

مدیریت ورزشی - پاییز ۱۳۹۶
دوره ۹، شماره ۳، ص: ۵۱۴ - ۴۸۹
تاریخ دریافت: ۲۰ / ۰۸ / ۹۴
تاریخ پذیرش: ۲۷ / ۰۶ / ۹۵

سنجش کیفیت خدمات پژوهشی در مراکز آموزش عالی با رویکرد KANO-QFD (مطالعه موردی: دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان)

مهرعلی همتی نژاد^۱ - سپیده شبانی^{۲*} - زهرا تسلیمی^۳

۱. استاد مدیریت ورزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان، رشت، ایران

۲ و ۳. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان، رشت، ایران

چکیده

هدف پژوهش حاضر ارزیابی کیفیت خدمات پژوهشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی بود. جامعه آماری تحقیق تمامی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان (۱۶۲ نفر) در نیمسال دوم تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ بود که ۱۰۸ دانشجوی تحصیلات تکمیلی به پرسشنامه‌های سروکوال ادراکات و انتظارات از کیفیت خدمات پژوهشی پاسخ دادند. همچنین از پرسشنامه کانو برای شناسایی و دسته‌بندی نیازهای دانشجویان استفاده شد. برای تأیید روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها از نظر ده نفر از استادان استفاده شد. پایایی آنها نیز در یک مطالعه راهنما و به روش آلفای کرونباخ به ترتیب $\alpha=0/913$ و $\alpha=0/954$ برای پرسشنامه‌های ادراکات و انتظارات و $\alpha=0/832$ برای پرسشنامه کانو محاسبه شد. در نهایت ۹ نیاز اساسی به‌عنوان صدای مشتری وارد ماتریس خانه کیفیت مدل QFD شد و ۱۳ مشخصه فنی برای بهبود آنها استخراج شد. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که در هر پنج بُعد کیفیت خدمات پژوهشی، شکاف منفی کیفیت وجود دارد ($P \leq 0/05$). بیشترین شکاف منفی کیفیت در بُعد اعتبار (۳/۰۴-) و گویه حمایت مالی از دانشجویان مشاهده شد. براساس نتایج پژوهش عدم تخصیص اعتبارات، بی‌برنامگی، عدم حمایت مالی از طرح‌ها و شرکت در سمینارها و نبود زیرساخت‌های لازم پژوهشی، از جمله موانع و کاستی‌های پژوهشی است. توصیه می‌شود مسئولان پژوهشی با اولویت‌بندی در تخصیص بودجه و برگزاری جلسات پرسش و پاسخ به‌منظور شناسایی نیازهای پژوهشی دانشجویان در جهت ارتقای سطح کیفیت خدمات این حوزه و کاهش شکاف اقدام کنند.

واژه‌های کلیدی

دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، کیفیت خدمات پژوهشی دانشگاه‌ها، گسترش کیفیت عملکرد، مدل کانو، مدل سروکوال.

مقدمه

به دلیل تنوع خدمات^۱، تعریف خدمات همواره دشوار است، چراکه به دلیل نامحسوس بودن بیشتر داده‌ها و ستاده‌ها، اغلب درک و تشخیص راه‌های انجام و عرضه خدمات آسان نیست. به نظر کاتلر^۲ (۲۰۰۳) خدمت، فعالیت یا منفعتی نامحسوس است که یک سازمان عرضه می‌کند و مالکیت چیزی را در پی ندارد. به عبارت دیگر، تولید خدمت ممکن است به کالای فیزیکی وابسته باشد یا نباشد (۸). با توجه به جایگاه مهم آموزش عالی در تربیت نیروهای متخصص برای رفع نیازمندی‌های جامعه، یکی از دغدغه‌های اصلی این نظام در ایران، تضمین کیفیت برنامه‌ها و فراورده‌های دانشگاهی است. در اقتصاد دانش‌بنیان همه بخش‌ها بر پایه دانش بنا شده‌اند و دانشگاه‌ها در تمام فرایندهای چنین اقتصادی حضور فعال دارند (۴۷). به همین دلیل کمیسیون اروپا عنوان می‌کند که سرمایه‌گذاری در کیفیت دانشگاه‌ها، سرمایه‌گذاری مستقیم در آینده کشورهاست (۳۱). چراکه تضمین کیفیت خدمات دانشگاه‌ها رضایت‌دهنده آن را در پی دارد. امروزه مراکز آموزش عالی، سه مأموریت اصلی آموزش، پژوهش و ارائه خدمات را بر عهده دارند. بنابراین با توجه به نقش مهم این نهادها در ابعاد گوناگون، اطمینان یافتن از کیفیت مطلوب هر یک از کارکردهای آن به منظور جلوگیری از هدررفت سرمایه‌های انسانی و مادی ضرورتی انکارناپذیر است (۳).

توجه به بهبود مستمر کیفیت خدمات ضروری است و نظام آموزش عالی کشور در صورتی از عهده وظایف و اهداف خود برمی‌آید که از نظر کیفیت خدمات در وضعیت مطلوبی باشد. ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی اطلاعات باارزشی را برای دانشجویان، مدیران، دولتمردان و سایر ذی‌نفعان فراهم می‌کند (۳۳). کیفیت مفهومی پیچیده، پویا و چندبعدی است که اغلب، تعریف آن تابع مجموعه‌ای از عوامل و شرایط اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی است. تقریباً تمامی دانشمندان بر این نکته توافق دارند که ارتقای سطح دانش و تولید دانش نوین، تربیت نیروی انسانی متخصص و کارآمد و ارائه خدمات علمی و فنی، از جمله اهداف آموزش عالی است. نگاهی به پیشرفت‌های علمی کشورها نشان می‌دهد که علوم تنها از راه آموزش به دست نمی‌آید و پژوهش اساسی‌ترین ابزار تولید و گسترش علوم است (۲۱). پژوهش، همواره از ابزار پیشرفت مادی و معنوی بشر بوده است. در دنیای امروز دانشگاه‌ها به‌عنوان بستر اصلی تفکر و اندیشه در خصوص مسائلی که جامعه با آن مواجه

-
1. Services
 2. Kotler

است، شناخته شده‌اند. پژوهش پس از تربیت نیروی انسانی کارآمد، یکی از پایه‌های توسعه اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی است و توسعه اصولی در بلندمدت بدون پژوهش به‌دشواری قابل تصور است (۱۶). امروزه یکی از مهم‌ترین مقوله‌های مورد توجه در آموزش عالی، موضوع آموزش مبتنی بر پژوهش است (۲). به‌گونه‌ای که در برنامه‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور نیز به گسترش کمی و کیفی پژوهش و نهادینه کردن آن در دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی و همکاری در ایجاد فضا، امکانات و شرایط مناسب برای پژوهش و نوآوری در آموزش عالی کشور تأکید شده است (۲۱).

اکنون همه کشورهای دنیا حجم توسعه‌یافتگی خود را با شاخص‌های پژوهشی چون تعداد نیروی محقق، سهم بودجه پژوهشی، تعداد مقالات چاپ‌شده در مجلات علمی و نظایر آن نشان می‌دهند. اگرچه در سال‌های اخیر فعالیت‌های پژوهشی کشورمان از رشد نسبی برخوردار بوده، مقایسه تطبیقی شاخص‌های پژوهشی در مقیاس جهانی نشان می‌دهد میزان این شاخص‌ها هنوز از مطلوبیت کافی برخوردار نیست (۱۴). از نظر سهم اعتبارات پژوهشی نسبت به تولید ناخالص ملی، این رقم در کشورهای پیشرفته براساس برآوردهای جهانی بین ۲/۵ تا ۳ درصد و بیشتر است؛ حال آنکه به‌طور متوسط در ایران در ده سال اخیر سهم اعتبارات پژوهشی، بین ۰/۲ تا ۰/۴ درصد متغیر بوده است (۲۳). در حال حاضر متوسط سهم ایران با جمعیتی بالغ بر ۱ درصد از کل جمعیت دنیا، در دهه اخیر حدود ۰/۲ درصد بوده است. در این میان دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی به لحاظ در اختیار داشتن منابع و نیروهای متخصص و امکانات تحقیقاتی و بر عهده داشتن رسالت مهم تولید علم، بیش از همه در مقابل شکاف موجود پاسخگو هستند. بنابراین رسالت سنگین دانشگاه در قبال تحقق آرمان‌های ملی ایجاب می‌کند در راستای تولید علم و پژوهش، با سرعت بیشتری به پویاسازی ارکان خود بپردازد (۲۳).

در ادبیات کیفیت خدمات، رایج‌ترین مدل برای سنجش کیفیت خدمات، مقیاس سروکوآل^۱ است که در سال ۱۹۸۵ توسط پاراسورمان، زیتهمل و بری^۲، بر پایه مدل شکاف^۳ بنا شده است. پاراسورمان^۴ و همکاران (۱۹۸۸)، کیفیت را تفاوت بین انتظارات مشتریان از وضع مطلوب و ادراکات آنها از وضع موجود ارائه خدمات تعریف کرده‌اند. مشتریان اغلب کیفیت خدمات را از طریق مقایسه خدمتی که دریافت کرده‌اند با خدمتی که انتظار آن را داشته‌اند، ارزیابی می‌کنند. اگر سطح خدمات دریافت‌شده را

-
1. Servqual
 2. Parasuraman, Zeithamel and Bery
 3. Gap
 4. Parasuraman

با P و سطح خدمات مورد انتظار را با E نشان دهیم، رضایت مشتری از خدمات از این معادله پیروی می‌کند (۲۸): $S=P-E$. اگر $P < E$ باشد، بین انتظار مشتری و تجربه دریافت خدمات شکاف ایجاد می‌شود که به نارضایتی مشتری خواهد انجامید. بنابراین در فرایند ارائه خدمات، هدف به صفر رساندن شکاف بین P و E است. گام اساسی برای جبران این شکاف، اتخاذ راهبردهایی برای کاهش آن و تأمین انتظارات مشتری است. در این صورت، نه تنها اولویت‌گذاری آگاهانه و تخصیص منابع راهبردی تسهیل می‌شود، بلکه مبنایی فراهم می‌شود تا بتوان کیفیت خدمات ارائه شده را بهبود بخشید، بر اثربخشی آن افزود و رضایت دریافت‌کنندگان خدمت را فراهم کرد (۴۰).

