



تحلیل گسترش عملکرد کیفیت در دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه خوارزمی

بر مبنای مدل سروکوال

محمود فاضل بخششی^۱، نجف آقایی^۲، حسین اکبری یزدی^۳

تاریخ پذیرش: ۹۴/۲/۲۲

تاریخ دریافت: ۹۳/۱۰/۱۴

چکیده

هدف: هدف از انجام این تحقیق بررسی و تحلیل گسترش عملکرد کیفیت در دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه خوارزمی بر مبنای مدل سروکوال بود.

روش شناسی: این تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی-کاربردی بوده و به منظور گردآوری داده ها از روش آمیخته (کمی و کیفی) استفاده شد. جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان شاغل به تحصیل ($N=850$ نفر) در نیمسال اول و دوم ۹۴-۱۳۹۳ بود. جهت انجام مصاحبه ها، نمونه آماری به صورت نمونه گیری غیرتصادفی و با نظر تیم راهبردی تحقیق تا رسیدن به اشباع نظری پاسخ ها تعداد (۳۲ نفر) مشخص شد. همچنین نمونه آماری جهت تکمیل پرسشنامه های تحقیق با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران ($n=265$) نفر به صورت نمونه گیری تصادفی طبقه ای تعیین گردید. پس از انجام مصاحبه عمیق و نیمه ساختارمند تعداد ۱۱۴ نیاز به عنوان صدهای مشتریان دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه خوارزمی شناسایی شد که پس از دسته بندی و تخلص نیازها با استفاده مدل سروکوال به صورت یک پرسشنامه ۵۰ سوالی دو بعد کیفیت مورد انتظار و کیفیت ادراک شده در ۵ مولفه کیفیت منابع انسانی، خدمات آموزشی، خدمات پژوهشی، خدمات رفاهی و خدمات اداری و مدیریتی تهیه شد.

یافته ها: نتایج آزمون توصیفی و استنباطی (کلموگروف اسمیرنوف، فریدمن و t همبسته) نشان از شکاف منفی و معنی داری در تمامی نیازها و مولفه های شناسایی شده داشت. علاوه بر این انتظارات و ادراکات مشتریان نیز رتبه بندی شدند.

نتیجه گیری: در مجموع به مسئولین دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی پیشنهاد می شود با عنایت به نتایج بدست آمده، شکاف موجود بین انتظارات و ادراکات دانشجویان را برطرف نموده و از این طریق به گسترش عملکرد کیفیت خدمات در دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی بپردازند.

واژه های کلیدی: کیفیت خدمات، گسترش عملکرد کیفیت، فن کیفیت خدمات.

۱. استادیار دانشگاه سیستان و بلوچستان

۲ و ۳. استادیار دانشگاه خوارزمی

* نشانی الکترونیک نویسنده مسئول: fazelmahmood@yahoo.com

مقدمه

چند دهه ای است که رشد روزافزون رقابت و وجود محیط های پیچیده و دائماً در حال تغییر، سازمان ها را ترغیب می کند که برای بقای خود در پی جلب هرچه بیشتر رضایت مشتریان بوده و با تلاش مضاعف سعی در نگهداری و افزایش سهم بازار خود را داشته باشند. در این راستا سازمان ها در پی یافتن راه کارهای مناسب جهت نیل به این هدف هستند و می کوشند با کمترین هزینه محصول مورد نیاز مشتری را تولید کنند، لذا امروزه مهم ترین جنبه طراحی محصول، طراحی براساس نیازها و خواسته های مشتریان است. بنابراین، طراحی محصول طبق انتظارات مشتریان نیاز به طرح و برنامه مشخصی دارد، به طوری که محصول تولید شده دارای قابلیت های مورد نظر بوده و دارای قیمتی برابر و یا کمتر از محصولات تولیدی به وسیله رقبا باشد (صدیق و همکاران، ۱۳۸۸). با افزایش رقابت بین سازمان ها، آنها راه های گوناگونی را برای تجدید حیات سازمان های خود مورد بررسی قرار می دهند و نوآوری هایی اعمال می کنند تا بتوانند مشتریان خود را جذب کنند. ارائه خدمات با کیفیت شاید از مهم ترین عناصری باشد که موجبات رضایت مشتری را فراهم می کند (معماری، ۱۳۸۶). در شرایط رقابتی موجود، رسالت واقعی سازمان ها، درک و نیاز خواسته های مشتریان و ارائه راهکارهایی است که رضایت مشتریان را در پی داشته باشد. برتری در بازار فقط با تامین رضایت مشتری، ابداع و نوآوری و ارائه کیفیت و خدمات برتر به دست می آید (پور اشرف، ۱۳۸۳). هدف گسترش

عملکرد کیفیت^۱ (QFD) نیز جلب رضایت مشتری در مرحله طراحی محصول یا خدمات می باشد. به عبارت دیگر QFD ابزاری متعالی است که به ما این اطمینان می دهد که صدای مشتری در تمامی فرآیندهای تولید و توسعه محصولات و خدمات هدایت بخش است و به تمامی تلاش ها و فعالیتهای سازمانی هدف می دهد. این شیوه معمولاً سبب تهیه محصولات و خدمات بهتری می شود که دقیقاً مطابق با نیازهای مشتریان می باشد (نورالسنة، ۱۳۸۴). بنابراین سازمان ها از جمله سازمان های ورزشی جهت پیاده سازی فرآیند کیفیت خدمات خود نیازمند مدل های تعریف شده ای هستند که توانایی استقرار و پیاده سازی را به اثبات رسانده و زمینه را جهت رضایتمندی مشتریان فراهم نمایند (بختیاری، ۱۳۸۸). نتایج تحقیقات نشان می دهد که در دو دهه اخیر علاقه مندی به کیفیت خدمات به صنعت ورزش نیز کشیده شده است (مکینتاش و دوهرتی، ۲۰۰۷). واقعیت آن است که انتظارات مشتریان ورزشی نسبت به گذشته افزایش یافته است. رقبا با تغییر مداوم خدمات خود و چگونگی ارائه آن به مشتریان، مدام در حال تغییر دادن بازار هستند و از این راه در صدد هستند تا سهم بازار خود را افزایش دهند. این موضوع خود باعث افزایش انتظارات مشتریان می شود (بحرینی و همکاران، ۱۳۸۸). از سوی دیگر، با وجود تأکید بر کسب بازخورد از مشتریان ورزشی، اغلب بین تلقی مدیران ورزشی از ادراک و انتظار دریافت کنندگان خدمت و ادراک و انتظار واقعی آنها

1. Quality Function Deployment model (QFD)

در حوزه مدیریت سازمان های آموزشی از جمله دانشگاهها نیز در رابطه با محیط خدماتی مقالات متعددی نوشته شده است که کانون توجه آن کیفیت خدمات می باشد. یاری قلی (۱۳۸۵) در تحقیقی نشان داد که مهمترین خواسته های کیفی مطرح شده توسط دانشجویان مربوط به داشتن توانایی بالای اساتید در تدریس، روشن بودن مطالب درسی، قدرت برانگیختن دانشجو توسط استاد و روشن بودن نحوه ارزیابی دانشجو است. همچنین ویژگی های خدمت برآورد کننده نیازهای دانشجویان، وجود معیارهایی برای استخدام اساتید، شرایط لازم برای استاد، توضیح روشن محتوای درس از اول ترم و تکالیف به صورت نوشتن مقاله می باشد. نجیمی (۱۳۸۷) در تحقیقی به بررسی گسترش مشخصه های کیفی (QFD) در نظام آموزش عالی دانشگاه های دولتی ایران پرداخته و نشان داد که مهمترین خواسته های دانشجویان کسب جدیدترین تجارب سازمانی، تبحر یافتن در مهارتهای تحلیلی، ترغیب دانشجویان به تفکر، مفید و کافی بودن منابع معرفی شده مثالها و تکالیف ارائه شده، داشتن روحیه انتقاد پذیری استاد درس و توانایی علمی و میزان تسلط استاد بر موضوع درس می باشد که باید مورد توجه طراحان این مقطع تحصیلی قرار گیرد. همچنین یافته های پژوهش نشان می دهد که بین میزان اهمیت خواسته ها از نظر دانشجویان و میزان دستیابی آنها به خواسته هایشان تفاوت معناداری وجود دارد و ضرورت گذر از وضع موجود به وضع مطلوب به روشنی ادراک می شود. باقرزاده و همکارانش (۱۳۸۸) نشان دادند که مراکز آموزش عالی تبریز، نتوانسته اند انتظارات دانشجویان خود را برآورده سازند. همچنین

تناسب وجود ندارد و این امر موجب صدمه دیدن کیفیت خدمت می گردد. در چنین حالتی، ارائه دهندگان خدمات نمی توانند به درستی اولویت امور را تعیین کنند و این امر باعث می شود که عملکرد خدمت نتواند جوابگوی انتظار مشتریان بوده و بنابراین، شکاف کیفیت به وجود می آید. گام اساسی برای جبران این شکاف، شناخت ادراک و انتظار مشتری از کیفیت خدمت و تعیین میزان شکاف و در پی آن اتخاذ استراتژی هایی برای کاهش شکاف و تأمین نظر مشتری است (موذن احمدی، ۱۳۸۶). برای برطرف نمودن این شکاف، QFD راه حل مناسبی را با ارائه دیدگاهی مشتری محور، انعطاف پذیر، سریع و هدفمند ارائه می دهد. یکی از مقدمات اساسی طراحی ماتریس QFD، جمع آوری نیازهای دانشجویان یا به عبارتی صدای مشتری^۱ است. به گفته بوسرت^۲ (۲۰۰۵) قدرت QFD در فلسفه پایه آن نهفته است، و آن شنیدن ندای مشتری است که برای ارائه برنامه های با کیفیت در آموزش عالی گوش فرادادن به ندهای مشتری (VOC) بسیار ضروری است. محققان معتقدند برای شناسایی نیازمندی های دانشجویان، رفتن به میان آنان و استفاده کردن از خدمات دارای اهمیت است. در این راستا جهت جمع آوری صدای مشتری از طریق مصاحبه، پرسشنامه، طوفان مغزی، مطالعات تطبیقی و ادبیات پیشینه اطلاعات جمع آوری شده و از طریق روش سروکوال (SERVQUAL) شکاف موجود بین خواسته های مشتریان و خدماتی که واقعاً درک می کنند، مشخص می شود.

