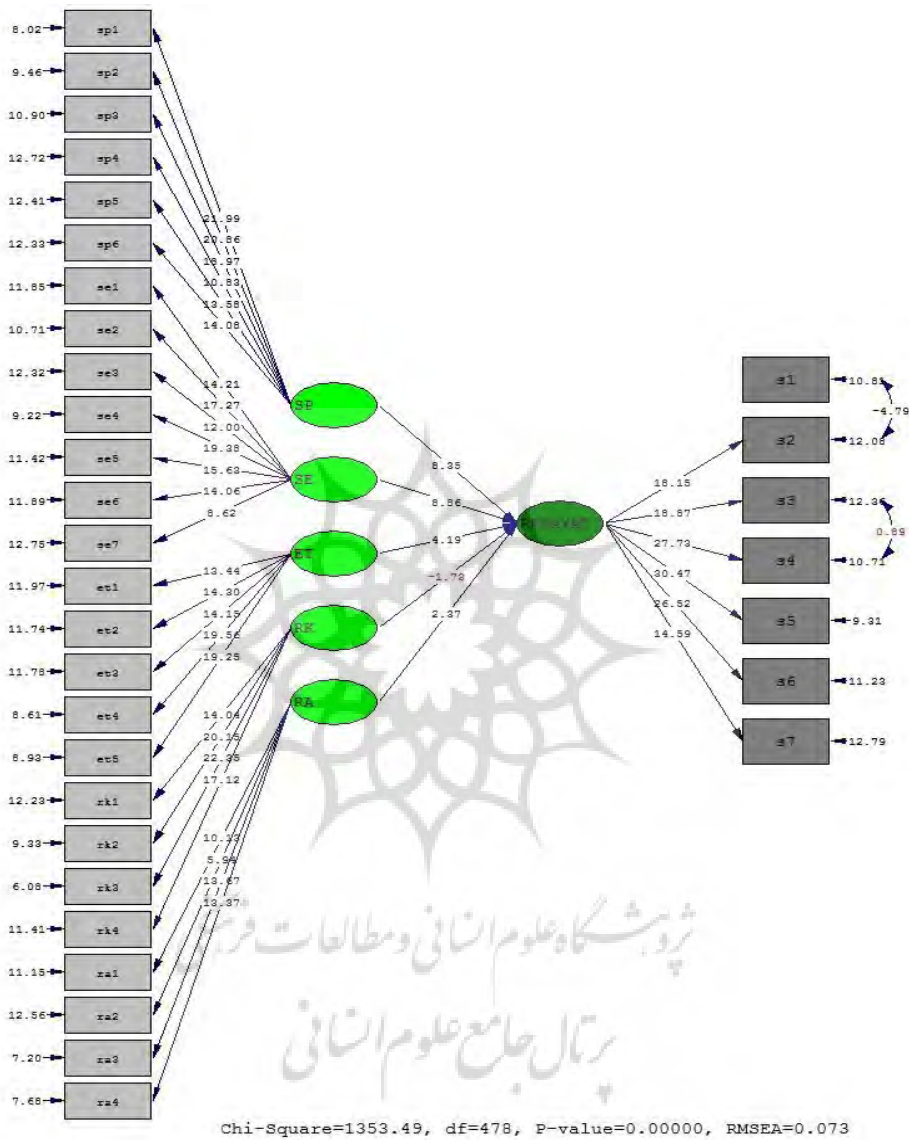
نتیجه (Result)	مقدار (Value)	ملاک (Criterion)	شاخص (Indicator)
تأیید	0.94	بیشتر از 0.9	NFI
تأیید	0.94	بیشتر از 0.9	NNFI
تأیید	0.95	بیشتر از 0.9	CFI
تأیید	0.95	بیشتر از 0.9	IFI
تأیید	0.93	بیشتر از 0.9	RFI
تأیید	0.96	بیشتر از 0.9	PNFI