روش‌های متعددی برای ارزیابی عملکرد کیفی و بهبود کیفیت در سازمان‌ها وجود دارد که یکی از آنها روش گسترش کیفیت عملکرد^۱ است. گسترش کیفیت عملکرد فرایندی نظام‌یافته‌ای است که با اعتقاد به ارضای نیازها و خواسته‌های مشتری شروع می‌شود و پس از جمع‌آوری این خواسته‌ها که "ندای مشتری"^۲ نامیده می‌شود، آنها را به مشخصه‌های کیفی تبدیل و ترجمه می‌کند و ضمن یک سلسله عملیات محاسباتی ماتریسی، پارامترهایی را که در دستیابی به آن خواسته‌ها مهم‌اند، برجسته کرده و با استفاده از این پارامترها، فرایند دستیابی دقیق به آن خواسته‌ها را طراحی می‌کند (۲۶). در این پژوهش از مدل کانو برای شناسایی و دسته‌بندی نیازهای دانشجویان به سه دسته نیازهای الزامی، عملکردی و انگیزشی استفاده شد. در مهندسی کیفیت، دسته اول را به‌عنوان حداقل برای ورود به بازار، دسته دوم را حداقل تلاش برای حفظ بازار و دسته سوم را تنها دسته‌ای که در ایجاد مزیت رقابتی مؤثر است، معرفی می‌کنند (۱۹). پرداختن به پژوهش یکی از مهم‌ترین وظایف دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی است. دانشجویان تحصیلات تکمیلی به دلیل اینکه در زمان تحصیل تا حدود زیادی آموزشی مبتنی بر پژوهش را پشت سر می‌گذارند و از سوی دیگر نیاز به ارائه پایان‌نامه برای دریافت مدرک تحصیلی خود دارند، به‌گونه‌ای ژرف‌تر یا به‌عرصه پژوهش می‌گذارند و نقش گسترده‌تری در تولید علم و دانش دارند (۲). شناخت نیازها و دغدغه‌های این دانشجویان، حمایت مادی و معنوی، ایجاد بستر مناسب، تهیه ابزار و سایر امکانات آموزشی و پژوهشی، از جمله اقدام‌هایی است که می‌تواند زمینه بروز استعداد-های دانشجویان تحصیلات تکمیلی را فراهم کند. دانیال و همکاران (۲۰۰۶) و توفیقی و فراستخواه

-
1. Quality Function Deployment
 2. Voice of the customer

(۲۰۰۲) از جمله لوازم ساختاری توسعه علمی کشور را، توسعه شاخص‌های کمی و کیفی مربوط به فضای کالبدی دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی و پژوهشی ذکر کرده‌اند.

در سند تفصیلی نظام جامع توسعه تربیت بدنی و ورزش کشور (۱۳۸۱)، فقدان ارتباط نظام‌مند میان مراکز تحقیقاتی ورزشی داخل و خارج از کشور، کاستی‌های ارتباط میان مراکز پژوهشی ورزشی، کمبود نیروی انسانی متخصص برای پژوهش در ورزش، ضعف امکانات و تجهیزات مراکز پژوهشی و ارتباط نداشتن مراکز و سازمان‌های پژوهشی ورزشی (دانشکده‌ها و گروه‌های تربیت بدنی دانشگاه‌ها) با سازمان‌های ورزشی کشور، از جمله ضعف‌های توسعه پژوهش در تربیت بدنی و ورزش کشور مطرح شده است. از این رو دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی به‌عنوان نمایندگان سازمان تربیت بدنی و ورزش در آموزش عالی، باید ضمن بهبود کیفیت خدمات پژوهشی و تربیت پژوهشگران نخبه، زمینه‌های لازم (امکانات و زیرساخت‌های پژوهشی، حمایت مالی و تشویق کار تیمی) برای انجام پژوهش‌های کاربردی در این رشته را برای دانشجویان و استادان این رشته فراهم آورند تا ضمن دستیابی به رضایت‌مندی مشتریان (دانشجویان، اعضای هیأت علمی و سایر ذی‌نفعان) گامی مؤثر در جهت توسعه علمی و پژوهشی کشور در زمینه تربیت بدنی و علوم ورزشی بردارند. مطالعه و بررسی پژوهش‌ها در دیگر کشور-ها نشان می‌دهد افزایش بودجه مطالعات مربوط به ورزش دانشگاه‌ها (انستیتیوی ورزش استرالیا)، (۲۰۰۲)، توسعه توان پشتیبانی آموزش عالی و استفاده از ظرفیت‌های دانشگاهی (شورای ورزش ایرلند)، (۲۰۰۳)، توجه به تحقیقات کاربردی در ورزش (سند راهبردی ورزش کانادا، ۱۹۹۸) و افزایش تعامل میان پروژه‌های تحقیقاتی (مدرسه علوم ورزش ژاپن، ۲۰۰۲)، از عوامل مؤثر بر توسعه فعالیت‌های پژوهشی در ورزش مطرح شده‌اند. با توجه به اهمیت مقوله پژوهش و امکانات پژوهشی دانشگاهی در جامعه، صاحب‌نظران، این مهم را از دیدگاه‌های مختلف بررسی کرده‌اند. طیف چالش‌های تحقیقات دانشگاهی از هدف و انگیزه پژوهش، ساختار، مدیریت و سازماندهی، موانع و مشکلات اجتماعی فرهنگی تا مشکلات علمی و فردی پژوهشگران قابل تأمل است:

صابونچی (۱۳۷۹) در پژوهشی با عنوان «کمیت و کیفیت آموزشی و پژوهشی رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی در مقطع کارشناسی‌ارشد در دانشگاه‌های مجری و مستقر در تهران»، نشان داد که ۶۸

1. Australian Institute of Sport
2. Irish Sport Council
3. Sport Canada Policies
4. Japan Institute of Sports Science

درصد دانشجویان جامعه مورد مطالعه امکانات پژوهشی و ۳۴ درصد امکانات آموزشی را ناکافی دانسته‌اند. در تحقیقی دیگر و در بررسی کارایی دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه‌های دولتی کشور، حیدری‌نژاد (۱۳۸۵) بر کارایی اعضای هیأت علمی، بودجه، خدمات تخصصی پژوهش و آموزش بیش از سایر عوامل تأکید داشت.

نتایج برخی مطالعات، در بررسی کمی و کیفی وضعیت پژوهشی دوره‌های تحصیلات تکمیلی رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه‌های کشور، حاکی از آن بود که دانشجویان از وضعیت کیفی فضاها و تجهیزات پژوهشی موجود رضایت نسبی دارند و امکانات و زیرساخت‌های پژوهشی آنچنان که باید رضایت آنان را تأمین نمی‌کند. همچنین دانشجویان معتقدند که امکانات مالی و حمایتی از بخش پژوهش در دانشگاه‌ها مطلوب نیست (۲۴،۱).

قره‌خانلو و آقاعلی‌نژاد (۱۳۸۱)، نیز پنج دسته از عوامل فردی-اجتماعی، حرفه‌ای-تخصصی، سازمانی-اداری، امکاناتی-تجهیزاتی و مالی-اقتصادی را به‌عنوان بازدارنده‌های امر پژوهش در دانشگاه‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی کشور، بررسی کردند. نبود ارتباط نزدیک بین دانشگاه‌های کشور و مراکز پژوهشی بین‌المللی علوم ورزشی، پایین بودن سهم پژوهش در بودجه ورزش کشور و تأکید بیشتر نظام دانشگاهی به آموزش نسبت به پژوهش، بخشی از نتایج پژوهش آنان بود. نتایج مطالعات کانتچیپول^۱ (۲۰۱۴)، کارادونا^۲ و همکاران (۲۰۱۲)، جیوانتا^۳ و همکاران (۲۰۱۲)، ابوحسان^۴ و همکاران (۲۰۰۸) و ال‌ناصر و ال‌آلاک (۲۰۱۲) نشان داد که کیفیت خدمات دانشگاه‌ها بر رضایت‌مندی دانشجویان تأثیر بسزایی دارد. نتایج پژوهش فعلی و همکاران (۱۳۸۵) در زمینه مشارکت دانشجویان در فعالیت‌های پژوهشی و تولید علم نشان داد که بین میزان مشارکت در فعالیت‌های پژوهشی و متغیرهایی مانند نگرش درباره پژوهش‌های دانشجویی در کشور، تبادل علمی دانشجویان، دسترسی به تسهیلات پژوهشی، وضعیت مالی و توانایی علمی استادان، رابطه معناداری وجود دارد.