1. Voice of Customer
2. Bossert

و درخور تجهیزات و امکانات در اختیار دانشجویان. کیفیت خدمات و رضایتمندی از فاکتورهای بسیار مهمی هستند که وفاداری مشتریان را تضمین کنند. این محققان معتقدند سازمان ها و مراکز ورزشی باید اهمیت این مقوله را به خوبی درک کرده و آن را در اولویت کاری خود قرار دهند. اونیل و پالمیر^۲ (۲۰۰۹) کیفیت خدمات در آموزش عالی را براساس تفاوت بین آنچه دانشجو انتظار دارد با آنچه وی در عمل دریافت می کند، تعیین می کنند. برداشت مثبت از کیفیت خدمات می تواند سبب رضایت دانشجویان گردد و این دانشجویان احتمالاً دانشجویان جدیدی را از طریق ارتباطات شفاهی جذب می کنند و نیز ممکن است باعث بازگشت دانشجویان به دانشگاه برای دوره های بیشتر گردد (به نقل یاو، ۲۰۰۹). کوکسال و اجیتمن^۳ (۲۰۱۳) بیان کردند که تدریس و مشاوره، طراحی دوره تحصیلات و دوره تحصیلی بیشترین تاثیر را در برآوردن نیازمندی های مشتریان دانشکده دارد. زوار و همکارانش (۲۰۰۸) معتقدند در بین گروه های مختلف مشتریان آموزش عالی، دانشجویان متقاضیان اصلی و بی واسطه خدمات آموزش عالی هستند و از نظر منابع اختصاص یافته، مهمترین سرمایه محسوب می شوند. همچنین انتظارات و ادراکات دانشجویان به عنوان متقاضیان و مشتریان اصلی مراکز آموزش عالی، عامل مهمی در تعیین و بهبود کیفیت آموزش عالی می باشد. علاوه بر این بازاری شدن موسسات آموزش عالی باعث شده است که این موسسات به طور فزاینده ای دانشجویان خود را به عنوان مشتری در نظر

کمترین میزان شکاف مربوط به بعد تضمین و بیشترین شکاف مربوط به بعد همدلی بود. از نظر دانشجویان بعد همدلی و پاسخگویی بیشترین اهمیت را داشت. عارفی و زندی (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان پیشنهاد الگوی ادغام مدل های بهبود کیفیت: رویکردی به مشتری مداری در آموزش عالی نشان دادند که اهمیت توجه به خواسته های مشتریان حتی اگر این خواسته ها در طول زمان نیز تغییر کند، انکارناپذیر است. در واقع پیام اصلی مدل های مشتری محور در آموزش عالی این است که در کنار توجه به ارضای نیازهای سایر ذینفعان آموزش عالی، می بایست به طور ویژه ای به ارضا خواسته ها و نیازهای دانشجویان به عنوان مشتریان مهم آموزش عالی توجه شود. همچنین می توان با ایجاد سیستم های جامع مدیریت ارتباط با مشتری از محدودیت های مدل های مشتری محور کاسته و در جهت ارتباط صحیح با تک تک مشتریان گام برداشت. وجانیگروم و فابریان^۱ (۲۰۰۸) در کار تحقیقی با عنوان طرح ریزی برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه ایرلانگا اندونزی با پیاده سازی مدل QFD، ۹ شکاف در کیفیت خدمات دانشگاه را شناسایی کردند: ۱) ارتباط با هیات رئیسه دانشگاه، ۲) توانائی سخنرانی و سطح آموزش، ۳) توانائی سخنرانی و مهارت های تدریس، ۴) سهولت در برقراری ارتباط با سخنرانی ها، ۵) پروسه ها و فرایندهای روشن و واضح، ۶) گشاده روئی اعضای کادر اداری، ۷) بازخورد نسبت به شکایات دانشجویان، ۸) تکمیل تجهیزات و امکانات کتابخانه، ۹) شهریه متناسب

2. O'neal & Palmir
3. Koksai & Egitman

1. Wurjaningrum & Febriana

بگیرند. رضایت دانشجویان از تجارب یادگیریشان برای شهرت موسسات و افزایش مزیت رقابتی آن ها بر دیگر موسسات بسیار حیاتی است (یاو، ۲۰۰۹). لذا بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشتریان برای سازمان های خدماتی، نظیر دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی بسیار مهم و اساسی است. اگر مدیران دانشکده های تربیت بدنی، ارائه خدمات را در سطحی کمی بیش از حد انتظار مشتری در دانشکده ها اعمال و درونی کنند، به نحوی که جزئی از فرهنگ سازمان شود، باعث اقبال بیشتر دانشجویان به ورزش و افزایش تعداد دانشجویان ورزشکار تحت پوشش دانشکده خواهد شد (عارفی و زندی، ۱۳۹۰). لذا سازمان های ورزشی بایستی پیوسته کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان را ارزیابی نمایند تا بتوانند با رفع ضعف ها و مشکلات موجود، رضایت مشتریان را جلب نموده و به مزیت رقابتی دست یابند. بی شک مجموعه ای از معیارها و شاخص ها برای سنجش سطح کیفیت خدمات، رضایتمندی، وفاداری و حضور مجدد مشتریان در یک سازمان ورزشی لازم است (حمیدی زاده و غمخواری، ۱۳۸۸).

مدیران سازمان های ورزشی از جمله دانشگاه ها و دانشکده های مرتبط با ورزش نیز می بایست با پیشه نمودن شعار اول مشتری یا حق با مشتری است کیفیت خدمات خویش را در تمامی سطوح بیش از انتظارات افراد ذینفع خود ارائه نمایند. به گونه ای که این نگرش جزئی از فرهنگ این سازمان های ورزشی شده و باعث اقبال بیشتر دانشجویان به ورزش شود (باورساد، ۱۳۸۴).

دانشگاه ها و موسسات علمی و آموزشی نماد توسعه یافتگی در هر کشوری است و ارائه خدمات با کیفیت نشانه توجه دولتمردان به

گسترش و رشد علمی است. از نظر یونسکو کیفیت در آموزش عالی مفهومی چند بعدی است که به میزان زیاد به وضعیت محیطی (زمینه) نظام دانشگاهی، ماموریت یا شرایط و استانداردهای رشته بستگی دارد. بر این اساس نمی توان گفت که کیفیت از یک نظریه عمومی یا یک الگوی کلی به دست می آید (بازرگان، ۱۳۸۳). یکی از این مراکز علمی در زمینه ورزش در کشور ایران، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه خوارزمی می باشد. از جمله وظایف دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی تربیت نیروی انسانی مراکز و سازمان های ورزشی و نیز پرورش مربیان و متخصصان ورزشی در رشته های مختلف ورزشی و در نهایت توسعه و گسترش تربیت بدنی و علوم ورزشی در زمینه های علمی و عملی می باشد. افراد جوای علم و دانش در زمینه ورزش به عنوان مهمترین مشتریان دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی به حساب می آیند. حضور فعال و گسترده دانشجویان در این دانشکده معتبر در ایران از جمله شاخص های موفقیت این دانشکده می باشد. اما در سال های اخیر و با تاسیس دانشکده های تربیت بدنی و علوم ورزشی در کشور لزوم بررسی مزیت رقابتی این دانشکده ضروری به نظر می رسد. دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه خوارزمی که قصد رقابت و حضور موثر در محیط خارجی خود دارد، باید بدانند کیفیت خدمات آنان از دیدگاه دانشجویان با توجه به خصوصیات کیفی مورد نظر آنان، در مقایسه با سایر رقبا در چه جایگاه و رتبه ای قرار دارد. شناسایی نیازها و خواسته های دانشجویان این دانشکده و برنامه ریزی جهت برطرف کردن نیازهای آنان می تواند گامی مهم در راستای

طور کامل توجه محوری به مشتری را به عنوان یگانه عامل تأمین حیاتی مورد نیاز قرار نداده و ارتقاء کیفیت و توسعه خدمات را متناسب با خواسته‌ها و نیازهای مشتریان ناملموس بوده است. لذا رسالت سازمان‌های ورزشی بخصوص دانشکده تربیت بدنی ایجاب می‌کند که اعتماد اقشار مختلف جامعه ورزشی را از طریق بهبود روابط کاری و توجه به نظرات و تمایلات و خواسته‌های مشتریان بیشتر به خود جلب نمایند. بدیهی است که ایجاد وفاداری در مشتریان، ضرورت توجه به عوامل مؤثر بر ایجاد وفاداری و سایر عوامل قابل کنترل از سوی دانشکده را می‌طلبد. دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی به دلیل تنوع و تعداد مشتریان خود نه تنها بایستی مراقبت نمایند که انتظارات مشتریان برآورده شود، بلکه باید تلاش نمایند تا دریابند طرز نگرش مشتریان دانشکده در مقایسه با دانشکده‌های تربیت بدنی دیگر چیست؟ این نیاز سبب می‌شود که دانشکده تربیت بدنی بیش از گذشته در پی اندازه‌گیری کیفیت خدمات در این بخش باشند. این موضوع می‌تواند به رضایتمندی مشتریان دانشکده، پرورش نخبه-های علمی در ورزش، تربیت نیروی متخصص در رشته‌های ورزشی، بازاریابی بهتر، جذب بودجه بیشتر از سوی دانشگاه، جذب درآمدهای مالی از خارج از دانشکده از طریق حامیان مالی و دیگر منابع درآمدزایی، همگی می‌تواند به توسعه کیفی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی بیانجامد. و در نهایت نقش بسزایی در فرآیند توسعه ورزش کشور خواهد داشت.