شکل‌های شماره سه و شماره چهار تأثیر ابعاد کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی بر رضایتمندی پژوهشگران را در دو حالت استاندارد و معناداری نشان می‌دهند؛ زیرا مقدار معناداری چهار مؤلفه سرعت پاسخ‌گویی، ساختار اجرایی، اعتمادسازی و روزآمدی در شکل شماره چهار در بازه ۱/۹۶- تا ۱/۹۶ قرار نگرفته‌اند؛ بنابراین می‌توان گفت چهار مؤلفه سرعت پاسخ‌گویی ( $\beta = 0/40$ )، ساختار اجرایی ( $\beta = 0/47$ )، اعتمادسازی ( $\beta = 0/21$ ) و روزآمدی ( $\beta = 0/10$ ) بر رضایتمندی پژوهشگران تأثیر مستقیم دارند؛ با این حال مقدار معناداری مؤلفه کارکنان در بازه ۱/۹۶- تا ۱/۹۶ قرار گرفته است که نشان می‌دهد شواهد کافی برای تأیید تأثیرگذاری مؤلفه کارکنان بر رضایتمندی پژوهشگران وجود ندارد.



شکل ۳- مدل معادله ساختاری تأثیر ابعاد کیفیت خدمات مجلات علمی- پژوهشی علوم ورزشی بر رضایتمندی پژوهشگران (در حالت استاندارد)

Figure 3- Structural Equation Model the Effect of Service Quality Components in Scientific Journals of Sport sciences on Researchers' Satisfaction (in Standard Mode)



شکل ۴- مدل معادلات ساختاری تأثیر ابعاد کیفیت خدمات مجلات علمی- پژوهشی علوم ورزشی بر رضایتمندی پژوهشگران (در حالت معناداری)

Figure 4- Structural Equation Model the Effect of Service Quality Components in Scientific Journals of Sport sciences on Researchers' Satisfaction (in Significant Mode)

با توجه به خروجی نرم‌افزار لیزرل که در جدول شماره چهار ارائه شده است، هر ۱۰ شاخص گزارش شده‌ی آزمون خوبی برازش، تناسب مدل را تأیید می‌کنند و می‌توان گفت مدل تأثیر ابعاد کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی بر رضایتمندی پژوهشگران از لحاظ شاخص‌های برازش مناسب است.

جدول ۴- نتایج شاخص‌های آزمون خوبی برازش مدل

Table 4- the Indices of Goodness of Fit Test

شاخص (Indicator)	ملاک (Criterion)	مقدار (Value)	نتیجه (Result)
$X^2$		1353.49	
df		478	
$X^2/df$	کمتر از 3	2.83	تأیید
RMSEA	کمتر از 0.08	0.07	تأیید
GFI	بیشتر از 0.9	0.91	تأیید
AGFI	بیشتر از 0.9	0.90	تأیید
NFI	بیشتر از 0.9	0.95	تأیید
NNFI	بیشتر از 0.9	0.95	تأیید
CFI	بیشتر از 0.9	0.95	تأیید
IFI	بیشتر از 0.9	0.96	تأیید
RFI	بیشتر از 0.9	0.96	تأیید
PNFI	بیشتر از 0.9	0.94	تأیید

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی تأثیری مثبت و قوی بر رضایتمندی پژوهشگران دارد؛ یعنی هرچه کیفیت خدمات ارائه‌شده مجلات علمی-پژوهشی به پژوهشگران بیشتر باشد، رضایتمندی پژوهشگران بیشتر جلب می‌شود. چاپ مقالات در مجلات علمی-پژوهشی منافی برای پژوهشگران دارد که می‌تواند به تقویت شناسنامه علمی و به دنبال آن استخدام، ارتقای مرتبه علمی و... منجر شود؛ با این حال به نظر می‌رسد پژوهشگران بیشتر به دلیل ذات پژوهشگر خود پژوهش‌های علمی را انجام می‌دهند و در این مسیر علاوه بر وقت خود، حتی هزینه‌های هنگفتی را تقبل می‌کنند که از منافع حاصل از آن بسیار بیشتر است. از طرفی، رشد و پیشرفت تمام علوم جهان تنها از طریق انجام دادن پژوهش‌های علمی توسط پژوهشگران به دست می‌آید؛ بنابراین به هر متغیری از جمله کیفیت خدمات مجلات که به رضایتمندی پژوهشگران منجر شود، باید توجهی ویژه کرد. همسو با نتایج این پژوهش، تأثیر مثبت کیفیت خدمات بر رضایتمندی مشتریان در بسیاری

از مطالعات از جمله پژوهش‌های راتاناواراها و همکاران (۲۰۱۶)، هنایاکه (۲۰۱۷)، حسین‌پور و امیرتاش (۲۰۱۸)، لاکال و همکاران (۲۰۱۸) و فیروزی و همکاران (۲۰۱۹) گزارش شده است.