سنجش کیفیت خدمات، پیش‌شرط اساسی بهبود کیفیت است، زیرا تا نیازهای کیفی مشخص نشود، خدمات اصلاح نمی‌شود. گام اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت خدمات، تعیین شکاف کیفیت خدمت و در پی آن اتخاذ راهبردهایی برای رفع یا کاهش آن شکاف است (۳۲). دانشگاه‌ها و

-
1. Khanchitpol
 2. Cardona
 3. Jiewanto
 4. Abu Hasan

مؤسسات پژوهشی، نهادهای اصلی در تحقیق و توسعه کشورها به حساب می‌آیند، زیرا از سه رکن مدیریت تحقیقات، محقق و ابزار تحقیق برخوردارند و از طریق فعالیت‌هایی مانند تعیین موضوعات تحقیقاتی مورد نیاز جامعه، تعیین اولویت‌های تحقیقاتی، پذیرش و اجرای تحقیقات مورد نیاز جامعه و سازمان‌ها، تربیت دانشجویانی با مهارت‌های تحقیق، سازماندهی و نظارت بر فعالیت‌های تحقیقاتی، طبقه‌بندی و قابل کاربرد ساختن نتایج تحقیقات و نظایر آن، نقش برجسته‌ای در پژوهش و توسعه علمی دارند (۱۰). از سوی دیگر، دانشگاه برجسته‌ترین سازمان علمی انسان‌ساز و متریقی است که لزوم توجه به پژوهش و انجام تحقیقات کاربردی و توسعه‌ای در آن محسوس است (۱۹). در انجام فعالیت پژوهشی مشکلات و موانع حل‌شدنی و گاه موانع سد راه پیشرفت وجود دارند. اولین گام برای سامان بخشیدن به امر پژوهش در جامعه، پی بردن به ضعف‌ها و قوت‌های برنامه‌ها و شناخت نارسایی‌هاست. شناخت موانع خدمات پژوهشی می‌تواند با بهبود ارتباط بین پژوهشگران و استفاده‌کنندگان از نتایج پژوهش، فرایند حل مسئله را سهولت بخشد و عملاً موجب استفاده از یافته‌های پژوهش شود. با توجه به آنچه گفته شد، ارتقای کیفیت خدمات پژوهشی دانشگاه‌ها، براساس رویکردهای جدید مستلزم شناسایی انتظارات ذی‌نفعان و ارائه الزامات کلیدی عملکرد در جهت برآوردن انتظارات آنان است. دانشجویان به‌عنوان بخشی از دروندادهای دانشگاه و از ذی‌نفعان اصلی آن، می‌توانند مرجع مناسبی برای ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاه‌ها باشند و تصویر مناسبی از وضعیت دانشگاه ارائه کنند (۳۵). از طرفی، دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی وظیفه تربیت نیروی انسانی و نیز پرورش مربیان و متخصصان ورزشی در رشته‌های مختلف ورزشی و در نهایت توسعه و گسترش تربیت بدنی و علوم ورزشی در زمینه‌های علمی و عملی را بر عهده دارند. نکته دیگر اینکه در اغلب تحقیقات گذشته و به‌ویژه تحقیقات انجام‌گرفته با استفاده از مدل سروکوال، تنها به بررسی ادراک از کیفیت خدمات و نیز انتظارات از این خدمات و در نهایت تعیین شکاف بین این دو بسنده شده و در اغلب آنها به راهکارهای مربوط به بهبود فرایند ارائه خدمات و کاهش شکاف منفی بین انتظارات و ادراکات اشاره نشده است، این در حالی است که یکی از اهداف مهم تحقیق حاضر، استفاده از مدل کانو برای شناسایی و دسته‌بندی خواسته‌های دانشجویان و تکنیک QFD به‌منظور تدوین الزامات عملکردی مورد نیاز برای رفع خواسته الزامی آنان بود. با توجه به اهمیت شناخت هر دو دسته ادراک و انتظارات دانشجویان، به‌عنوان مشتریان برون‌سازمانی نظام آموزشی در بهبود کیفیت خدمات دانشکده‌ها و از بین بردن یا کاهش شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب کیفیت، این پژوهش با هدف ارزیابی و تعیین شکاف کیفیت خدمات پژوهشی

ارائه شده به دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان با استفاده از مدل سروکوال و در قالب ادراکات و انتظارات دانشجویان انجام گرفت تا شکاف‌های موجود شناسایی شوند و زمینه‌های بهبود آن با استفاده از رویکرد KANO-QFD فراهم شود. نتایج این پژوهش می‌تواند گامی مؤثر در جهت ارتقای کیفیت برنامه‌های دانشگاهی و انطباق هرچه بیشتر با انتظارات دانشجویان در جهت بهبود خدمات باشد که در نهایت، می‌تواند ارتقای علمی در محیط رقابتی دانشگاهی را در پی داشته باشد.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نوع تحقیقات توصیفی است و جامعه آماری آن تمامی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان (۱۶۲ نفر) در نیمسال دوم تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ بود. نمونه آماری برابر با جامعه آماری در نظر گرفته شد و در نهایت از پرسشنامه‌های ۱۰۸ دانشجوی تحصیلات تکمیلی در دو بخش ادراکات و انتظارات از کیفیت خدمات پژوهشی ارائه شده در دانشکده، استفاده شد. برای دستیابی به اهداف پژوهش، از روش ترکیبی^۱ در دو بخش کمی و کیفی استفاده شد. در بخش کمی از داده‌های حاصل از پرسشنامه سروکوال و کانو به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش استفاده شد. در بخش کیفی پژوهش نیز مشخصه‌های فنی برای بهبود کیفیت خدمات توسط تیم تحقیق (هشت نفر از استادان و سه نفر از کارکنان پژوهش) شناسایی و ارائه شدند.

پرسشنامه سروکوال سنجش کیفیت خدمات پژوهشی شامل ۲۲ گویه در مقیاس لیکرت ۷ ارزشی لیکرت (کاملاً نامناسب=۱ تا کاملاً مناسب=۷) است که پنج بُعد کیفیت خدمات (عناصر عینی، اعتبار، پاسخگویی، اطمینان و همدلی) را در دو بخش ادراکات و انتظارات می‌سنجد. این پرسشنامه را شاهرودیانی (۱۳۸۹) طراحی کرد که با توجه به مبانی نظری، تعدیلاتی در آن صورت گرفت. پس از بررسی شکاف خدمات، گویه‌های دارای شکاف منفی وارد پرسشنامه کانو شدند تا با استفاده از این پرسشنامه نیازها و خواسته‌های دانشجویان شناسایی و دسته‌بندی شود. پرسشنامه کانو شامل ۲۲ سؤال با دو رویکرد منفی و مثبت بود. برای تأیید روایی صوری پرسشنامه‌های پژوهش از نظر ده نفر از متخصصان مدیریت ورزشی استفاده شد. پایایی پرسشنامه‌ها نیز در یک مطالعه راهنما و به روش آلفای کرونباخ به ترتیب $\alpha=0/913$ و $\alpha=0/954$ برای پرسشنامه‌های ادراکات و انتظارات و $\alpha=0/832$ برای

1. Mixed-method protocol

پرسشنامه کانو محاسبه شد. پس از بررسی نوع توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، از آزمون آماری ویلکاکسون برای تجزیه و تحلیل اطلاعات خام در سطح $P \leq 0.05$ و نرم افزار spss نسخه ۱۹ استفاده شد.

یافته‌ها

بررسی ویژگی‌های دموگرافیک پاسخ‌دهندگان نشان داد که از مجموع ۱۰۸ دانشجوی شرکت‌کننده در این پژوهش ۶۹ دانشجو پسر (میانگین سنی $25/90 \pm 3/17$ سال) و ۳۹ دانشجو دختر (میانگین سنی $26/35 \pm 3/37$ سال) هستند. از نظر مقطع تحصیلی ۷۸ نفر (۷۲/۲ درصد) آنها در مقطع کارشناسی‌ارشد و ۳۰ نفر در مقاطع دکتری (۲۷/۸ درصد) مشغول به تحصیل بودند.

با توجه به نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف که بر توزیع غیرنرمال داده‌های جمع‌آوری شده دلالت داشت، امتیاز بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات پژوهشی دانشکده با استفاده از آزمون ویلکاکسون مقایسه شد و در همه ابعاد، امتیاز ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات (وضعیت موجود) به‌طور معناداری کمتر از انتظارات آنها بود، به‌عبارتی در هر پنج بُعد خدمات پژوهشی شکاف منفی کیفیت وجود داشت (جدول ۱).

جدول ۱. مقایسه ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات

Sig	Z	تفاوت میانگین‌ها (شکاف)	Sum of ranks	Mean rank	M±SD	ابعاد کیفیت
۰/۰۰۱*	-۸۹۸۳*	-۳/۰۳	۱	۱	۳/۶۲±۱/۰۳	ادراکات
			۵۷۷۷	۵۴/۵۰	۶/۶۵±۰/۶۳	انتظارات
۰/۰۰۱*	-۸۹۹۶*	-۳/۰۴	۹	۹	۳/۴۰±۱/۱۰	ادراکات
			۵۸۷۷	۵۴/۹۳	۶/۴۴±۰/۶۶	انتظارات
۰/۰۰۱*	-۸۹۷۷*	-۲/۲۳	۱/۵۰	۱/۵۰	۴/۱۴±۱/۱۹	ادراکات
			۵۷۷۶/۵۰	۵۴/۵۰	۶/۳۷±۰/۶۸	انتظارات
۰/۰۰۱*	-۸۲۹۳*	-۱/۳۲	۱۴۵/۵۰	۱۳/۲۳	۵/۰۴±۱/۲۷	ادراکات
			۵۱۰۷/۵۰	۵۶/۱۳	۶/۳۶±۰/۷۵	انتظارات
۰/۰۰۱*	-۸۶۱۸*	-۱/۷۸	۲۲/۵۰	۷/۵۰	۴/۳۰±۱/۲۷	ادراکات
			۵۰۲۷/۵۰	۵۱/۸۳	۶/۰۸±۰/۸۲	انتظارات

نتایج نشان داد، بیشترین شکاف منفی کیفیت خدمات پژوهشی مربوط به بُعد اعتبار (۳/۰۴-) و کمترین آن مربوط به بُعد اطمینان (تضمین) بود. ابعاد عناصر عینی (۳/۰۳-)، پاسخگویی (۲/۲۳-) و همدلی (۱/۸۰-) نیز به ترتیب در رتبه‌های بعدی شکاف منفی قرار گرفتند.