پیشرفت دانشکده و رقابت با دیگر دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی کشور داشته باشد. از سویی دیگر، با بالا بردن کیفیت خدمات ارائه شده از سوی دانشکده می‌توان میزان رضایتمندی دانشجویان را افزایش داده و تمایل به ادامه تحصیل و همکاری در این مکان را افزایش داد.

در همین راستا، QFD به کمک مدیران سازمان‌های ورزشی از جمله مراکز آموزشی ورزش آمده و به منزله پل ارتباطی بین مشتریان ورزشی و دانشکده تربیت بدنی عمل می‌نماید. به عبارت دیگر نقش اصلی QFD، جاری ساختن صدای مشتری در تمامی فرآیندهای سازمانی از برنامه ریزی تا کنترل است. در دنیای امروز و با تغییر پیوسته خواسته‌ها و الزامات کیفی دانشجویان، ارائه محصولات و خدمات خلاقانه و نوآورانه تنها راه چاره بقای دانشکده-های تربیت بدنی در بازارهای رقابتی است. از اینرو، توجه به مدیریت خدمات ضرورت بسیاری دارد. اما دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه خوارزمی با وجود در اختیار داشتن تجهیزات و امکانات، منابع فیزیکی و مادی و بالاخص منابع انسانی متخصص، در جهت تأمین رضایت کامل مشتریان نتوانسته است ایده‌ای خلاق و نو جهت خلق ویژگی‌های انگیزشی در محصول یا خدمات و خشنودی مشتریان را فراهم نماید. به عبارت دیگر، با تمامی تلاش‌های صورت گرفته، فعالیت‌های دانشکده در جهت رفع خواسته‌ها و انتظارات مشتریان قرار نگرفته است. امروزه هم راستا با تغییر و تحولات محیطی، تکنولوژی و نگرش مشتریان، عملیات و فعالیت‌های دانشکده تغییر نکرده است و این سازمان ورزشی در حفظ سهم خود از بازار، به

روش‌شناسی پژوهش

هدف اصلی تحقیق پیاده سازی تکنیک گسترش عملکرد کیفیت (QFD) در دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه خوارزمی می باشد. از این رو، این تحقیق از جنبه کارکردی از نوع تحقیقات کاربردی و از لحاظ روش تحقیق در زمره تحقیقات توصیفی می باشد و به منظور گردآوری داده ها از روش آمیخته (MIX) که ترکیبی از روش های کمی و کیفی است استفاده شد. به این نحوه که اطلاعات هم به صورت پرسشنامه ای (از نمونه آماری تحقیق) و هم به صورت مصاحبه نیمه ساختار یافته جمع آوری شد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه دانشجویان شاغل به تحصیل در نیمسال اول و دوم ۱۳۹۳-۹۴ می باشند. تعداد دانشجویان دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی ($N=850$) نفر بود. جهت انجام مصاحبه ها، نمونه آماری به صورت نمونه گیری غیر تصادفی و با نظر تیم راهبردی تحقیق تا رسیدن به اشباع نظری پاسخ ها تعداد (۳۲ نفر) مشخص شد. همچنین نمونه آماری جهت تکمیل پرسشنامه های تحقیق با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران ($n=265$) نفر تعیین و به صورت نمونه گیری تصادفی طبقه ای در سه مقطع کارشناسی (۱۵۹ نفر)، کارشناسی ارشد (۸۰ نفر) و دکتری (۲۶ نفر) محاسبه شد. سپس در گام نخست، ابعاد و مولفه های موثر بر پیاده سازی مدل گسترش عملکرد کیفیت از مبانی نظری مرتبط با پژوهش و جستجوی کتابخانه ای مقالات و نشریات علمی استخراج گردید و راهنمای مصاحبه^۱ جهت انجام مصاحبه نیمه ساختار یافته تهیه شد. در گام

دوم، مصاحبه های نیمه ساختار یافته ای به صورت حضوری و جداگانه با (۳۲ نفر) از دانشجویان دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی صورت گرفت. انجام مصاحبه ها تا حد اشباع نظری ادامه یافت. اشباع نظری به این معنی است که دیگر داده ها به گونه ای نیست که طبقات جدید و متفاوتی را ایجاد کند و یا به ویژگی های طبقات موجود بیفزاید. در این حالت داده های اضافی کمک به تکمیل و مشخص کردن مقوله دیگری نمی کند و نمونه ها از آن پس مشابه به نظر می رسند (استراس و کوربین، ۱۳۸۴). پس از انجام مصاحبه، داده ها با استفاده از جدول دسته بندی صدای مشتری خلاصه و طبقه بندی شده و در قالب پرسشنامه ای براساس مدل سروکوال که روایی صوری و محتوایی آن با استفاده از نظرات ۱۵ نفر از اعضای هیات علمی دانشکده تربیت بدنی بررسی شد، بین نمونه آماری توزیع گردید. در بخش مصاحبه تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی صورت گرفت. فرآیند تحلیل داده های کیفی به صورت زیر انجام شد: ۱. اجرا و ویرایش مصاحبه ها ۲. کد گذاری نظرات مصاحبه شونده ها ۳. طبقه بندی نظرات در گروه های مفهومی یکسان. بعد از جمع آوری نظرات دانشجویان از طریق مصاحبه نیمه ساختار یافته، جهت تحلیل شکاف موجود از روش پرسشنامه سروکوال (SERVQUAL) استفاده شد.

روش تجزیه و تحلیل داده های تحقیق با توجه به روش تحقیق حاضر از نوع آمیخته کمی و کیفی بود.

1. Interview Guide

نتایج مصاحبه های کیفی در خصوص صدای مشتری

در مرحله اول تحقیق و پس از انجام مصاحبه با نمونه آماری تحقیق، تعداد ۱۱۴ نیاز به عنوان صداهای مشتریان (VOCT^۱) دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه خوارزمی شناسایی شدند. در مرحله بعد از شناسایی نیازها، دسته بندی و تخلص نیازها با استفاده از نظرات صاحب نظران و تیم تحقیق و همچنین با الگوبرداری از مدل های موجود در سنجش کیفیت خدمات ورزشی مدل سروکوال به صورت یک پرسشنامه دو بعدی تهیه شد. پرسشنامه سروکوال تدوین شده کیفیت مورد انتظار و کیفیت ادراک شده در هر یک از نیازها و مولفه ها را می سنجید. در این مرحله از تحقیق در نهایت ۵۰ نیاز به عنوان نیازهای مشتریان در قالب یک پرسشنامه و در ۵ مولفه کیفیت منابع انسانی، خدمات آموزشی، خدمات پژوهشی، خدمات رفاهی و خدمات اداری و مدیریتی در دو بعد کیفیت مورد انتظار و کیفیت ادراک شده لیست شدند و در اختیار نمونه آماری تحقیق قرار گرفتند. پس از گردآوری پرسشنامه ها در نهایت ۲۶۵ پرسشنامه جهت تجزیه و تحلیل داده ها مورد استفاده قرار گرفتند.

لذا جهت تحلیل داده های کیفی از روش هایی همچون کدگذاری اطلاعات مستخرج از مصاحبه و تحلیل محتوای مصاحبه ها و جدول دسته بندی صدای مشتری (VOCT) از نرم افزار ۲۰۰۷ Excel و SPSS17 استفاده شد. در بخش کمی تحقیق، از آمار توصیفی (نمودار، میانگین، فراوانی ها و...) و آمار استنباطی (شامل کلموگروف اسمیرنوف، t همبسته و فریدمن) جهت تجزیه و تحلیل داده های آماری استفاده گردید. همچنین از نرم افزار QFD 2000 جهت ترسیم ماتریس QFD استفاده شد.

یافته های پژوهش

یافته های تحقیق نشان داد که ۵۷ درصد دانشجویان تربیت بدنی مورد بررسی مرد و ۴۳ درصد زن بودند. همچنین حداقل و حداکثر سن دانشجویان به ترتیب ۱۹ و ۵۷ بود. همچنین میانگین و انحراف استاندارد سن به ترتیب $(24/69 \pm 4/95)$ بود. نتایج نشان داد که ۶۰ درصد دانشجویان رشته تربیت بدنی در مقطع لیسانس، ۳۰ درصد دانشجویان رشته تربیت بدنی در مقطع فوق لیسانس و ۱۰ درصد دانشجویان رشته تربیت بدنی در مقطع دکتری بودند. ۱۵ درصد دانشجویان رشته تربیت بدنی در گرایش فیزیولوژی ورزشی، ۱۱ درصد در گرایش مدیریت ورزشی، ۶ درصد در گرایش رفتار حرکتی، ۹ درصد در گرایش بیومکانیک، ۸ درصد در گرایش آسیب شناسی ورزشی و ۵۱ درصد در گرایش عمومی مشغول به تحصیل بودند.