یکی از مؤلفه‌های مهم کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی، سرعت پاسخ‌گویی از ابتدای فرایند ارسال مقاله تا زمان چاپ مقاله است. نتایج پژوهش حاضر نشان داد سرعت پاسخ‌گویی مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی تأثیر مثبتی بر رضایتمندی پژوهشگران دارد. هنایاکه (۲۰۱۷) نیز در پژوهش خود گزارش کرد مؤلفه پاسخ‌گویی بر رضایتمندی مشتریان تأثیرگذار است. یک مقاله از زمانی که برای یک مجله ارسال می‌شود تا زمانی که به چاپ می‌رسد، فرایند چندمرحله‌ای را می‌گذراند. اطلاع-رسانی مجله به پژوهشگران درباره دریافت مقاله، بررسی اولیه ساختار مقاله و رعایت دستورالعمل‌های مجله، ارسال برای داوران، نتایج داوران، پذیرش مقاله، چاپ و... و همچنین پاسخ‌گویی به سؤال‌های پژوهشگران، یکی از وظایف اصلی مجلات در قبال آن‌ها است و به‌عنوان یک خدمت از سوی پژوهشگران درک می‌شود. بسیاری از مقالات ارسال‌شده برای مجلات مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، رساله دکتری و طرح‌های پژوهشی است که در این گونه موارد سرعت پاسخ‌گویی مجله می‌تواند به‌عنوان مهم‌ترین مؤلفه مدنظر پژوهشگران قرار گیرد؛ زیرا برای دفاع از پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، رساله دکتری و طرح‌های پژوهشی خود نیازمند پذیرش و چاپ مقالات خود در مجلات تأییدشده دانشگاه‌ها و مؤسسات متبوع هستند. به‌نظر می‌رسد مجلات علمی-پژوهشی باید تسهیلاتی را در جهت افزایش سرعت پاسخ‌گویی درباره این اسناد پژوهشی در برنامه خود قرار دهند؛ البته سرعت پاسخ‌گویی علاوه بر اینکه می‌تواند به رضایتمندی پژوهشگران منجر شود، می‌تواند از تأخیر نشر نیز بکاهد. در این زمینه طبق گزارش قاسمی و همکاران (۲۰۱۵) تأخیر نشر در نشریات تربیت‌بدنی به‌ویژه گرایش مدیریت ورزشی (۱۸ ماه از زمان ارسال تا چاپ) زیاد است و باید به شیوه‌های مختلف تا حد امکان کاهش یابد تا پژوهشگران بتوانند از تولیدات علمی روزآمدتری بهره‌مند شوند؛ البته یکی از مواردی که به کاهش سرعت پاسخ‌گویی مجلات و به تناسب آن تأخیر نشر منجر می‌شود، محدودیت مجلات برای چاپ تعداد شماره‌ها و تعداد مقالات چاپ‌شده در هر شماره است که ممکن است در حوزه اختیار مجله نباشد؛ باین‌حال مجلات در گزینش مقالات باکیفیت اختیار دارند و می‌توانند بسیاری از مقالات را قبل از ورود به فرایند حذف کنند. از آنجاکه این موضوع وضعیت پژوهشگران را زودتر مشخص می‌کند و امکان ارسال مقاله برای سایر مجلات را برای آن‌ها فراهم می‌کند، پژوهشگران نیز آن را می‌پذیرند؛ بنابراین مجلات می‌توانند با ارائه چنین خدماتی به پژوهشگران (افزایش سرعت پاسخ‌گویی) نه‌تنها رضایتمندی پژوهشگران را جلب کنند، بلکه بر کیفیت مقالات چاپ‌شده نیز بیفزایند و در ضمن در قبال ارائه چنین خدماتی هزینه بیشتری را در مقایسه با سایر مجلات برای چاپ مقالات دریافت کنند.