جدول ۲. میانگین امتیازهای ادراکات، انتظارات و شکاف کیفیت در هر یک از گویه‌های خدمات پژوهشی

ابعاد کیفیت	گویه‌ها	ادراکات دانشجویان	انتظارات دانشجویان	تفاوت میانگین‌ها
عناصر عینی	۱. قابلیت دسترسی به تجهیزات مدرن و پیشرفته پژوهشی مانند تجهیزات آزمایشگاهی	۳/۳۷±۱/۷۱	۶/۵۸±۰/۷۸	-۳/۲۱
	۲. وجود کتاب‌ها و منابع پژوهشی در کتابخانه	۴/۹۵±۱/۶۱	۶/۶۱±۰/۶۶	-۱/۶۶
	۳. دسترسی به اینترنت پرسرعت و افزایش باندهای اینترنتی	۳/۱۴±۱/۴۲	۶/۶۹±۰/۷۶	-۳/۵۵
	۴. دسترسی آسان به سایت‌های معتبر بین‌المللی	۳/۰۲±۱/۴۰	۶/۷۲±۰/۷۰	-۳/۷۰
اعتبار	۵. اجرای کارها و خدمات وعده داده شده از سوی مسئولان و کارکنان	۴/۰۶±۱/۴۳	۶/۴۰±۰/۷۸	-۲/۳۴
	۶. حمایت مالی از طرح‌های پژوهشی	۳/۰۴±۱/۴۶	۶/۶۵±۰/۶۴	-۳/۶۱
	۷. حمایت مالی از شرکت در سمینارهای علمی	۲/۸۲±۱/۳۴	۶/۵۴±۰/۷۶	-۳/۷۲
	۸. اعطای به‌موقع پژوهانه به دانشجویان تحصیلات تکمیلی	۲/۸۳±۱/۴۹	۶/۵۷±۰/۸۱	-۳/۷۴
	۹. ارائه صحیح و بدون اشتباه گزارش‌های طرح‌های پژوهشی	۴/۲۵±۱/۵۶	۶/۰۶±۰/۹۷	-۱/۸۱
پاسخگویی	۱۰. ارائه عنوان دقیق خدمات پژوهشی	۴/۴۱±۱/۵۸	۶/۲۲±۰/۹۶	-۱/۸۱
	۱۱. ارائه خدمات پژوهشی در اسرع وقت به دانشجویان	۴/۴۵±۱/۴۲	۶/۴۰±۰/۷۹	-۱/۹۵
	۱۲. ارتباط مداوم مسئولان و کارکنان پژوهشی با دانشجویان	۴/۲۴±۱/۵۲	۶/۲۵±۰/۹۵	-۲/۰۱
	۱۳. آمادگی کارکنان پژوهشی برای پاسخگویی به دانشجویان	۴/۴۶±۱/۵۳	۶/۴۴±۰/۷۸	-۱/۹۸
	۱۴. برگزاری کارگاه‌های آموزشی	۳/۵۹±۱/۷۳	۶/۴۶±۰/۸۰	-۲/۸۷
	۱۵. برطرف کردن مشکلات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری توسط حوزه پژوهش	۳/۶۸±۱/۵۲	۶/۴۶±۰/۷۵	-۲/۷۸
تضمین	۱۶. ایجاد اعتماد تدریجی در دانشجویان از طریق رفتارهای مطلوب کارکنان	۴/۶۱±۱/۴۵	۶/۳۰±۰/۸۸	-۱/۶۹
	۱۷. امنیت دانشجویان در تعاملات خود با حوزه پژوهش	۵±۱/۴۳	۶/۳۱±۰/۹۱	-۱/۳۱
	۱۸. رفتار محترمانه و مؤدبانه کارکنان با دانشجویان	۵/۵۰±۱/۴۸	۶/۴۰±۰/۹۰	-۰/۹
همدلی	۱۹. دانش و توانایی کارکنان برای پاسخگویی به دانشجویان	۵/۰۵±۱/۵۰	۶/۴۳±۰/۸۵	-۱/۳۸
	۲۰. توجه مشتاقانه کارکنان پژوهشی به دانشجویان	۴/۴۵±۱/۳۹	۶/۰۵±۱/۰۸	-۱/۶
	۲۱. درک درست کارکنان از نیازها و علایق دانشجویان	۴/۲۱±۱/۴۰	۶/۰۹±۰/۸۰	-۱/۸۸
	۲۲. در نظر داشتن بهترین منافع برای دانشجویان	۴/۲۲±۱/۳۲	۶/۱۲±۰/۸۸	-۱/۹

گویه‌های اعطای به‌موقع پژوهانه به دانشجویان دکتری (۳/۷۴-)، حمایت مالی از شرکت در سمینار- های علمی (۳/۷۲-) و حمایت مالی از طرح‌های پژوهشی (۳/۶۱-)، بیشترین شکاف کیفیت؛ و گویه‌های رفتار کارکنان با دانشجویان (۰/۹-)، امنیت دانشجویان در تعاملات خود با حوزه پژوهش (۱/۳۱-) و دانش و توانایی کارکنان (۱/۳۸-)، کمترین شکاف کیفیت را در مجموع گویه‌های پژوهشی داشتند (جدول ۲).

پس از بررسی و تحلیل شکاف گویه‌های پرسشنامه سروکوال، گویه‌های دارای شکاف منفی به‌عنوان ورودی مدل کانو انتخاب شدند و پس از شناسایی هر یک از گویه‌های کیفیت خدمات در قالب یکی از نیازهای تعریف‌شده مدل کانو، برای بهبود وضعیت موجود وارد مرحله بعدی پژوهش و تشکیل خانه کیفیت شدند. در بخش دوم پژوهش ۸۵ پرسشنامه کانو از مجموع پرسشنامه‌های توزیع‌شده (۱۰۸ پرسشنامه توزیع‌شده) جمع‌آوری و در محاسبات استفاده شد. شکل ۱ مراحل تحلیل پرسشنامه کانو براساس بیشترین فراوانی را نشان می‌دهد.



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

براساس نتایج جدول ۳ می‌توان نتیجه گرفت که نه گویه از مجموع ۲۲ گویه، جزء نیازهای اساسی دانشجویان تحصیلات تکمیلی در بخش کیفیت خدمات پژوهشی دانشکده بود. گویه‌های قابلیت دسترسی به تجهیزات مدرن و پیشرفته پژوهشی مانند تجهیزات آزمایشگاهی، وجود کتاب‌ها و منابع پژوهشی در کتابخانه دانشکده، دسترسی آسان به سایت‌های معتبر بین‌المللی، حمایت مالی از طرح‌های پژوهشی، اجرای کارها و خدمات وعده داده شده، برگزاری کارگاه‌های آموزشی، دانش و توانایی کارکنان حوزه پژوهش، حمایت مالی از شرکت در سمینارهای علمی و برطرف کردن مشکلات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، جزء نیازهای الزامی دانشجویان شناسایی شدند.

جدول ۳. تعیین نوع نیاز هر یک از مؤلفه‌های کیفیت خدمات پژوهشی براساس بیشترین فراوانی

نتیجه براساس بیشترین فراوانی	طبقه‌بندی فازی ویژگی‌ها					گویه‌ها	
	اساسی	عملکردی	آزاد پژوهشی	تأ فنا رهن	م م رهن		
اساسی	۵۷	۱۰	۱۰	۸	۰	۸۵	۱. وجود کتاب‌ها و نشریات علمی-پژوهشی به‌روز در کتابخانه دانشکده
اساسی	۵۴	۱۳	۱۵	۳	۰	۸۵	۲. دسترسی آسان به سایت‌های معتبر بین‌المللی
عملکردی	۱۶	۵۷	۴	۷	۰	۸۵	۳. دسترسی به اینترنت پرسرعت و افزایش باندهای اینترنتی
اساسی	۵۹	۱۲	۱۰	۴	۰	۸۵	۴. قابلیت دسترسی به تجهیزات مدرن و پیشرفته پژوهشی مانند تجهیزات آزمایشگاهی
اساسی	۳۵	۲۴	۱۹	۶	۱	۸۵	۵. اجرای کارها و خدمات وعده داده شده به شکل یکسان از سوی مسئولان و کارکنان
اساسی	۳۸	۲۵	۱۹	۳	۰	۸۵	۶. حمایت مالی از طرح‌های پژوهشی
اساسی	۳۳	۲۱	۲۳	۸	۰	۸۵	۷. حمایت مالی از شرکت در سمینارهای علمی
عملکردی	۲۹	۳۱	۱۷	۸	۰	۸۵	۸. اعطای به موقع پژوهانه به دانشجویان تحصیلات تکمیلی
عملکردی	۱۶	۲۸	۲۰	۲۰	۱	۸۵	۹. ارائه صحیح و بدون اشتباه گزارش‌ها (سفر، طرح‌های پژوهشی و غیره)
اساسی	۳۴	۲۰	۱۸	۱۳	۰	۸۵	۱۰. دانش و توانایی کارکنان حوزه پژوهشی برای پاسخگویی به سؤالات دانشجویان
عملکردی	۱۷	۲۵	۲۴	۱۹	۰	۸۵	۱۱. امنیت دانشجویان در تعاملات خود با حوزه پژوهشی

ادامهٔ جدول ۳. تعیین نوع نیاز هر یک از مؤلفه‌های کیفیت خدمات پژوهشی براساس بیشترین فراوانی

نتیجه براساس بیشترین فراوانی	طبقه‌بندی فازی ویژگی‌ها						گویه‌ها	
	جمع سوال پراکنش	معیوس	تفاوت	تجزیه وی	عملکردی	اساسی		
عملکردی	۸۵	۰	۰	۱۵	۲۰	۲۸	۲۲	۱۲. ایجاد اعتماد تدریجی در دانشجویان از طریق رفتارهای مطلوب کارکنان
عملکردی	۸۵	۱	۰	۲۱	۲۳	۲۹	۱۱	۱۳. توجه مشتاقانه کارکنان حوزه پژوهشی به دانشجویان
عملکردی	۸۵	۰	۲	۲۳	۱۴	۲۴	۲۲	۱۴. درک درست مسئولان و کارکنان حوزه پژوهشی از نیازهای فردی دانشجویان
عملکردی	۸۵	۰	۱	۸	۲۲	۳۳	۲۱	۱۵. در نظر داشتن بهترین منافع برای دانشجویان از سوی مسئولان حوزه پژوهشی
انگیزشی	۸۵	۰	۰	۱۵	۲۸	۲۲	۲۰	۱۶. رفتار محترمانه و مؤدبانه کارکنان با دانشجویان
عملکردی	۸۵	۰	۱	۱۰	۲۱	۳۰	۲۳	۱۷. ارائه عنوان دقیق خدمات پژوهشی
انگیزشی	۸۵	۰	۰	۸	۳۳	۲۰	۲۴	۱۸. ارائه خدمات پژوهشی در اسرع وقت به دانشجویان
انگیزشی	۸۵	۰	۲	۵	۳۱	۱۹	۲۸	۱۹. ارتباط مداوم کارکنان پژوهشی و آمادگی آنان در پاسخگویی
عملکردی	۸۵	۰	۱	۱۰	۱۴	۳۵	۲۵	۲۰. آمادگی کارکنان برای پاسخگویی به دانشجویان
اساسی	۸۵	۰	۰	۸	۱۸	۲۴	۳۵	۲۱. برگزاری کارگاه‌های آموزشی در دانشکده
اساسی	۸۵	۰	۰	۱۰	۱۹	۲۷	۲۹	۲۲. برطرف کردن مشکلات سخت افزاری و نرم افزاری در اسرع وقت