جدول ۱. نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای توزیع طبیعی داده‌ها

شاخص	میانگین	انحراف استاندارد	Z	P
کیفیت مورد انتظار	۳/۹۲	۰/۵۸	۱/۲۸۲	۰/۰۷۵
کیفیت ادراک شده	۲/۴۸	۰/۵۱	۰/۵۰۵	۰/۹۶۱
کیفیت خدمات کل	۳/۲۰	۰/۳۵	۱/۲۶۰	۰/۰۸۳

نتایج جدول ۱، نشان داد که توزیع داده‌های کیفیت مورد انتظار ($Z=1/282$ و $P=0/075$)، کیفیت ادراک شده ($Z=0/505$ و $P=0/961$) و کیفیت خدمات کل ($Z=1/260$ و $P=0/083$) به طور طبیعی بود. نتایج تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌های تکمیل شده براساس کیفیت مورد انتظار و کیفیت ادراک شده و همچنین شکاف موجود بین آن‌ها، در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. توصیف گویه‌های کیفیت خدمات دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی براساس کیفیت مورد انتظار و ادراک شده

گویه	میانگین انتظارات	انحراف استاندارد	انتظارات (E) - درصد	میانگین ادراکات	انحراف استاندارد	ادراکات (P) - درصد	کیفیت خدمات (P-E) درصد شکاف
Q ^۱	۴/۱۳	۰/۸۴	۸۲/۶	۳/۳۴	۱/۰۱	۶۶/۸	-۱۵/۸
Q ^۲	۳/۹۵	۰/۸۴	۷۹/۰	۳/۰۱	۰/۹۶	۶۰/۲	-۱۸/۸
Q ^۳	۳/۸۲	۰/۸۱	۷۶/۴	۲/۸۶	۰/۹۰	۵۷/۲	-۱۹/۲
Q ^۴	۳/۸۲	۰/۹۰	۷۶/۴	۲/۸۲	۱/۰۵	۵۶/۴	-۲۰/۰
Q ^۵	۳/۹۴	۰/۸۸	۷۸/۸	۲/۹۷	۱/۱۰	۵۹/۴	-۱۹/۴
Q ^۶	۳/۹۱	۰/۹۰	۷۸/۲	۲/۶۵	۱/۰۲	۵۳/۰	-۲۵/۲
Q ^۷	۳/۵۸	۱/۰۸	۷۱/۶	۱/۸۸	۱/۰۴	۳۷/۶	-۳۴/۰
Q ^۸	۳/۸۸	۰/۹۰	۷۷/۶	۲/۶۸	۰/۹۶	۵۳/۶	-۲۴/۰
Q ^۹	۳/۹۶	۰/۸۴	۷۹/۲	۲/۹۷	۱/۱۰	۵۹/۴	-۱۹/۸
Q ^{۱۰}	۳/۹۲	۰/۸۹	۷۸/۴	۲/۴۸	۱/۱۰	۴۹/۶	-۲۸/۸
Q ^{۱۱}	۳/۸۳	۱/۰۱	۷۶/۶	۲/۴۷	۱/۲۱	۴۹/۴	-۲۷/۲
Q ^{۱۲}	۳/۸۸	۰/۸۵	۷۷/۶	۳/۰۸	۱/۰۷	۶۱/۶	-۱۶/۰
Q ^{۱۳}	۴/۰۵	۰/۹۴	۸۱/۰	۲/۴۵	۱/۲۴	۴۹/۰	-۳۲/۰
Q ^{۱۴}	۴/۰۳	۰/۹۶	۸۰/۶	۲/۳۴	۱/۰۶	۴۶/۸	-۳۳/۸
Q ^{۱۵}	۳/۹۷	۰/۹۲	۷۹/۴	۲/۵۹	۱/۱۰	۵۱/۸	-۲۷/۶
Q ^{۱۶}	۳/۹۶	۱/۲۴	۷۹/۲	۲/۰۰	۱/۰۳	۴۰/۰	-۳۹/۲
Q ^{۱۷}	۳/۶۱	۰/۹۹	۷۲/۲	۲/۶۰	۱/۱۳	۵۲/۰	-۲۰/۲
Q ^{۱۸}	۳/۹۳	۰/۸۹	۷۸/۶	۳/۰۸	۱/۰۴	۶۱/۶	-۱۷/۰
Q ^{۱۹}	۳/۹۳	۰/۹۵	۷۸/۶	۲/۳۸	۱/۱۵	۴۷/۶	-۳۱/۰
Q ^{۲۰}	۳/۸۸	۰/۹۳	۷۷/۶	۲/۶۰	۱/۰۶	۵۲/۰	-۲۵/۶
Q ^{۲۱}	۴/۰۱	۰/۹۴	۸۰/۲	۲/۹۱	۱/۲۲	۵۸/۲	-۲۲/۰
Q ^{۲۲}	۴/۰۵	۰/۹۴	۸۱/۰	۱/۸۲	۰/۹۲	۳۶/۴	-۴۴/۶
Q ^{۲۳}	۳/۹۴	۰/۹۵	۷۸/۸	۲/۳۱	۱/۰۱	۴۶/۲	-۳۲/۶

ادامه جدول ۲. توصیف گویه های کیفیت خدمات دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی براساس کیفیت مورد انتظار و ادراک شده

کیفیت خدمات (P_E) درصد شکاف	ادراکات (P) - درصد	انحراف استاندارد	میانگین ادراکات	انتظارات (E) - درصد	انحراف استاندارد	میانگین انتظارات	گویه
-۳۵/۸	۴۲/۶	۰/۹۴	۲/۱۳	۷۸/۴	۰/۸۳	۳/۹۲	Q۴۴
-۳۸/۰	۳۹/۲	۰/۹۷	۱/۹۶	۷۷/۲	۱/۰۳	۳/۸۶	Q۵۵
-۲۸/۸	۴۸/۴	۱/۱۰	۲/۴۲	۷۷/۲	۰/۹۱	۳/۸۶	Q۶۶
-۲۹/۸	۴۹/۸	۱/۱۰	۲/۴۹	۷۹/۶	۰/۸۲	۳/۹۸	Q۷۷
-۲۶/۰	۵۲/۶	۱/۰۳	۲/۶۳	۷۸/۶	۰/۸۴	۳/۹۳	Q۸۸
-۲۶/۸	۵۲/۶	۱/۰۹	۲/۶۳	۷۹/۴	۰/۸۶	۳/۹۷	Q۹۹
-۲۵/۰	۵۵/۴	۱/۰۹	۲/۷۷	۸۰/۴	۰/۸۱	۴/۰۲	Q۰۰
-۳۱/۶	۵۰/۰	۱/۰۸	۲/۵۰	۸۱/۶	۰/۸۵	۴/۰۸	Q۱۱
-۳۵/۴	۴۵/۲	۱/۰۲	۲/۲۶	۸۰/۶	۰/۸۹	۴/۰۳	Q۲۲
-۲۹/۰	۵۰/۲	۱/۰۵	۲/۵۱	۷۹/۲	۰/۸۸	۳/۹۶	Q۳۳
-۳۲/۲	۴۷/۴	۱/۱۲	۲/۳۷	۷۹/۶	۰/۹۶	۳/۹۸	Q۴۴
-۳۹/۶	۴۰/۴	۰/۹۴	۲/۰۲	۸۰/۰	۰/۸۹	۴/۰۰	Q۵۵
-۲۷/۸	۴۵/۴	۰/۹۰	۲/۲۷	۷۳/۲	۱/۰۲	۳/۶۶	Q۶۶
-۲۸/۸	۴۸/۴	۱/۰۳	۲/۴۲	۷۷/۲	۰/۸۹	۳/۸۶	Q۷۷
-۳۵/۰	۴۲/۸	۱/۱۵	۲/۱۴	۷۷/۸	۱/۰۱	۳/۸۹	Q۸۸
-۲۳/۴	۵۷/۲	۱/۲۶	۲/۸۶	۸۰/۶	۰/۹۱	۴/۰۳	Q۹۹
-۴۴/۸	۳۶/۲	۱/۰۷	۱/۸۱	۸۱/۰	۱/۰۲	۴/۰۵	Q۰۰
-۳۸/۸	۴۰/۲	۰/۹۶	۲/۰۱	۷۹/۰	۰/۹۴	۳/۹۵	Q۱۱
-۴۲/۸	۳۷/۲	۱/۰۰	۱/۸۶	۸۰/۰	۰/۹۵	۴/۰۰	Q۲۲
-۴۱/۴	۳۷/۶	۰/۹۶	۱/۸۸	۷۹/۰	۰/۹۶	۳/۹۵	Q۳۳
-۲۹/۰	۴۶/۴	۱/۱۸	۲/۳۲	۷۸/۴	۰/۹۶	۳/۹۲	Q۴۴
-۳۴/۰	۴۶/۲	۱/۰۸	۲/۳۱	۸۰/۲	۰/۹۵	۴/۰۱	Q۵۵
-۳۴/۰	۴۶/۴	۱/۰۸	۲/۳۲	۸۰/۴	۰/۸۹	۴/۰۲	Q۶۶
-۳۰/۲	۵۰/۶	۱/۰۵	۲/۵۳	۸۰/۸	۰/۹۰	۴/۰۴	Q۷۷
-۴۴/۸	۳۶/۴	۱/۰۳	۱/۸۲	۸۱/۲	۰/۹۵	۴/۰۶	Q۸۸
-۳۴/۶	۴۶/۲	۱/۰۹	۲/۳۱	۸۰/۸	۰/۸۶	۴/۰۴	Q۹۹
-۳۷/۸	۴۴/۰	۱/۰۱	۲/۲۰	۸۱/۸	۰/۹۱	۴/۰۹	Q۰۰