مؤلفه ساختار اجرایی نیز از جمله ابعاد مهم کیفیت خدمات مجلات محسوب می‌شود. نتایج پژوهش نشان داد ساختار اجرایی مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی تأثیر مثبت بر رضایتمندی پژوهشگران داشت. یکی از بخش‌هایی که معمولاً پژوهشگران قبل از ارسال مقاله خود باید به آن توجه کنند، دستورالعمل‌ها و ساختارهای اجرایی مجلات است که می‌تواند یک مانع برای چاپ مقاله آن‌ها محسوب شود؛ برای مثال، مواردی از جمله دستورالعمل‌های نگارشی، تعداد مجاز نویسندگان و... از جمله مواردی هستند که هر مجله براساس سلیقه هیئت اجرایی و تحریریه خود در آن عمل می‌کند و این موارد به تناسب زمان نیز تغییر می‌کنند؛ بدون اینکه دلیل منطقی در پس این تغییرات باشد. براساس نتایج پژوهش به نظر می‌رسد هرچه فرایندها و دستورالعمل‌های مجلات علمی-پژوهشی ساده‌تر و -فهم‌شدنی‌تر باشند، این امر می‌تواند به رضایتمندی پژوهشگران منجر شود. آنچه بر اعتبار و کیفیت مجلات می‌افزاید، کیفیت مقالات چاپ‌شده است و پیچیدگی فرایندها و ساختارها نمی‌تواند به افزایش کیفیت و اعتبار مجلات کمک کند. در بحث ساختار اجرایی به موضوع دسترسی به نسخه‌های الکترونیکی و چاپی مقالات نیز توجه کنیم که می‌تواند به رضایت پژوهشگران منجر شود. خوش‌بختانه درباره بیشتر مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی، نسخه‌های الکترونیکی به صورت رایگان در پایگاه اینترنتی مجله و سایر پایگاه‌ها در دسترس‌اند.

از دیگر یافته‌های پژوهش می‌توان به تأثیر مؤلفه اعتمادسازی در مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی بر رضایتمندی پژوهشگران اشاره کرد. در پژوهش‌های هنایاکه (۲۰۱۷) و لاکال و همکاران (۲۰۱۸) نیز مؤلفه اطمینان و اعتماد به عنوان مؤلفه‌ای تأثیرگذار بر رضایتمندی پژوهشگران گزارش شده است. این موضوع نشان می‌دهد اگر مجلات حس اعتماد را در پژوهشگران در زمینه خدمات خود تقویت کنند و پژوهشگران حس کنند مجله در قبال تمامی پژوهشگران خدمات باکیفیت مشابه ارائه می‌دهد و براساس ضوابط عمل می‌کند، از کیفیت خدمات آن مجله رضایت خواهند داشت. تنها در برخی از موارد از جمله ثبت واقعی تاریخ دریافت و پذیرش مقالات پژوهشگران می‌توانند به صداقت گزارش‌های مجلات صحت بگذارند، اما در برخی موارد نیز پژوهشگران از این موضوع شکایت دارند که برخی مجلات مقالاتی با تاریخ پذیرش بعد از تاریخ پذیرش مقالات ایشان را چاپ کرده‌اند. این موضوع در صورت واقعیت‌داشتن می‌تواند دو دلیل داشته باشد: در نگاه اول به نظر می‌رسد چاپ مقالات در مجله مدنظر براساس اولویت مقالات پذیرش شده صورت نمی‌گیرد؛ باین حال این موضوع می‌تواند به دلیل ثبت‌نشدن تاریخ واقعی مقالات پذیرش شده نیز باشد تا به این صورت مجلات مدنظر از میزان تأخیر نشر خود بکاهند. حال این موضوع به هر دلیلی اتفاق افتاده باشد یا اینکه به صورت غیرواقعی پژوهشگر آن را حس کرده باشد، می‌تواند بر رضایت پژوهشگر از خدمات مجله تأثیر منفی بگذارد؛ البته احساس اعتماد پژوهشگر تنها به این مقوله‌ها ختم نمی‌شود و اعتماد به فرایند داوری و همچنین به احساس



امنیت پژوهشگر در تعاملات خود با کارکنان، پایگاه اینترنتی و... درباره موضوع و یافته‌های پژوهش و همچنین پرداخت هزینه داوری و چاپ نیز باید توجه کرد.