در مرحلهٔ بعدی پژوهش ۹ نیاز الزامی به‌عنوان صدای مشتری در نظر گرفته شد. براساس نظر افراد مطلع و متخصص در دانشکده (شامل استادان و کارکنان پژوهشی دانشکده) و انجام مصاحبه‌های رودررویی نیمه‌ساختاریافته با آنان، ۱۳ مشخصه فنی برای دستیابی به خواسته‌های دانشجویان به‌دست آمد. مشخصه‌های فنی تعیین‌شده برای بهبود کیفیت خدمات پژوهشی شامل اولویت‌بندی در تخصیص بودجه، وجود برنامه دقیق و تعریف‌شده، انتخاب تخصصی کارکنان، طراحی نظام ارزیابی عملکرد پژوهشی، همکاری با سازمان‌های مرتبط، برگزاری کلاس‌های توجیهی و ضمن خدمت برای کارکنان، وجود آزمون‌های سنجش متناوب، بازخورد مرحله‌به‌مرحله، برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای

دانشجویان، وجود رویه‌های تعریف‌شده، امکان به‌اشتراک‌گذاری سایت‌های معتبر، شفاف‌سازی قوانین و مقررات مربوط به گرت و کار گروهی پژوهشی بودند. در شکل ۲ خانه کیفیت تبدیل خواسته‌های دانشجویان به ویژگی‌های خدمت نشان داده شده است. ماتریس خانه کیفیت اطلاعات مفیدی را در خصوص چگونگی ارضای خواسته‌های مشتری ارائه می‌دهد و با عمل به نتایج آن می‌توان بهبود چشمگیری را در رفع نیاز مشتری ایجاد کرد. مواردی که در این ماتریس آمده، عبارت است از صداها، مشتریان، میزان اهمیت، ویژگی‌های خدمت، ماتریس ارتباطات، ماتریس همبستگی‌ها، نرخ بهبود، برنامه سازمان، ارزیابی سازمان، ضریب تصحیح، وضعیت سازمان، وزن نسبی و وزن مطلق صدای مشتریان و اوزان نسبی و مطلق هر یک از ویژگی‌های فنی.

صدای مشتریان: یا همان خواسته‌های مشتریان که براساس مدل سروکوال و کانو مشخص شدند.

ویژگی‌های خدمت: در این قسمت به‌منظور ترجمه ندهای مشتریان به ویژگی‌های خدمت از نظرهای گروه تحقیق استفاده شد.

ماتریس ارتباطات: منظور قسمت وسط ماتریس است که در این قسمت ارتباط بین ویژگی‌های خدمت با ندهای مشتریان توسط علامت‌های خاص به‌صورت 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 بنا به نظرهای تیم تحقیق، این همبستگی‌ها با علائم خاص مشخص شده است.

نرخ بهبود: نرخ بهبود از تقسیم برنامه سازمان بر ارزیابی سازمان به‌دست آمده است.

ارزیابی سازمان: اعداد منظور شده در این قسمت همان میانگین خدمات ادراک‌شده توسط مشتریان (دانشجویان) است.

برنامه سازمان: در این قسمت گروه تحقیق با توجه به درجه سختی رسیدن به اهداف و برنامه سازمان در جهت بهبود وضعیت، هر یک از ندهای مشتریان را در بازه ۱ تا ۵ مشخص کرده‌اند. میزان اهمیت: میانگین انتظارات مشتریان (دانشجویان) در مورد هر یک از نیازها در این قسمت قرار گرفته است.

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

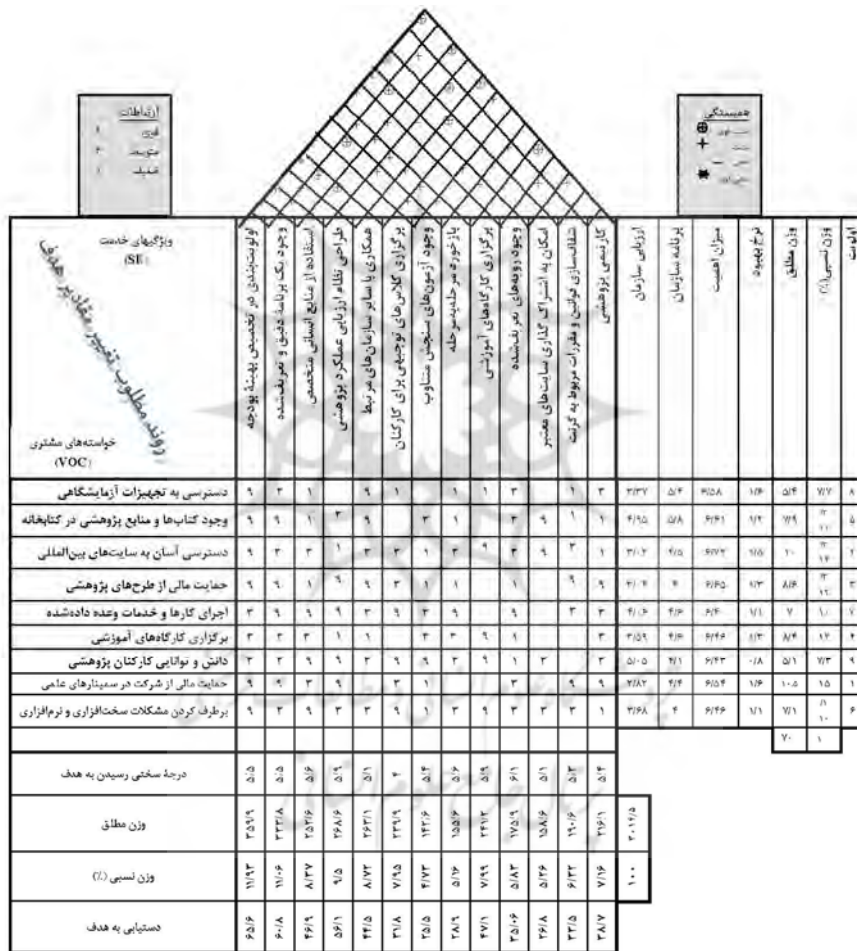
وزن نسبی ندهای مشتریان: تقسیم وزن مطلق هر کدام از ندها بر حاصل جمع اوزان مطلق.

وزن مطلق ویژگی‌های خدمت: با توجه به ارتباط بین ویژگی‌های خدمت با خواسته‌های مشتریان و با استفاده از فرمول:

$$w_j = \sum_{i=1}^n wid_{ij}$$

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.



شکل ۲. خانه کیفیت تبدیل خواسته‌های اساسی خدمات پژوهشی مشتریان به ویژگی‌های خدمت

بحث و نتیجه‌گیری

نگاهی به پیشرفت‌های علمی کشورها نشان می‌دهد که علوم تنها از راه آموزش به‌دست نیامده و پژوهش اساسی‌ترین ابزار تولید و گسترش علوم بوده است. ارتقای سطح دانش، تربیت نیروی انسانی متخصص و کارآمد و ارائه خدمات علمی، از جمله اهداف آموزش عالی است، به‌گونه‌ای که در برنامه‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور نیز به گسترش کمی و تعمیم و ارتقای کیفی پژوهش و نهادینه کردن آن در دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی و همکاری در ایجاد فضا و امکانات و شرایط مناسب برای پژوهش و نوآوری تأکید می‌شود (۲۱).

در این پژوهش از بین ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال در بخش کیفیت خدمات پژوهشی، بُعد تضمین (اطمینان) با کسب بیشترین امتیاز ($1/27 \pm 5/04$) بهترین وضعیت موجود و کمترین شکاف منفی (۱/۳۲-) را نشان داد. بیشترین شکاف منفی کیفیت در حوزه خدمات پژوهشی مربوط به بُعد اعتبار (۳/۰۴-) است که بر عمل به وعده‌های داده‌شده، اعطای به‌موقع پژوهانه به دانشجویان دوره دکتری، ارائه صحیح گزارش‌های سفرها و طرح‌های پژوهشی، حمایت مالی از طرح‌ها و شرکت در سمینارها تأکید دارد و وجود شکاف منفی در آن به این معناست که احتمالاً دانشجویان از نحوه ارائه خدمات در این بخش راضی نیستند. نتایج تحلیل شکاف در هر یک از گویه‌ها نشان داد که گویه‌های "حمایت مالی از شرکت در سمینارهای علمی"، "حمایت مالی از طرح‌های پژوهشی" و "حمایت مالی از دانشجویان دوره دکتری در کارهای پژوهشی"، بیشترین شکاف کیفیت در این بُعد را داشتند که انتظار می‌رود با حمایت از دانشجویان در این زمینه، موجبات افزایش انگیزه و حضور آنان برای شرکت در همایش‌ها و سمینارهای ملی و بین‌المللی فراهم شود. سلیمانی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهش خود هزینه‌های پژوهش را از جمله عوامل بازدارنده دانشجویان تحصیلات تکمیلی در امر پژوهش عنوان کردند و معتقدند دانشگاه‌ها باید شرایطی را فراهم آورند تا دانشجویان تحصیلات تکمیلی فارغ از دغدغه مالی، به پژوهش و تحقیق بپردازند. جوادیان (۱۳۸۱) نیز در پژوهش خود نشان داد که کمبود بودجه تحقیقات، کمبود امکانات و نظام آموزشی و مدیریتی نامناسب، از جمله مشکلات پژوهش از دیدگاه دانشجویان مورد مطالعه وی بودند. از سوی دیگر، گویه "عمل به وعده‌های داده‌شده در اسرع وقت" نیز دارای شکاف شایان توجهی بود؛ بنابراین مسئولان حوزه پژوهش بهتر است با عمل به وعده‌های پژوهشی خود انتظارات دانشجویان را برآورده سازند. کاردان (۱۳۷۵)، فرخی (۱۳۷۶)، صافی (۱۳۸۰)، قره‌خانلو و آقا-علی‌نژاد (۱۳۸۱)، علم و همکاران (۱۳۸۸)، دارابی و همکاران (۱۳۸۸)، بهزادی و داوری‌پناه (۱۳۸۸)،

حسین پور (۱۳۹۰) و فضل‌الهی (۱۳۹۱) در مطالعات خود، ضعف در اختصاص بودجه کافی به امر پژوهش را از جمله موانع پژوهشی در دانشگاه‌ها عنوان کرده‌اند.