جدول ۳. توصیف مولفه‌های کیفیت خدمات دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی براساس کیفیت مورد انتظار و ادراک

شده

گویه	میانگین انتظارات	انحراف استاندارد	انتظارات (E) -	میانگین ادراکات	انحراف استاندارد	ادراکات (P) -	کیفیت خدمات (P-E) درصد شکاف
منابع انسانی	۳/۹۳	۰/۶۳	۷۸/۶	۳/۰۰	۰/۷۲	۶۰/۰	-۱۸/۶
خدمات آموزشی	۳/۸۸	۰/۶۲	۷۷/۶	۲/۵۹	۰/۶۰	۵۱/۸	-۲۵/۸
خدمات پژوهشی	۳/۸۷	۰/۷۵	۷۷/۴	۲/۲۰	۰/۷۰	۴۴/۰	-۳۳/۰
اداری و مدیریتی	۳/۹۴	۰/۶۵	۷۸/۸	۲/۴۱	۰/۶۲	۴۸/۲	-۳۰/۶
خدمات رفاهی	۴/۰۱	۰/۷۰	۸۰/۲	۲/۱۸	۰/۶۱	۴۳/۶	-۳۶/۶

همانطور که در جدول ۳، مشاهده می‌شود، بیشترین انتظارات به ترتیب در مولفه‌های کیفیت خدمات رفاهی (۴/۰۱)، کیفیت خدمات اداری و مدیریتی (۳/۹۴)، کیفیت منابع انسانی (۳/۹۳)، کیفیت خدمات آموزشی (۳/۸۸) و کیفیت خدمات پژوهشی (۳/۸۷) وجود دارد. همچنین مشاهده می‌شود کمترین کیفیت ادراک شده به ترتیب در مولفه‌های کیفیت خدمات رفاهی (۲/۱۸)، کیفیت خدمات پژوهشی (۲/۲۰)، کیفیت خدمات اداری و مدیریتی (۲/۴۱)، کیفیت خدمات آموزشی (۲/۵۹) و کیفیت منابع انسانی (۳/۰۰) از سوی دانشجویان دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی احساس شده است.

جداول ۴ و ۵، نشان دهنده نتایج مربوط به آزمون تحلیل واریانس فریدمن و رتبه بندی گویه‌ها و مولفه‌های کیفیت خدمات در دو بخش ادراکات و انتظارات استفاده شد، ارائه شده است.

جدول ۴. نتایج آزمون استنباطی تحلیل واریانس فریدمن

متغیر ها	X ²	df	P
گویه‌های انتظارات	۱۱۶/۴۶	۴۹	۰/۰۰۱*
گویه‌های ادراکات	۸۸۲/۳۰	۴۹	۰/۰۰۱*
مولفه‌های انتظارات	۲۶/۶۱	۴	۰/۰۰۱*
مولفه‌های ادراکات	۳۲۹/۱۷	۴	۰/۰۰۱*

* در سطح (P ≤ ۰/۰۱) معنی‌دار است

جدول ۵. میانگین رتبه‌های گویه‌ها و مولفه‌های تحقیق براساس آزمون فریدمن

ردیف	نیازهای دسته بندی شده	میانگین رتبه ^۱ انتظارات	رتبه انتظارات	میانگین رتبه ادراکات	رتبه ادراکات
	الف. منابع انسانی	۲/۹۸	۳	۴/۲۵	۱
Q۱	داشتن مربیان ورزشی طراز بالا و باتجربه	۳۰/۵۰	۱	۳۵/۷۵	۲
Q۲	گذشتن وقت کافی اساتید برای دانشجویان	۲۸/۰۳	۲	۳۴/۶۴	۳
Q۳	نظارت بهتر بر فعالیت‌های آموزشی اساتید و مربیان	۲۴/۸۵	۳۵	۳۲/۳۸	۶
Q۴	وجود کارکنان متعهد نسبت به دانشجو	۲۳/۳۵	۴۷	۳۲/۴۷	۵
	ب. خدمات آموزشی	۲/۷۸	۵	۳/۴۸	۲
Q۵	مشخص بودن قوانین و مقررات آموزشی	۲۴/۶۹	۳۶	۳۳/۱۸	۴
Q۶	تمرکز بیشتر بر علوم کاربردی و مورد نیاز جامعه	۲۷/۳۷	۶	۲۹/۹۹	۱۱
Q۷	امکان آموزش زبان انگلیسی در دانشکده	۲۱/۰۹	۵۰	۲۱/۹۴	۳۷
Q۸	استفاده از شیوه‌های نوین در آموزش	۲۵/۷۱	۲۲	۲۸/۳۸	۱۶
Q۹	معرفی منابع جدید علمی جهت آموزش	۲۶/۹۲	۸	۳۱/۹۲	۸
Q۱۰	تجهیز کلاس‌ها و آزمایشگاه‌ها به وسایل کمک آموزشی نوین	۲۶/۲۰	۱۸	۲۴/۳۴	۲۸
Q۱۱	تعداد کمتر دانشجویان در کلاس‌ها	۲۳/۶۱	۴۳	۳۱/۷۷	۹
Q۱۲	رعایت اخلاق در فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی	۲۴/۶۶	۳۷	۳۷/۵۷	۱
Q۱۳	وجود شادابی و سرزندگی در فضای دانشکده	۲۵/۲۵	۳۲	۲۳/۷۰	۳۰
Q۱۴	آماده شدن جهت ورود به دنیای کار و زندگی	۲۵/۴۵	۲۹	۲۳/۰۵	۳۲
Q۱۵	برنامه‌ریزی بهتر کلاس‌های آموزشی	۲۵/۹۸	۲۱	۲۸/۸۸	۱۴
Q۱۶	نوسازی و تعمیر کلاس‌های تهران	۲۶/۳۳	۱۵	۱۸/۸۷	۴۴
Q۱۷	کاهش تنش و استرس امتحان	۲۱/۸۵	۴۸	۲۸/۲۸	۱۷
Q۱۸	تمیز و مرتب بودن کلاس‌ها	۲۵/۵۳	۲۸	۳۱/۹۹	۷
Q۱۹	وبسایت خاص دانشکده با ظرفیت‌های آموزشی پژوهشی و اطلاع رسانی مناسب	۲۶/۶۳	۱۲	۲۵/۷۰	۲۲
Q۲۰	آمادگی جهت کنکور در مقاطع بالاتر	۲۳/۵۶	۴۴	۲۷/۷۶	۱۸
Q۲۱	برگزاری دوره‌های مربیگری و داوری مبتدی و پیشرفته	۲۶/۳۰	۱۷	۲۴/۵۵	۲۷

ادامه جدول ۵. میانگین رتبه‌های گویه‌ها و مولفه‌های تحقیق براساس آزمون فریدمن

ردیف	نیازهای دسته بندی شده	میانگین رتبه انتظارات	رتبه انتظارات	میانگین رتبه ادراکات	رتبه ادراکات
	ج. خدمات پژوهشی	۲/۸۳	۴	۲/۲۴	۴
Q۲۲	حمایت مالی از انجام پژوهش‌ها و پایان نامه‌ها	۲۷/۳۶	۷	۱۷/۰۸	۴۹
Q۳۳	امکان دسترسی به کتابخانه‌ها و پایگاه‌های اطلاع رسانی ملی و بین المللی	۲۷/۴۸	۵	۲۱/۴۹	۳۹
Q۴۴	روند آسان چاپ مقالات	۲۴/۴۶	۴۰	۲۱/۲۹	۴۰
Q۵۵	برگزاری همایش‌های علمی-دانشجویی در دانشکده	۲۶/۳۰	۱۷	۱۸/۰۱	۴۷
Q۶۶	تشویق دانشجویان به فعالیت‌های پژوهشی	۲۶/۳۷	۱۴	۳۰/۱۳	۱۰
Q۷۷	آسانتر شدن فرآیند انجام پایان نامه	۲۵/۷۰	۲۳	۲۶/۵۴	۲۱
	ج. خدمات اداری و مدیریتی	۳/۰۱	۲	۲/۸۶	۳
Q۸۸	مشخص بودن وظیفه کارکنان برای همه	۲۴/۴۹	۳۹	۲۹/۴۳	۱۳
Q۹۹	مسئولیت پذیری و پاسخگویی خوب از سوی کارکنان	۲۵/۶۱	۲۷	۲۹/۴۴	۱۲
Q۱۰۰	حضور و پاسخگویی کارکنان در ساعات اداری	۲۵/۳۵	۳۰	۲۸/۷۸	۱۵
Q۱۱	آشنا کردن دانشجویان با آینده شغلی تربیت بدنی	۲۵/۶۲	۲۶	۲۴/۸۰	۲۵
Q۲۲	توجه بیشتر به نیازهای دانشجویان ورزشکار	۲۳/۵۳	۴۶	۲۴/۱۷	۲۹
Q۳۳	حمایت بیشتر از تیم‌های ورزشی حاضر در المپیادها	۲۳/۵۴	۴۵	۲۵/۰۷	۲۳
Q۴۴	متمرکز نمودن تمام امکانات دانشکده در یک مکان	۲۷/۵۴	۴	۲۰/۹۵	۴۲
Q۵۵	برنامه ریزی مناسب جهت اوقات فراغت دانشجویان	۲۵/۱۷	۳۴	۱۹/۲۳	۴۳
Q۶۶	وجود و حمایت از نهادهای صنفی در دانشکده	۲۱/۶۳	۴۹	۲۲/۵۱	۳۳
Q۷۷	تسریع در امور فارغ التحصیلی	۲۳/۷۱	۴۲	۲۵/۰۴	۲۴
Q۸۸	امکان نقد اساتید و مدیران توسط دانشجویان	۲۴/۰۵	۴۱	۲۲/۲۸	۳۵
	ج. خدمات رفاهی	۳/۴۰	۱	۲/۱۷	۵
Q۹۹	امکان استفاده از خوابگاه برای تمامی دانشجویان	۲۶/۰۱	۲۰	۲۷/۴۷	۱۹
Q۱۰۰	داشتن سلف سرویس مجهز و خاص تربیت بدنی	۲۵/۶۷	۲۵	۲۰/۹۸	۴۱
Q۱۱	برگزاری جشنواره‌ها و همایش‌ها به مناسبت‌های مختلف	۲۵/۶۷	۲۵	۱۷/۹۶	۴۸