همچنین روزآمدی مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی تأثیر مثبت بر رضایتمندی پژوهشگران داشت. یکی از مهم‌ترین بخش‌های روزآمدی، بحث اعتبار بین‌المللی مجلات است. این موضوع را باید در نظر داشت که مجلات علمی-پژوهشی رسالت به‌اشتراک گذاشتن اطلاعات علمی را در حوزه‌های مختلف از جمله علوم ورزشی برای پژوهشگران سراسر جهان برعهده دارند؛ به‌همین دلیل، نه تنها پژوهشگران کشورهای گوناگون باید مقالات مجلات مختلف را مطالعه کنند، بلکه باید مقالات خود را در آن‌ها چاپ کنند؛ باین‌حال به دلیل برخی محدودیت‌ها به‌ندرت می‌توان مقاله‌ای از پژوهشگران خارجی (حتی کشورهای مسلمان و فارسی‌زبان) در مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی یافت و خروجی این مجلات فقط پژوهش‌گران داخلی را در برمی‌گیرد. به‌نظر می‌رسد اگر بخواهیم رضایت بیشتر پژوهشگران داخلی را به‌دست آوریم و همچنین پژوهشگران خارجی را مجاب به چاپ مقالات خود در مجلات داخلی کنیم، باید با رفع محدودیت‌ها به بحث کیفیت خدمات مجلات نگاه ویژه‌تر و بین‌المللی داشته باشیم تا سطح واقعی کیفیت مجلات داخلی در مقایسه با سایر مجلات کشورهای دیگر مشخص شود. بحث روزآمدی می‌تواند شامل استفاده از فناوری‌های روز نیز باشد. درباره این مقوله می‌توان اشاره کرد که در برخی مجلات هنوز رویه سنتی برای فرایندهای بررسی مقالات وجود دارد. علاوه‌براین، در مجلات معتبر بین‌المللی سال‌هاست به چاپ مقالات در قالب‌های مختلف از جمله مقالات پژوهشی اصیل، مقالات مروری، مقالات کوتاه و... می‌پردازند و علاوه‌براین شماره‌های ویژه‌ای را به موضوعات کاربردی اختصاص می‌دهند که مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی می‌باید از آن‌ها الگوبرداری کنند تا با ارائه خدمات به‌روزتر شاهد رضایت بیشتر پژوهشگران باشیم. همچنین مؤلفه کارکنان که دربرگیرنده رفتار، درک و دانش کارکنان اجرایی و خدمات‌دهنده به پژوهشگران است، تأثیر معناداری بر رضایتمندی پژوهشگران ندارد. این موضوع نشان می‌دهد که رضایتمندی پژوهشگران از کیفیت خدمات مجلات بیشتر معطوف به مقاله و فرایند ارزیابی و چاپ آن است؛ البته این موضوع را نیز باید در ذهن داشت که محتوای خدمات مجلات علمی-پژوهشی با سایر انواع خدمات به‌نوعی متفاوت است. در سایر خدمات معمولاً مشتری با ارائه‌دهنده خدمت ارتباط حضوری و مجازی بیشتری دارد؛ درحالی‌که درباره خدمات مجلات این موضوع آنچنان دیده نمی‌شود و در مواردی محدود ارتباطی دوطرفه در این زمینه شکل می‌گیرد.

درمجموع براساس نتایج پژوهش باید گفت کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی تأثیری مثبت و قوی بر رضایتمندی پژوهشگران دارد و این موضوع درباره چهار بعد سرعت پاسخ‌گویی، ساختار اجرایی، اعتمادسازی و روزآمدی نیز صادق است و تنها مؤلفه کارمندان تأثیر معناداری بر