پس از بُعد اعتبار، در بخش کیفیت خدمات پژوهشی بیشترین شکاف منفی مربوط به بُعد عناصر عینی (۳/۰۳-) است. با توجه به گویه‌های مربوط به بُعد عناصر عینی به نظر می‌رسد که از دیدگاه دانشجویان وضعیت تجهیزات آزمایشگاهی، دسترسی به سایت‌های بین‌المللی و اینترنت پرسرعت در دانشکده چندان مناسب نیست. این در حالی است که کوتریلیک و همکاران (۲۰۰۲) دسترسی به منابع اطلاعاتی و نقش آن در مشارکت دانشجویان تحصیلات تکمیلی در فعالیت‌های علمی و پژوهشی را ضروری دانسته‌اند. نتایج پژوهش حاضر با نتایج تحقیق صابونچی و همکاران (۱۳۷۹)، بهزادی و داورپناه (۱۳۸۸)، علم و همکاران (۱۳۸۸)، دارابی و همکاران (۱۳۸۸) و سلیمانی و همکاران (۱۳۹۲) همسوست. فضل‌الهی به نقل از متین (۱۳۷۹) کمبود تجهیزات و منابع، مشکل نیروی انسانی متخصص، نبود ابزار پیشرفته و امکانات پژوهشی را از جمله مشکلات اساسی نهادهای پژوهشی معرفی می‌کند (۱۸). نتایج پژوهش محققان مذکور نشان داد که منابع اطلاعاتی و امکانات و زیرساخت‌های دانشگاهی مانند امکانات کتابخانه‌ای، ابزار و لوازم آزمایشگاهی در دانشگاه‌ها نقش مهمی در توسعه پژوهش دارد و کاستی در این بخش‌ها را از جمله موانع پژوهش عنوان کرده‌اند. بنابراین، برای کاهش شکاف منفی بُعد عناصر عینی توجه به گویه‌های این بُعد و تجهیز دانشکده و ارتقای شرایط موجود برای پیشرفت در حوزه پژوهش ضروری به نظر می‌رسد، زیرا اعتقاد بر این است که دانشگاه سازنده باید تا حدود زیادی متکی بر پژوهش باشد (۲۱). بیشترین شکاف منفی در این بُعد مربوط به گویه‌های "دسترسی آسان به سایت‌های معتبر بین‌المللی (۳/۷۰-) و دسترسی به اینترنت پرسرعت و افزایش باندهای اینترنتی (۳/۵۵-)" بود، که پیشنهاد می‌شود مسئولان حوزه پژوهش راهکارهای لازم (اشتراک در مجلات و سایت‌های معتبر علمی-پژوهشی) برای برطرف کردن این شکاف و دستیابی به سطح مطلوب را مدنظر قرار دهند. نتایج پژوهش کریگ (۲۰۰۷) نشان داد که ۸۳ درصد دانشجویان از امکانات و منابع دانشگاه مانند کتابخانه، امکانات کامپیوتری و تسهیلات پژوهشی راضی هستند، که با نتایج تحقیق حاضر همسو نیست. البته در پژوهش حاضر گویه وجود کتاب‌ها و منابع پژوهشی در دانشکده کمترین شکاف منفی کیفیت (۱/۶۶-) را داشت که می‌توان آن را از جمله نقاط قوت بخش پژوهشی دانشکده برشمرد. صابونچی (۱۳۷۹) در پژوهشی نشان داد که ۶۸ درصد دانشجویان دانشگاه‌های مجری و مستقر در تهران، امکانات و زیرساخت‌های پژوهشی را کافی نمی‌دانند، که این بخش از نتایج پژوهش

حاضر همسوست. در پژوهش جعفری و همکاران (۲۰۰۴) در دانشگاه علوم پزشکی مازندران، نتایجی مشابه با نتایج پژوهش حاضر گزارش شد. نتایج آنان نشان داد که نبود بانک اطلاعات مرکزی، ناکافی بودن منابع اطلاعاتی جدید و کمبود امکانات پژوهشی مانند آزمایشگاه و کتابخانه از جمله عوامل بازدارنده پژوهش هستند.

بُعد پاسخگویی نیز پس از بُعد عناصر عینی در حوزه کیفیت خدمات پژوهشی دارای شکاف منفی به میزان ۲/۲۳- است. به نظر می‌رسد دانشجویان احساس می‌کنند که کارکنان این حوزه به وعده‌های داده شده در اسرع وقت عمل نمی‌کنند و احتمالاً ارتباط مداوم و صمیمانه با آنان ندارند. همچنین ممکن است از نظر دانشجویان، در صورت بروز مشکلات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری، این مشکلات در اسرع وقت رفع نشود که این امر خود موجب نارضایتی دانشجویان می‌شود. نگرش منفی برخی دانشجویان به کارکنان در حوزه پژوهش را می‌توان با برگزاری جلسات پرسش و پاسخ و ارائه گزارش‌ها در جلسات برطرف کرد. در بررسی شکاف مربوط به گویه‌های این بخش مشخص شد که بیشترین شکاف منفی مربوط به گویه "برگزاری کارگاه‌های آموزشی در دانشکده با شکاف کیفیت ۲/۸۷-" است. دارای و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهش خود نشان دادند که برگزاری مستمر کارگاه‌های پژوهشی در جامعه مورد بررسی وی، توانسته مهارت رضایت‌بخشی را در بین اعضای هیأت علمی و محققان ایجاد کند.

علت وجود شکاف منفی بُعد همدلی (۱/۸۰-) در بخش خدمات پژوهشی را احتمالاً می‌توان ناشی از حجم زیاد کارهای اجرایی و نیز محدودیت جذب نیروی انسانی در بخش پژوهشی دانشکده دانست. از سوی دیگر، به نظر می‌رسد به دلیل حجم بالای کار، کارکنان این حوزه فرصتی برای ابراز همدلی و شنیدن و درک نظرهای دانشجویان نداشته باشند. بهزادی و داوری‌پناه (۱۳۸۸) افزایش امکانات پژوهشی همانند امکانات مالی، مکانی، منابع مطالعاتی و کتابخانه‌ای را از جمله مواردی می‌دانند که سبب می‌شود تا زمینه‌های لازم برای تبادل نظر بین دانشجویان و ایجاد روحیه همدلی بین آنان با استادانشان فراهم آید. بخشی از نتایج پژوهش فضل‌الهی (۱۳۹۱) حاکی از آن بود که کم‌توجهی یا بی-توجهی مسئولان امور پژوهشی دانشگاه‌ها به دانشجویان زمینه‌ساز نارضایتی دانشجویان و عدم انجام تحقیقات دانشجویی می‌شود. برای کاهش شکاف در این بُعد توصیه می‌شود مسئولان پژوهشی با برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان در جهت ارتقای مهارت‌های ارتباطی پایه تلاش کنند و در صورت امکان با جذب منابع انسانی در این حوزه امکان ارتباط مداوم دانشجویان با بخش پژوهشی را فراهم آورند. از سوی دیگر، برگزاری جلسات پرسش و پاسخ می‌تواند در جهت کاهش شکاف و آگاهی

هرچه بیشتر کارکنان از نیازهای پژوهشی دانشجویان در ارتقای سطح کیفیت خدمات این حوزه راه‌گشا باشد.

در نهایت کمترین شکاف منفی در بخش خدمات پژوهشی دانشکده مربوط به بُعد اطمینان یا تضمین با شکاف کیفیت ۱/۳۲- بود که این بُعد بر رفتار مؤدبانه و محترمانه کارکنان حوزه پژوهشی، دانش و توانایی کارکنان برای پاسخگویی به پرسش‌های دانشجویان و ایجاد اعتماد تدریجی و امنیت در آنان تأکید دارد. چگونگی تعامل و ارتباط کارکنان حوزه پژوهش با دانشجویان بر ادراک دانشجویان اثر می‌گذارد. احساس امنیت دانشجویان در تعاملاتشان با حوزه پژوهش می‌تواند موجب افزایش همکاری آنان در امور پژوهشی و رضایت آنان شود.

در بررسی ادراکات (وضعیت موجود) دانشجویان در حوزه پژوهشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان، بُعد تضمین در اولویت اول قرار گرفت و ابعاد پاسخگویی، همدلی، عناصر عینی و اعتبار به ترتیب در رتبه‌های دوم تا پنجم قرار گرفتند. بالا بودن امتیاز این بُعد نشان‌دهنده رفتار مؤدبانه و محترمانه کارکنان حوزه پژوهشی، دانش و توانایی کارکنان برای پاسخگویی به پرسش‌های دانشجویان و ایجاد اعتماد تدریجی و امنیت در آنان است. در بررسی انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات پژوهشی دانشکده، بُعد عناصر عینی دارای بالاترین اولویت از منظر دانشجویان قرار گرفت، که این امر، بر لزوم توجه مسئولان پژوهشی به شایستگی در IT، امکان دسترسی آسان به سایت‌های معتبر علمی، کتاب‌ها و منابع کتابخانه‌ای و تجهیز آزمایشگاه به تجهیزات مدرن تأکید دارد. با توجه به اینکه دانشجویان تحصیلات تکمیلی به‌ویژه دانشجویان دکتری بیشتر با مسائل پژوهشی و انجام پژوهش‌های کاربردی سروکار دارند، بهتر است شکاف موجود در این بخش با استفاده از راهکارهای مؤثر و توجه بیشتر مسئولان کاهش یابد. پس از بُعد عناصر عینی، ابعاد اعتبار، پاسخگویی، تضمین و همدلی در رتبه‌های بعدی اولویت انتظارات دانشجویان قرار گرفتند.