ادامه جدول ۵. میانگین رتبه‌های گویه‌ها و مولفه‌های تحقیق براساس آزمون فریدمن

ردیف	نیازهای دسته بندی شده	میانگین رتبه انتظارات	رتبه انتظارات	میانگین رتبه ادراکات	رتبه ادراکات
Q۲۲	سالن مطالعه خوب و شبانه روزی	۲۶/۰۶	۱۹	۱۸/۴۵	۴۶
Q۳۳	امکان بازدید از سازمان‌های ورزشی	۲۵/۲۱	۳۳	۱۸/۶۶	۴۵
Q۴۴	امکانات رفت و آمد راحت به دانشکده	۲۴/۵۹	۳۸	۲۱/۹۵	۳۶
Q۵۵	سالن‌های ورزشی در دسترس و مجهز	۲۵/۳۳	۳۱	۲۲/۴۸	۳۴
Q۶۶	ساعات بیشتر استفاده از کتابخانه و سایت	۲۶/۷۷	۱۱	۲۳/۳۳	۳۱
Q۷۷	سایت کامپیوتر مجهز	۲۷/۶۵	۳	۲۶/۸۳	۲۰
Q۸۸	بوفه بهداشتی و ارزان	۲۶/۹۱	۹	۱۶/۹۷	۵۰
Q۹۹	انتشاراتی دانشجویی	۲۶/۴۹	۱۳	۲۴/۷۰	۲۶
Q۱۰۰	امکانات ورزشی متنوع برای رشته‌های مختلف	۲۶/۸۹	۱۰	۲۱/۹۱	۳۸

همانطور که در جدول ۵، مشاهده می‌شود، دانشجویان بیشترین انتظارات را به ترتیب در مولفه های خدمات رفاهی، خدمات اداری و مدیریتی، منابع انسانی، خدمات آموزشی و خدمات پژوهشی داشتند و بیشترین کیفیت ادراک شده نیز به ترتیب مربوط به مولفه های منابع انسانی، خدمات آموزشی، خدمات اداری و مدیریتی، خدمات پژوهشی و خدمات رفاهی بوده است.

جدول ۶. آزمون t همبسته در خصوص کیفیت ادراک شده و کیفیت مورد انتظار دانشجویان از مولفه های شناسایی شده

آماره متغیر	انتظارات		ادراکات		مقدار t	df	P
	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد			
کیفیت خدمات	۳/۹۲	۰/۵۸	۲/۴۸	۰/۵۱	۲۸/۰۰	۲۶۴	۰/۰۰۱*
مولفه منابع انسانی	۳/۹۳	۰/۶۳	۳/۰۰	۰/۷۲	۱۵/۴۱	۲۶۴	۰/۰۰۱*
مولفه آموزشی	۳/۸۸	۰/۶۲	۲/۵۹	۰/۶۰	۲۱/۸۷	۲۶۴	۰/۰۰۱*
مولفه پژوهشی	۳/۸۷	۰/۷۵	۲/۲۰	۰/۷۰	۲۵/۶۴	۲۶۴	۰/۰۰۱*
مولفه اداری مدیریتی	۳/۹۴	۰/۶۵	۲/۴۱	۰/۶۲	۲۵/۳۹	۲۶۴	۰/۰۰۱*
مولفه رفاهی	۴/۰۱	۰/۷۰	۲/۱۸	۰/۶۱	۲۹/۷۸	۲۶۴	۰/۰۰۱*

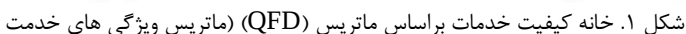
*در سطح ($P \leq 0.01$) معنی دار است.

استفاده از نظرات گروه تحقیق ماتریس خانه های کیفیت تکمیل و برای هر خواسته و یا نیاز دانشجویان ویژگیهای خدمتی متناظر با آنها تعیین و ارزش دهی گردید. لازم به ذکر است در شکل ۱، وزن مطلق ویژگی های خدمت: با توجه به ارتباط بین ویژگی های خدمت با خواسته های مشتریان و با استفاده از فرمول: $\sum_{i=1}^n \text{Widij}$ بدست می آید. همچنین وزن نسبی ویژگی های خدمت: از تقسیم وزن مطلق هر کدام از ویژگی ها بر حاصل جمع اوزان مطلق بدست می آید.

نتایج جدول ۶، نشان می دهد بین کیفیت ادراک شده و کیفیت مورد انتظار دانشجویان در تمامی مولفه های شناسایی شده در دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی در سطح $(P \leq 0/11)$ تفاوت معنی داری وجود دارد.

شکل ۱، خانه کیفیت خدمات براساس ماتریس (QFD) را نشان می دهد. در این مرحله گروه تحقیق از بین ۵۰ نیاز شناسایی شده، ۲۷ خواسته یا نیاز دانشجویان را که دارای بیشترین شکاف و اهمیت بوده را در ماتریس خانه کیفیت QFD وارد کردند. گروه تحقیق ۲۲ ویژگی خدمت متناظر با نیاز دانشجویان را تعیین و به ماتریس QFD وارد نمود. در مرحله بعد، با





بحث و نتیجه گیری

در پژوهش حاضر به منظور بررسی کیفیت خدمات در دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه خوارزمی از مدل سروکوال و تکنیک QFD استفاده شد. نخست مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته‌ای به صورت حضوری و جداگانه با دانشجویان دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی صورت گرفت. بعد از جمع آوری نظرات دانشجویان از طریق مصاحبه نیمه ساختار یافته، جهت تحلیل شکاف موجود از روش پرسشنامه سروکوال (SERVQUAL) استفاده شد. پرسشنامه سروکوال دارای دو پرسشنامه بوده که یکی برای سنجش ادراکات و دیگری برای سنجش انتظارات استفاده شد. دانشجویان (مشتریان) با انتخاب گزینه‌های خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد میزان انتظارات و ادراکات خود را در خصوص مولفه‌های کیفیت مورد سوال، بیان داشتند. با مقایسه ادراکات و انتظارات، اگر خدمات ادراک شده پایین‌تر از انتظارات بوده نشانه ضعیف بودن کیفیت خدمات و برعکس بالاتر بودن خدمات ادراک شده از انتظارات دانشجویان نشانه بالابودن کیفیت می‌باشد. نتایج نشان داد بیشترین شکاف شناسایی شده به ترتیب در مولفه‌های خدمات رفاهی، خدمات پژوهشی، خدمات اداری و مدیریتی، خدمات آموزشی و خدمات منابع انسانی می‌باشد. در ادامه با توجه به اهمیت هریک از مولفه‌های مورد بررسی به تفصیل هریک از آن‌ها پرداخته می‌شود.

یکی از مولفه‌های با اهمیت از دیدگاه دانشجویان، مولفه خدمات رفاهی بوده که دارای بیشترین شکاف (۳۶/۶- درصد) بین کیفیت مورد انتظار ($M=4/01$) و کیفیت ادراک شده

($M=2/18$) می‌باشد. در همین راستا، با توجه به نتایج تحقیق اختلاف معنی داری بین کیفیت مورد انتظار و کیفیت ادراک شده ($P \leq 0/01$) و $t(264)=29/78$ مشاهده شد. همچنین در بین گویه‌های مرتبط با خدمات رفاهی، بوفه بهداشتی و ارزان، داشتن سلف سرویس مجهز و خاص تربیت بدنی، سالن مطالعه خوب و شبانه روزی، امکان بازدید از سازمان‌های ورزشی، برگزاری جشنواره‌ها و همایش‌ها به مناسبت‌های مختلف و امکانات ورزشی متنوع برای رشته‌های مختلف به ترتیب دارای بیشترین شکاف بین کیفیت مورد انتظار و کیفیت ادراک شده بودند. اونیل و پالمر (۲۰۰۹) بیان می‌دارد کیفیت خدمات در آموزش عالی را براساس (تفاوت بین آنچه دانشجویان انتظار دارد با آنچه وی در عمل دریافت می‌کند) تعیین شود. برداشت مثبت از کیفیت خدمات می‌تواند منجر به رضایت دانشجویان گردد و این دانشجویان احتمالاً دانشجویان جدیدی را از طریق ارتباطات شفاهی جذب می‌کنند و نیز ممکن است باعث بازگشت دانشجویان به دانشگاه برای دوره‌های بیشتر گردد. در همین راستا برطبق ماتریس QFD از جمله راه‌های کاهش شکاف موجود، ارائه امکانات رفاهی - دانشجویی با قیمت و کیفیت مناسب، توجه به نیازهای دانشجویان ورزشکار در برنامه-ریزی‌های آموزشی و ورزشی و تاسیس سالن‌های ورزشی استاندارد و در دسترس می‌توان اشاره نمود. از آنجایی که مزیت رقابتی برای هر سازمانی دارای اهمیت می‌باشد، مسئولین دانشکده تربیت بدنی نیز بایستی به نیاز مشتریان (دانشجویان) خود توجه نموده و در جهت پر کردن این شکاف با ارائه خدمات رفاهی مناسب و در خور جامعه علمی کشور باشند.