رضایتمندی پژوهشگران ندارد. اگرچه کیفیت خدمات شاید بیشتر درباره بازارهای رقابتی معنا و مفهوم می‌یابد و در بازارهای انحصاری کمتر به آن توجه می‌شود، آنچه به‌وفور در گذشته اتفاق افتاده است، تبدیل بازارهای انحصاری به بازارهای رقابتی است؛ برای نمونه می‌توان از وضعیت تحصیل در دانشگاه-های ایران نام برد. دور از ذهن نیست که در آینده مجلات علمی-پژوهشی ایران نیز براساس میزان استنادات به مقالات آن‌ها رتبه‌بندی شوند که در این حالت مجلات همیشه باید مقالات باکیفیت‌تری را چاپ کنند تا میزان استنادات بیشتر و در نتیجه اعتبار بیشتری داشته باشند. در کنار این مجلات، مجلات بخش خصوصی نیز به‌عنوان یک اهرم فشار می‌توانند به رقابتی‌تر شدن بازار مجلات علمی بیفزایند. در چنین وضعیتی آنچه اهمیت دارد، این است که مجلات مقالات باکیفیت‌تری را چاپ کنند و حتی ممکن است اعتبار علمی خود را به هر دلیلی از دست دهند. به‌طور قطع زمانی که تعداد پژوهشگران بیشتری مقالات با سطح علمی بالاتری را به یک مجله ارسال کنند، یک مجله قدرت انتخاب بیشتری دارد و این موضوع تنها در وضعیتی اتفاق می‌افتد که پژوهشگران از کیفیت خدمات یک مجله رضایت داشته باشند؛ به‌همین دلیل، به مسئولان اجرایی مجلات توصیه می‌شود در هر شرایطی به رضایت پژوهشگران از خدمات مجله توجه کنند و به تسهیل فرایندها و ساختار، افزایش سرعت پاسخ‌گویی، اعتمادسازی و روزآمدی توجه ویژه‌ای داشته باشند.

مطالعات گوناگونی در زمینه کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی و تأثیر آن بر رضایتمندی مشتریان در حوزه‌های مختلف از جمله خدمات بانکداری، بیمارستان، بیمه، حمل‌ونقل، مسافرت، ورزش و... انجام شده‌اند که در بیشتر آن‌ها بر تأثیر کیفیت خدمات و ابعاد آن بر رضایتمندی مشتریان تأکید شده است؛ با این حال پژوهشگران در حوزه خدمات پژوهشی کمتر بر موضوع کیفیت خدمات و رضایت مندی مشتریان تمرکز کرده‌اند؛ تا جایی که تاکنون پژوهشی مشاهده نشده است که در آن به کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی و تأثیر آن بر رضایتمندی پژوهشگران پرداخته شده باشد.

در پژوهش حاضر به موضوع کیفیت خدمات در مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی توجه شد و تأثیر آن بر رضایتمندی پژوهشگران بررسی شد. براساس نتایج پژوهش، کیفیت خدمات مجلات و چهار مؤلفه سرعت پاسخ‌گویی، ساختار اجرایی، اعتمادسازی و روزآمدی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایتمندی پژوهشگران دارند.

## References

1. Asgari, B., Elahi, A. R., & Poursoltani, H. (2014). Analysis of sport management articles published in journal of research on sport science. *Sport Management Studies*, 22, 155-172. (in Persian)
2. Beerli, A., Martin, J. D., & Quintana, A. (2004). A model of customer loyalty in the retail banking market. *European Journal of Marketing*, 38(1/2), 253-275.