با توجه به اینکه همه ابعاد و گویه‌های سروکوال در حوزه کیفیت خدمات پژوهشی دانشکده شکاف منفی داشتند، از همه گویه‌ها در تدوین پرسشنامه کانو استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های کانو نشان داد که نه گویه " قابلیت دسترسی به تجهیزات مدرن و پیشرفته پژوهشی مانند تجهیزات آزمایشگاهی، وجود کتاب‌ها و منابع پژوهشی در کتابخانه دانشکده"، " دسترسی آسان به سایت‌های معتبر بین‌المللی"، " حمایت مالی از طرح‌های پژوهشی"، " اجرای کارها و خدمات وعده داده‌شده"، " برگزاری کارگاه‌های آموزشی"، " دانش و توانایی کارکنان حوزه پژوهش"، " حمایت مالی از

شرکت در سمینارهای علمی" و " برطرف کردن مشکلات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری"، از مجموع ۲۲ گویه، جزء نیازهای اساسی (الزامی) دانشجویان تحصیلات تکمیلی در بخش پژوهش هستند. "در نظر داشتن بهترین منافع برای دانشجویان از سوی مسئولان و کارکنان حوزه پژوهشی"، "اعطای به‌موقع پژوهانه به دانشجویان تحصیلات تکمیلی"، "ارائه عنوان دقیق خدمات پژوهشی"، "توجه مشتاقانه کارکنان به انجام امور دانشجویی"، "ارائه صحیح و بدون اشتباه گزارش‌ها (سفر، طرح پژوهشی و غیره)"، "رفتار مؤدبانه و محترمانه کارکنان حوزه پژوهشی با دانشجویان"، "درک درست مسئولان و کارکنان حوزه پژوهشی از نیازهای فردی دانشجویان"، "امنیت دانشجویان در تعاملات خود با حوزه پژوهشی"، "ایجاد اعتماد تدریجی در دانشجویان از طریق رفتارهای مطلوب کارکنان" و "دسترسی به اینترنت پرسرعت و افزایش باندهای اینترنتی"، از جمله گویه‌هایی بودند که در دسته نیازهای عملکردی دانشجویان قرار گرفتند. سه گویه "ارائه خدمات پژوهشی در اسرع وقت به دانشجویان"، "ارتباط مداوم کارکنان پژوهش با دانشجویان" و "رفتار محترمانه و مؤدبانه کارکنان با دانشجویان" از مجموع ۲۲ گویه جزء نیازهای انگیزشی آنان در بخش پژوهشی بودند.

در پژوهش حاضر با استناد به ماتریس QFD و مشخصه‌های مطرح‌شده توسط تیم QFD، راهکارهایی برای کاهش یا حذف شکاف در این بخش ارائه شد که می‌توان به "اولویت‌بندی در تخصیص بودجه"، "وجود برنامه دقیق و تعریف‌شده"، "حمایت مالی از پژوهش‌های دانشجویی"، "دسترسی آسان به منابع اطلاعات علمی داخلی و خارجی"، "میزبانی اجتماعات علمی ملی و بین‌المللی"، "وجود آزمون‌های سنجش متناوب و بازخورد مرحله به مرحله"، "استفاده از منابع انسانی متخصص"، "برگزاری دوره‌های ضمن خدمت جهت افزایش دانش کارکنان"، "برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای دانشجویان و استادان"، "همکاری و ارتباط با سازمان‌ها و نهادهای مرتبط با ورزش"، "شایستگی در IT" و "راه‌اندازی مرکز فناوری اطلاعات مجهز و استاندارد" اشاره کرد. همچنین مسئولان دانشکده می‌توانند با استفاده از روش‌های تشویقی از جمله حمایت از شرکت دانشجویان در مجامع علمی و بین‌المللی، حمایت و پشتیبانی از طرح‌های پژوهشی منطبق بر نیازهای جامعه علمی و کشور، افزایش سرانه طرح‌های پژوهشی و برقراری منابع مالی کسب درآمد برای پژوهشگران، گامی بلند در برطرف کردن نیازهای دانشجویان بردارند و به رشد و تعالی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان کمک شایانی کنند.

نتایج ماتریس خانه کیفیت در بخش کیفیت خدمات پژوهشی دانشکده نشان داد که در این بخش " اولویت‌بندی در تخصیص بودجه " با وزن مطلق ۳۵۹/۹ بااهمیت‌ترین مشخصه فنی در مقایسه با سایر مشخصه‌ها بود. "وجود برنامه دقیق و تعریف‌شده"، "طراحی نظام ارزیابی عملکرد پژوهشی"، "استفاده از منابع انسانی متخصص" و "همکاری با سازمان‌ها و نهادهای مرتبط با دانشگاه"، از جمله مشخصه‌های فنی بودند که هم از نظر درجه دشواری تحقق و دستیابی به آنان در برنامه فعلی سازمان و هم از نظر اهمیتشان در بهبود شرایط فعلی کیفیت خدمات پژوهشی، بالاترین امتیاز و بیشترین اهمیت را داشتند. حسین‌پور (۱۳۹۰) در پژوهش خود پایین بودن اعتبارات تحقیقاتی و پژوهشی دانشگاه‌ها، عدم تخصیص به‌موقع بودجه و اعتبارات پژوهشی، فقدان ارتباطات علمی قوی، جدی و کارآمد با دانشگاه‌های مطرح دنیا و مجامع بین‌المللی، نبود ساختار و روابط صحیح درون‌سازمانی و ضعف قوانین و مقررات و دسترسی نداشتن به منابع اطلاعاتی خارجی را از جمله ضعف‌های پژوهش کشور در حوزه علوم انسانی برشمردند. از دیدگاه کارشناسان پژوهشی نیز نبود اهداف و برنامه‌های مشخص در نظام پژوهش، عدم تأمین شرایط مناسب اقتصادی و آشنا نبودن با فرهنگ کار گروهی، عمده‌ترین موانع تحقیق ذکر شده‌اند (کیانپور و همکاران، ۱۳۸۴). وزن مطلق خواسته‌های دانشجویان نشان داد که حمایت مالی از شرکت در سمینارها و همایش‌های علمی، دسترسی به سایت‌های معتبر علمی بین‌المللی و حمایت مالی از طرح‌های پژوهشی، بیشترین اهمیت و بالاترین اولویت را دارند. به‌نظر می‌رسد همبستگی بالای تخصیص بودجه با سایر مشخصه‌ها حاکی از آن است که وجود یک برنامه دقیق و تعریف‌شده برای کارهای پژوهشی و حمایت مالی از دانشجویان و تخصیص عادلانه آن در حوزه‌هایی که به توجه بیشتر نیاز دارند، می‌تواند کمک چشمگیری به بهبود شکاف کیفیت خدمات پژوهشی دانشکده هم در بخش کمی و هم در بخش کیفی کند. براساس نتیجه مطالعات پیشین ضعف ارتباط لازم بین دانشگاه با مراکز تحقیقاتی، اعمال سلیقه‌های شخصی در ارزیابی طرح‌ها و مقاله‌ها، نبود فهرست مشخصی از اولویت‌های پژوهشی، فقدان بانک‌های اطلاع‌رسانی داخلی مربوط به پژوهش‌های انجام‌گرفته یا در حال اجرا، کمبود لوازم و امکانات مورد نیاز تحقیق و مشکل بودن تهیه آنها، از موانع انجام تحقیقات دانشجویی بوده است (۱۵).

ارزیابی مستمر می‌تواند به شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان از نظر مشتریان منجر شود و در نهایت به افزایش کیفیت ارائه خدمات بینجامد. در نهایت، با توجه به وجود شکاف در کیفیت خدمات پژوهشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان پیشنهاد می‌شود تا مسئولان و مدیران

فرایند ارزیابی کیفیت خدمات را با جدیت و حساسیت بیشتری پیگیری کنند و در کنار فراهم کردن زیرساخت‌ها، امکانات و تجهیزات پژوهشی مانند تجهیزات آزمایشگاهی، افزایش باند پهنای اینترنت، تدارک بانک‌های اطلاعاتی داخلی و امکان دستیابی به منابع علمی بین‌المللی، با به‌کارگیری مدیران پژوهشی کارآمد، پاسخگو و متخصص، شفاف‌سازی قوانین و مقررات پژوهشی، حمایت مالی از پژوهشگران و همچنین انجام کارها به‌صورت صحیح و دقیق و در زمان وعده داده‌شده در جهت بهبود کیفیت خدمات پژوهشی دانشکده اقدام کنند. تأمین و بهینه‌سازی فضاهای موجود، آشنا کردن اعضای هیأت علمی، دانشجویان و کارکنان با مقررات و محدودیت‌های موجود در بخش پژوهش، امکان برقراری ارتباط با سایر سازمان‌های مرتبط به دانشگاه برای پیشبرد امور پژوهشی، حمایت مالی از دانشجویان و ایجاد یک بانک اطلاعاتی و به اشتراک‌گذاری کتاب‌ها و مقالات علمی به‌صورت الکترونیکی می‌تواند در کاهش یا حذف شکاف و افزایش رضایت‌مندی دانشجویان مؤثر باشد.

منابع و مآخذ

۱. اتقیا، ناهید (۱۳۹۱). «بررسی کیفیت دوره‌های تحصیلات تکمیلی رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی در دانشگاه‌های دولتی کشور از دیدگاه دانشجویان، اعضای هیأت علمی و مدیران این دوره‌ها»، مطالعات مدیریت ورزشی، ش ۱۶، ص ۳۶-۱۳.
۲. بهزادی، حسن؛ داورپناه، محمدرضا (۱۳۸۸). «بررسی عوامل مؤثر بر تجربه پژوهشی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه فردوسی مشهد»، مطالعات تربیتی و روانشناسی دانشگاه فردوسی مشهد، ش ۲، ص ۲۵۰-۲۲۷.
۳. پاک‌مهر، حمیده؛ جعفری‌ثانی، حسین؛ سعیدی‌رضوانی، محمود؛ کارشکی، حسین (۱۳۹۰). کیفیت تدریس در آموزش عالی: آموزش یا پژوهش؟، اولین همایش ملی "آموزش در ایران ۱۴۰۴".
۴. جوادیان، یحیی (۱۳۸۱). «نگرش دانشجویان پزشکی در مورد اهمیت پژوهش»، مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی-درمانی قزوین، ش ۲۲، ص ۶۸-۶۴.
۵. حسین‌پور، محمد (۱۳۹۰). «بررسی عوامل بازدارنده فعالیت پژوهشی اعضای هیأت علمی رشته‌های علوم انسانی»، یافته‌های نو در روان‌شناسی، ش ۱۹، ص ۹۵-۷۹.