مولفه خدمات پژوهشی از دیدگاه دانشجویان در رتبه دوم از لحاظ بیشترین شکاف (۳۳- درصد) بین کیفیت مورد انتظار ($M=3/88$) و کیفیت ادراک شده ($M=2/20$) قرار داشت. در همین راستا، با توجه به نتایج تحقیق اختلاف معنی داری بین کیفیت مورد انتظار و کیفیت ادراک شده ($P \leq 0/01$ و $t(264)=25/64$) مشاهده شد. همچنین در بین گویه های مربوط به خدمات پژوهشی، حمایت مالی از انجام پژوهش ها و پایان نامه ها، برگزاری همایش های علمی-دانشجویی در دانشکده، روند آسان چاپ مقالات، امکان دسترسی به کتابخانه ها و پایگاه های اطلاع رسانی ملی و بین المللی و آسانتر شدن فرآیند انجام پایان نامه به ترتیب دارای بیشترین شکاف بین کیفیت مورد انتظار و کیفیت ادراک شده بودند. وارن و تئو (۲۰۰۱) طی تحقیقی به شناسایی نیازهای دانشجویان و اولویت بندی این نیازها و برآورده کردن آنها به بهترین نحو در سطح عملیاتی پرداختند. نتیجه حاصل از به کارگیری روش QFD در این تحقیق، ضرورت توجه فوری به امر پژوهش و تحقیق و توسعه (R&D) جهت بالندگی نظام آموزش عالی بود. در تحقیق حاضر با استناد به ماتریس QFD راهکارهای پر کردن شکاف انتظارات و ادراکات را می توان به حمایت مالی از پژوهش های دانشجویی، دسترسی آسان به منابع اطلاعات علمی داخلی و خارجی، میزبانی اجتماعات علمی ملی و بین المللی و راه اندازی مرکز فناوری اطلاعات مجهز و استاندارد اشاره نمود. همچنین مسئولین دانشکده تربیت بدنی با استفاده از روش های تشویقی از جمله حمایت از شرکت دانشجویان در مجامع علمی و بین المللی، حمایت و پشتیبانی از طرح های

پژوهشی منطبق بر نیازهای جامعه علمی و کشور، افزایش سرانه طرح های پژوهشی و برقراری منابع مالی کسب درآمد برای پژوهشگران گامی بلند در برطرف کردن نیازهای دانشجویان برداشته و به رشد و تعالی دانشکده تربیت بدنی کمک شایانی نمایند.

از دیگر مولفه های مورد بررسی در تحقیق حاضر، **مولفه خدمات اداری و مدیریتی** بوده که دارای شکاف ($30/6$ - درصد) بین کیفیت مورد انتظار ($M=3/94$) و کیفیت ادراک شده ($M=2/41$) می باشد. در همین راستا، با توجه به نتایج تحقیق اختلاف معنی داری بین کیفیت مورد انتظار و کیفیت ادراک شده ($P \leq 0/01$ و $t(264)=25/39$) مشاهده شد. همچنین در بین گویه های مرتبط با خدمات اداری و مدیریتی به ترتیب برنامه ریزی مناسب جهت اوقات فراغت دانشجویان، توجه بیشتر به نیازهای دانشجویان ورزشکار، امکان نقد اساتید و مدیران توسط دانشجویان، متمرکز نمودن تمام امکانات دانشکده در یک مکان و آشنا کردن دانشجویان با آینده شغلی رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی دارای بیشترین شکاف از دیدگاه دانشجویان بودند. باقرزاده و همکارانش (۱۳۸۸) تحقیقی با عنوان بررسی کیفیت خدمات مراکز آموزش عالی تبریز انجام داده و نشان دادند که مراکز آموزش عالی تبریز، نتوانسته اند انتظارات دانشجویان خود را برآورده سازند. کمترین میزان شکاف مربوط به بعد تضمین و بیشترین شکاف مربوط به بعد همدلی در بین کارکنان سیستم اداری و مدیریتی بود. از نظر دانشجویان بعد همدلی و پاسخگویی کارکنان در بخش اداری و مدیریتی بیشترین اهمیت را دارد.

مولفه آموزشی از دیگر مولفه های شناسایی شده در این تحقیق بود. یکی از مهمترین رسالت های دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی تربیت نیروهای متخصص و مورد نیاز جامعه در راستای توسعه علمی کشور، گسترش مرزهای دانش و حل مسائل مبتلا به جامعه ورزشی می باشد. این دانشکده در طیف وسیعی از رشته های مختلف آموزشی در مقاطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری برای تربیت متخصصین مورد نیاز جامعه در سطوح مختلف عملیاتی، آموزشی و تحقیقاتی فعالیت می کند. با استناد به نتایج تحقیق حاضر بین انتظارات دانشجویان از مولفه آموزشی ($M=3/88$) و کیفیت ادراک شده ($M=2/59$) اختلاف معنی داری ($P \leq 0/01$) و $t(264)=21/87$ بدست آمد. همچنین شکاف کیفیتی مولفه آموزشی معادل با ($25/8$ - درصد) مشاهده گردید. همچنین در بررسی گویه های مولفه آموزشی بیشترین شکاف بین کیفیت مورد انتظار و کیفیت ارک شده به ترتیب مربوط به نوسازی و تعمیر کلاس های تهران، امکان آموزش زبان انگلیسی در دانشکده، آماده شدن جهت ورود به دنیای کار و زندگی، وجود شادابی و سرزندگی در فضای دانشکده، وبسایت خاص دانشکده با ظرفیت های آموزشی پژوهشی و اطلاع رسانی مناسب، تجهیز کلاس ها و آزمایشگاه ها به وسایل کمک آموزشی نوین و برنامه ریزی بهتر کلاس های آموزشی بود. یافته های تحقیق رهنورد و عباسپور (۱۳۸۱) نشان می دهد که مهمترین الزامات آموزشی را باید به ترتیب در ساختار، اساتید و محتوای دوره های آموزشی جستجو کرد. شومینگ چو (۲۰۰۷) در تحقیقی با عنوان ارزیابی کیفیت در دوره آموزش پرستاری با استفاده از QFD نشان داد که

دلگادو و اسپین وال (۲۰۰۳) نیز با استفاده از چهارچوبی از ابعاد کیفیت در آموزش عالی، ماتریس QFD را طراحی کرده و موضوعاتی مانند ارائه خدمات با کیفیت در بخش اداری و مدیریتی، مشاوره، استخدام، قدردانی و ارتقای کارکنان را مدنظر قرار دادند و با تنظیم جدول QFD آن را به عنوان مبنایی برای بهبود فرآیندهای موجود در آموزش عالی قرار دادند. وجانینگروم و فابریانا (۲۰۰۸) در کار تحقیقی با عنوان طرح ریزی برای بهبود کیفیت خدمات در دانشگاه با پیاده سازی مدل QFD بیان می کنند از جمله شکاف های شناخته شده در کیفیت خدمات دانشگاه، ارتباط دانشجویان با هیات رئیسه دانشگاه، پروسه ها و فرایندهای اداری روشن و واضح، گشاده رویی اعضای کادر اداری و بازخورد نسبت به شکایات دانشجویان می باشد. نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات باقرزاده و همکارانش (۱۳۸۸)، دلگادو و اسپین وال (۲۰۰۳) و وجانینگروم و فابریانا (۲۰۰۸) همخوان می باشد. از جمله راه های کاهش شکاف موجود برطبق ماتریس QFD می توان به شرح وظایف روشن و اثربخش برای تمام کارکنان دانشکده، برخورد مسئولانه و شفاف منابع انسانی دانشکده، دانشکده متمرکز و منسجم از لحاظ جغرافیایی و نظام پیشنهادات و انتقادات کارآمد اشاره نمود. به طور کلی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه خوارزمی می تواند با برنامه ریزی جهت توسعه منابع انسانی (جذب، نگهداری، ارتقاء کارکنان دانشکده) و نیز طراحی نظام اتوماسیون یکپارچه امور اداری جهت چابک کردن فرآیند سیستم اداری دانشکده تلاش کرده و در پاسخگویی به خواسته های اداری دانشجویان تسریع بخشند.

بهبود نسبت اعضای هیات علمی به دانشجو، بورسیه نمودن دانشجویان دکتری در رشته های مورد نیاز و جذب اساتید تمام وقت و کاهش اساتید حق التدریسی اشاره نمود. در مجموع باید اذعان داشت یکی از مهمترین اهداف هر موسسه و سازمان علمی، بسط و گسترش دانش در رشته ها و بخش های مورد نظر است و ضعف در این مولفه به قیمت از دست دادن بسیاری از امتیازات و ارزش ها از سوی مشتریان خود شده و حتی منجر به ضعف و در نهایت نابودی سازمان آموزشی می شود.