3. Bruce Ho, C. T., & Lin, W. C. (2010). Measuring the service quality of internet banking: scale development and validation. *European Business Review*, 22, 5-24.
4. Davarpanah, M. R., & Aslekia, S. A. (2008). A scientometric analysis of international LIS journals: Productivity and characteristics. *Scientometrics*, 77 (1), 21-39.
5. Eydi, H., Abasi, H., & Almasi, S. (2019). Investigating the mediator role of attachment to place in relation between place satisfaction and behavioral intentions (Case study: Sports spectators of Volleyball Nations League). *Communication Management in Sports Media*, 23, 51-66. (in Persian)
6. Faraji, R., Bashiri, M., & Shabani, S. (2018). Studying the promotion of quality level of services in academic sport facilities via KANO- QFD (Case study: Academic sport places and facilities at Azarbaijan Shahid Madani University). *Sport Management Studies*, 52, 91-116. (in Persian)
7. Firouzi, G. (2019). Investigating service quality and customer satisfaction in the tourism sector: An integration of Persian-Language studies. *Journal of Art and Civilization of the Orient*, 23, 31-38. (in Persian)
8. Ghasemi, H., Asgari, B., & Rahmani, M. (2015). Publication delays in scholarly journals of physical education branches. *Applied Research of Sport Management*, 17, 49-55. (in Persian)
9. Hajizadeh, E., & Asghari, M. (2011). *Methods and statistical analyzes by looking at research methodology in biotechnology and health sciences*. Tehran: Publishing Organization of Daneshgahi Jahad. (in Persian)
10. Hennayake, H. M. (2017). Impact of service quality on customer satisfaction of public sector commercial banks: A study on rural economic context. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(2), 156-161
11. Hosseinpour, H., & Amirtash, A. M. (2018). A model for quality of service, satisfaction and job performance of teachers participating in extracurricular sports education courses. *Quarterly Professional Journal of Social Sciences*, 40, 125-142. (in Persian)
12. Kotler, P., & Armstrong, G. (1999). *Principles of MARKETING* (8<sup>th</sup> ed.). New Jersey, USA: Prentice Hall Inc.
13. Lakal, N., Joshi, k., & Jain, K. (2018). Development of engineering education service quality model from faculty perspective. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1, 1-12.
14. Naseri, Z., & Diani, M.H. (2010). Non updating of content, delayed outcome in Publishing scientific Journal of Iranian. *Library and Information Science*, 13(4), 9-26. (in Persian)
15. Noorossana, R., Saghaei, A., Shadalouei, F., & Samimi, Y. (2008). Customer satisfaction measurement to identify areas for improvement in higher education research services. *Research and Planning in Higher Education*, 49, 97-119. (in Persian)
16. Othman, A., & Owen, L. (2002). Adopting & measuring customer service quality (SQ) in Islamic banks. *International Journal of Islamic Financial Service*, 3(1), 7-19.
17. Ratanavaraha, V., Jomnonkwao, S., Khampirat, B., Watthanaklang, D., & Lamtrakul, P. (2016). The complex relationship between school policy, service quality, satisfaction, and loyalty for educational tour bus services: A multilevel modeling approach. *Transport Policy*, 45, 116-126.

18. Rezaei Soofi, M., Khseh, A. A., & Khaseh, A. (2018). A Scientometric analysis of Iranian sport sciences researchers in ISI. *Communication Management in Sports Media*, 19, 49-62. (in Persian)
19. Schneider, B., & White, S. (2004). *Service quality: Research perspective*. UK. London: SAGE Publications Ltd.

## استناد به مقاله

عسگری، بهمن، و قاسمی، حمید. (۱۳۹۹). ارتباط بین کیفیت خدمات مجلات علمی-پژوهشی علوم ورزشی و رضایتمندی پژوهشگران با استفاده از تحلیل مسیر. *مطالعات مدیریت ورزشی*، ۱۲(۶۴)، ۸۹-۱۰۸. شناسه دیجیتال: 10.22089/smrj.2020.4423.1848

Asgari, B., & Ghasemi, H. (2021). The Relationship between the Service Quality in Scientific Journals of Sport Sciences and the Researcher Satisfaction by Path Analysis. *Sport Management Studies*, 12(64), 89-108. (in Persian). DOI: 10.22089/smrj.2020.4423.1848

## The Relationship between the Service Quality in Scientific Journals of Sport Sciences and the Researcher Satisfaction by Path Analysis

B. Asgari<sup>1</sup>, H. Ghasemi<sup>2</sup>

1. Ph.D. Student of Sport Management, Payam Noor University (PNU), Tehran, Iran (Corresponding Author)

2. Associate Professor of Sport Management, Payam Noor University (PNU), Tehran, Iran

Received: 2019/01/11

Accepted: 2020/02/05

### Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationship between the service quality in scientific journals of sport sciences and the researcher satisfaction by path analysis. Also, 345 researchers were selected as the statistical sample by systematic random sampling. In this research, researcher-made questionnaires of the service quality in scientific journals and researcher satisfaction were used as data collection tool whose validity has been confirmed and their reliability was 0.91 and 0.94, respectively. Descriptive and inferential statistical methods (Spearman correlation coefficient and structural equation model) were used for data analysis. The results showed that service quality of scientific journals has positive and significantly effects on the researcher satisfaction. Also, the subscales of response speed, executive structure, trustworthiness and updating had significant effect on the researcher satisfaction, but personnel did not have a significant effect on the researcher satisfaction. According to the results of this research, the increase in the service quality of scientific journals leads to researcher satisfaction which can have positive consequences for the journals such as receive more quality article.

**Keywords:** Service Quality, Scientific Journals, Researchers of Sport Sciences, Researcher Satisfaction.

1. Email: bahman.asgari@yahoo.com

2. Email: ghasemione@yahoo.com