۶. حیدری‌نژاد، صدیقه؛ مظفری، امیر احمد؛ محقر، علی (۱۳۸۵). «ارزیابی کارایی دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی تربیت بدنی دانشگاه‌های دولتی با استفاده از مدل ریاضی تحلیل داده‌ها»، فصلنامه المپیک، ش ۳۴، ص ۱۸-۷.
۷. دارابی، شمسی؛ کوهپیمایی، علیرضا؛ یوسفی، محمدحسین؛ کمیلی‌موحد، طاهره؛ احمدی طهران، هدی؛ رحمانی، معصومه (۱۳۸۸). «بررسی شدت مشکلات پژوهشی قبل و بعد از مداخلات اداری و مدیریتی از دیدگاه اعضای هیأت علمی و محققین دانشگاه علوم پزشکی قم»، مجله دانشگاه علوم پزشکی قم، ش ۳، ص ۴۴-۳۷.
۸. رضانیان، محمدرحیم؛ فرجی، رسول؛ خوشنویس، فرهاد؛ دانش‌ثانی، کاظم (۱۳۹۲). «بررسی کیفیت خدمات اماکن ورزشی دانشگاه‌ها مبتنی بر مدل سروکوال (مطالعه موردی دانشگاه گیلان)»، دوفصلنامه مدیریت و توسعه ورزش، ش ۱ (پیاپی ۲)، ص: ۸۳-۶۵.
۹. سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۸۱). توسعه علمی و پژوهشی، سند تفضیلی نظام جامع توسعه تربیت بدنی و ورزش کشور، انتشارات سیب سبز.
۱۰. سلیمانی، حمید؛ سلیمانی، حجت؛ صالح‌فر، داوود (۱۳۹۳). «تبیین عوامل مؤثر بر عدم تمایل دانشجویان تحصیلات تکمیلی حسابداری به تحقیق و پژوهش»، پژوهش حسابداری، ش ۱۳، ص ۱۱۶-۹۸.
۱۱. شاهوردیانی، شادی (۱۳۸۹). «طراحی ابزار سنجش کیفیت خدمات پژوهشی مبتنی بر مدل سروکوال»، مجله حسابداری مدیریت، ش ۵، ص ۹۵-۸۷.
۱۲. صابونچی، رضا (۱۳۷۹). بررسی کمی و کیفی وضعیت آموزشی و پژوهشی دوره‌های کارشناسی‌ارشد تربیت بدنی از دیدگاه دانشجویان این مقطع تحصیلی در دانشگاه‌های مجری مستقر در تهران، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، تهران: دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید بهشتی.
۱۳. صافی، احمد (۱۳۸۰). «اهمیت و جایگاه پژوهش در آموزش و پرورش: تلاش، چالش‌ها و سیاست‌های آینده»، پژوهشنامه آموزشی، ش ۳۵.
۱۴. صبوری، علی‌اکبر (۱۳۸۵). «کارنامه پژوهشی ایران در سال ۲۰۰۵»، فصلنامه رهیافت، ش ۷، ص ۴۸-۴۴.

۱۵. عرب‌مختاری، روح‌اله (۱۳۸۶). شناسایی موانع و مشکلات پژوهش در رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه‌های دولتی کشور از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه اصفهان.
۱۶. علم، شهرام، تندنویس، فریدون، امیرتاش، علی‌محمد (۱۳۸۸). «عوامل مؤثر بر توسعه پژوهش در تربیت بدنی وزارت آموزش و پرورش جمهوری اسلامی ایران»، فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، ش ۲۹، ص ۱۰۱-۱۲۰.
۱۷. فرخی، نورعلی (۱۳۷۶). تحلیل عوامل مؤثر بر نگرش اساتید دانشگاه علامه طباطبایی نسبت به پژوهش و موانع تحقیق در دانشگاه، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.
۱۸. فضل‌الهی، سیف‌اله (۱۳۹۱). «عوامل بازدارنده مؤثر بر پژوهش‌های دانشجویی»، نشریه اسلام و پژوهش‌های تربیتی، سال چهارم، ش ۱، ص ۱۸۴-۱۶۵.
۱۹. فضلی، صفر؛ علیزاده، مهدی (۱۳۸۷). «تجزیه و تحلیل اولویت‌بندی بهینه نیازهای مشتریان: رویکرد مدل ادغام KANO در QFD»، پژوهشنامه بازرگانی، ش ۴۹، ص ۱۷۰-۱۴۵.
۲۰. فعلی، سعید؛ پزشکی‌راد، غلامرضا؛ چیدری، محمد (۱۳۸۵). «بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت دانشجویان در فعالیت‌های پژوهشی و تولید علم»، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ش ۴، ص ۱۰۶-۹۳.
۲۱. قراخانلو، رضا، آقا علی‌نژاد، حمید، (۱۳۸۱). «شناسایی موانع و مشکلات پژوهش در تربیت بدنی و علوم ورزشی در دانشگاه‌های کشور»، پژوهش در علوم ورزشی، ش ۱، ص ۳۰-۵.
۲۲. کاردان، علی‌محمد (۱۳۷۵). «شرایط رشد و توسعه پژوهش در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی»، مجموعه مقالات نخستین سمینار آموزش عالی در ایران، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی.
۲۳. کریمیان، زهرا؛ صباغیان، زهرا؛ صالح‌صدیق‌پور، بهرام (۱۳۹۰). «بررسی موانع و چالش‌های پژوهش و تولید علم در دانشگاه‌های علوم پزشکی»، دوفصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، سال سوم، ش ۴، ص ۳۵-۶۳.
۲۴. کوزه‌چیان، هاشم (۱۳۷۹). «وضعیت آموزشی دانشجویان دانشکده‌های تربیت بدنی»، نشریه حرکت، ش ۴، ص ۵۳-۳۷.

۲۵. کیانیپور، مریم؛ بهمن‌زیاری، پروانه؛ آرتی، سارا؛ ناجی، همایون (۱۳۸۴). «بررسی موانع پژوهش در نظام علوم پزشکی از دیدگاه مسئولان، اعضای هیأت علمی و کارشناسان»، نشریه پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، ش ۲۸، ص ۱۴-۶.
۲۶. میر فخرالدینی، سید حیدر؛ صالح اولیا، محمد؛ جمالی، رضا (۱۳۸۸). «مهندسی مجدد مدیریت کیفیت در مؤسسات آموزش عالی (مطالعه موردی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه یزد)»، پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ش ۵۳، ص ۱۵۷-۱۳۱.
۲۷. همتی‌نژاد، زهرا؛ همتی‌نژاد، مهرعلی (۱۳۹۳). «ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان براساس مدل سروکوال»، مبنای مطالعات مدیریت در ورزش، ش ۳، ص ۱۱-۲۸.
28. Abu Hasan, H. F., Ilias, A., Abd Rahman, R., Abd Razak, M. Z. (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions, *International Business Research*, 1(3), 163-175.
29. Al-Alak, B. A., Alnaser, A. S. M. (2012). Assessing the relationship between higher education service quality dimensions and student satisfaction, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(1), 156-164.
30. Australian Institute of Spor. (2002). <http://www.ais.org.au>.
31. Baron, A. (2011). Measuring Human Capital, *Strategic HR Review*, 10(2), 30-35.
32. Bery, L., A, Parasuraman, A., zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality., *Journal of Retailing*, 64(1), 13-40.
33. Coates, H. (2005). The value of student engagement for higher education quality assurance, *Quality in Higher Education*, 11(1), 25-36.
34. Daniel, J., Kanwar, A., Uvalic-Trumbic, S. (2006). A Tectonic Shift in Global Higher Education, *Change*, 38(4), 16-23.
35. Ginns, P., Prosser, M., Barrie, S. (2007). Students' Perceptions of Teaching Quality in Higher Education : The Perspective of Currently Enrolled Students., *Studies in Higher Education*, 32(5), 603- 615.
36. Institute for Scientific Information. (2002). [www. Isinet.com](http://www.isinet.com).
37. Irish Sport Council. (2003). Irish Sport Council Launches Strategy Statement A Irland. <http://www.irishsportcouncil.ie/strategy.asp>.
38. Japan Institute of Sport. (2002). <http://www.ais.org.au>.
39. Jiewanto, A., Laurens, C., Nelloh, L. (2012). Influence of Service Quality, University Image, and Student Satisfaction toward WOM Intention: A Case Study on Universities Pelita Harapan Surabaya, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 16 – 23.

40. Karydis, A., Kodovazeniti, K. M., Hatzigeorgiou, D., Panis, V. (2001). Expectations and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care, *International Journal of Quality of Health Care*, 13(5), 409-416.
41. Khanchitpol Yousapronpaiboon. (2014). SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088 – 1095.
42. Khodayari, F., Khodayari, B. (2011). Service quality in higher education, *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(9), 38-46.
43. Kotrlík, W.J., Bartlett, E.J., Higgins, C.C., Williams, A.H. (2002). Factors Associated With Research Productivity of Agricultural Education Faculty, *Journal of Agricultural Education*, 43(3), 110-116.
44. Lofgren, M., Witell, L. (2005). Kano's theory of attractive quality and packaging, *Quality Management Journal*, 12(3), 7-30.
45. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 13-40.
46. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. A. (1985). Conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
47. Sport Canada policies, Canada: Sport Canada, (1998). <http://www.pch.gc.ca>.
48. Stewart, J., Harte, V. (2010). The Implications of Talent Management for Diversity Training: an Exploratory Study, *Journal of European Industrial Training*, 34(6), 506-518.