کمترین شکاف (۱۸/۶- درصد) شناسایی شده از دیدگاه دانشجویان **مولفه منابع انسانی** بود. در این مولفه بین کیفیت مورد انتظار ($M=3/93$) و کیفیت ادراک شده ($M=3/00$) اختلاف معنی داری ($P \leq 0/01$) $t(264)=15/41$ مشاهده شد. همچنین در بررسی گویه های مولفه منابع انسانی بیشترین شکاف بین کیفیت مورد انتظار و کیفیت ادراک شده به ترتیب مربوط به وجود کارکنان متعهد نسبت به دانشجویان، نظارت بهتر بر فعالیت های آموزشی اساتید و مربیان، گذاشتن وقت کافی اساتید برای دانشجویان و داشتن مربیان ورزشی طراز بالا و باتجربه بود. یاری قلی (۱۳۸۵) در تحقیقی با عنوان شناسایی مشتریان آموزش عالی و تبدیل خواسته های مشتریان به الزامات عملیات با استفاده از QFD نشان داد که مهمترین خواسته های کیفی مطرح شده توسط دانشجویان مربوط به داشتن توانایی بالای اساتید در تدریس، روشن بودن مطالب درسی، قدرت برانگیختن دانشجو توسط استاد و روشن بودن نحوه ارزیابی دانشجو است.

مهمترین خواسته های کیفی درک شده توسط دانشجویان مربوط به محتوای عملی دوره آموزشی و اساتید با معلومات و دانش کافی در بخش آموزش می باشد. لام و ژائو (۲۰۱۲) تحقیقی با عنوان به کارگیری QFD در بهبود کیفیت آموزش در دانشگاه در دانشگاه سیتی هنگ کنگ انجام دادند. نتایج نشان داد که ۵ هدف آموزشی مهم به ترتیب اهمیت از نظر دانشجویان، توسعه مهارت های تحلیلی در بخش آموزش و تعلیمات فراگرفته، توسعه مهارت های حل مساله، آماده شدن برای حرفه آینده، توسعه مهارت های کاربرد علمی و عملی و درک مفاهیم پایه تشخیص داده شد و سه روش آموزشی سخنرانی، جلسه تبادل نظر آموزشی و کارپروژه ای به عنوان متداول ترین روش های آموزشی شناسایی شد. نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات رهنورد و عباسپور (۱۳۸۱)، شومینگ چو (۲۰۰۷) و لام و ژائو (۲۰۱۲) هم راستا می باشند. با توجه به نتایج ماتریس QFD، ویژگی های خدمتی که می تواند متناظر با رفع نیازها و خواسته های دانشجویان باشد، شامل استفاده از منابع علمی به روز و متناسب با سرفصل های تعریف شده، راه اندازی رشته ها و گرایش های کاربردی متناسب با نیاز جامعه، قوانین و مقررات آموزشی شفاف و حمایت کننده، رعایت سرانه استاد به دانشجو، فضای فعال، صمیمی و پر نشاط دانشکده و برگزاری دوره های مربیگری و داوری ورزشی با کمیت و کیفیت مناسب می باشد. همچنین از جمله راهکارهای پیشنهادی دیگر برای بهبود شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان می توان به تحول در برنامه ها و شیوه های آموزشی و ارتقای مهارت ها ی آموزشی و تخصصی اساتید،

همچنین ویژگی های خدمت برآورد کننده نیازهای دانشجویان، وجود معیارهایی برای استخدام اساتید، شرایط لازم برای استاد، توضیح روشن محتوای درس از اول ترم و تکالیف به صورت نوشتن مقاله می باشد. نتایج تحقیق نجیمی (۱۳۸۷) در خصوص بررسی گسترش مشخصه های کیفی (QFD) در نظام آموزش عالی موید این مطلب بود که مهم ترین خواسته های دانشجویان داشتن روحیه انتقاد پذیری استاد درس و توانایی علمی و میزان تسلط استاد بر موضوع درس می باشد. شومینگ چو (۲۰۰۷) مهمترین خواسته کیفی دانشجویان را وجود منابع انسانی توانمند از جمله اساتید با معلومات و دانش کافی می داند. وجانینگروم و فابریانا (۲۰۰۸) طی تحقیقی بیان می دارند از جمله نیازهای شناسایی شده دانشجویان تسهیل و ساده سازی جریان امور اداری، گشاده روئی و برخورد مناسب اعضای کادر اداری و ارزیابی و تغییر نگرش ها و توانایی های کادر اداری دانشگاه دانسته و بر لزوم ارزیابی مجدد کارکنان بخش اداری تاکید داشتند. نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات نجیمی (۱۳۸۷)، شومینگ چو (۲۰۰۷) و وجانینگروم و فابریانا (۲۰۰۸) هم راستا می باشد. در تحقیق حاضر با استناد به ماتریس QFD راهکارهای پر کردن شکاف انتظارات و ادراکات را می توان به استفاده از اساتید با تجربه و با توانایی علمی بالا، شرح وظایف روشن و اثربخش برای تمام کارکنان دانشکده و برخورد مسئولانه و شفاف منابع انسانی دانشکده اشاره نمود. به طور کلی وجود نیروی انسانی توانمند در دانشکده تربیت بدنی کلید پیشبرد اهداف و برنامه ریزی ها بوده و با وجود سیستم اداری

اثربخش و نیروی انسانی چابک و کارا، سطح بهره وری دانشکده افزایش می یابد. دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه خوارزمی با وجود گذشت حدود ۴۱ سال از راه اندازی، با توجه به شواهد موجود از جنبه های مختلفی که در تحقیق حاضر بدان اشاره شد، دارای ضعف و کمبود است و یک سیستم مدیریت یکپارچه با استفاده از تکنیک های روز مدیریت کیفیت می تواند در بهبود شرایط کیفی این دانشکده بسیار تاثیرگذار باشد. باید اذعان نمود انتظارات و ادراکات دانشجویان به عنوان متقاضیان و مشتریان اصلی دانشکده تربیت بدنی، عامل بسیار مهمی در تعیین و بهبود کیفیت آموزش و پژوهش در این دانشکده می باشد. علاوه بر این بازاری شدن موسسات آموزش عالی باعث شده است که دانشکده های تربیت بدنی سراسر کشور به عنوان رقیب، به طور فزاینده ای دانشجویان خود را به عنوان مشتری در نظر بگیرند. رضایت دانشجویان از تجارب یادگیریشان برای شهرت دانشکده و افزایش مزیت رقابتی آن ها بر دیگر دانشکده های تربیت بدنی بسیار حیاتی بوده و بر لزوم بازنگری در فرآیند کیفیت خدمات دانشکده تربیت بدنی صحنه می گذارند. در مجموع به مسئولین دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی پیشنهاد می شود با عنایت به نتایج بدست آمده، شکاف موجود بین انتظارات و ادراکات دانشجویان را برطرف نموده و از این طریق به گسترش عملکرد کیفیت خدمات در دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی بپردازند.

منابع

- بازرگان، عباس، (۱۳۷۴)، ارزیابی درونی دانشگاه و کاربرد آن در بهبود مستمر کیفیت آموزش عالی؛ فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۳ و ۴ (۳)، صص: ۳۲-۱۵.
- باقر زاده، مجید، باقر زاده، فاطمه، (۱۳۸۸)، بررسی کیفیت خدمات مراکز آموزش عالی تبریز با استفاده از مدل سروکوال و رتبه بندی مراکز با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی، علوم تربیتی، شماره ۸، صص: ۳۱-۵۴.
- باورساد، زهرا، (۱۳۸۴)، بررسی رضایتمندی دانشجویان از فعالیت های فوق برنامه ورزشی خوابگاه های دانشگاه تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه تهران.
- حرینی، کیومرث و همکاران، (۱۳۸۸)، بررسی کیفیت خدمات در دانشگاه آزاد اسلامی براساس مدل سروکوال و QFD، مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، فصلنامه مدیریت، شماره ۱۴، صص: ۶۲-۸۰.
- بختیاری، محمد، (۱۳۸۸)، بررسی میزان رضایتمندی تماشاچیان لیگ برتر فوتبال از ارائه خدمات گوناگون، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه تهران.
- پور اشرف، یاسان الله، (۱۳۸۳)، طراحی مدل مسیری رضایتمندی مشتری در بانک های تجاری؛ رساله دکتری، دانشگاه تربیت مدرس.
- حمیدی زاده، محمدرضا، غمخواری، معصومه، (۱۳۸۸)، شناسایی عوامل مؤثر بر وفاداری مشتریان بر اساس مدل سازمان های پاسخگوی سریع، فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، شماره ۵۲، صص: ۱۸۷-۲۱۰.
- زوار، تقی، بهرنگی، محمدرضا، عسگریان، مصطفی، (۱۳۸۶)، ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استان های آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۶.
- صدیقی، منصور، رحمانی، کمال الدین، صدرنیا، آرش، (۱۳۸۸)، بهبود QFD با استفاده از مهندسی ارزش، نشریه فراسوی مدیریت، شماره ۹، صص: ۱۲۹-۱۵۲.
- عارفی، محبوبه، زندی، خلیل، (۱۳۹۰)، پیشنهاد الگوی ادغام مدل های بهبود کیفیت: رویکردی به مشتری مداری در آموزش عالی، دانشگاه شهید بهشتی تهران.
- معماری، ژاله، (۱۳۸۶)، مدل سازی و تحلیل آمیخته بازاریابی صنعت ورزش کشور (با رویکرد تصمیم محور)، رساله دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه تهران.
- موزن احمدی، لیدا، (۱۳۸۶)، بررسی کیفیت خدمات و تمایل به شرکت مجدد مشتریان در کلاس های آمادگی جسمانی بانوان استان خراسان رضوی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه غیرانتفاعی شمال.
- نجیمی، نسیم، (۱۳۸۷)، گسترش مشخصه های کیفی QFD در نظام آموزش عالی، مقطع دکترای مدیریت در دانشگاه های دولتی ایران، پایان نامه دوره کارشناسی ارشد، دانشگاه مازندران.
- نورالسناء، رسول، اصغرپور، محمدجواد، نصیری، ژیلا، (۱۳۸۴)، اولویت بندی خواسته های مشتریان در روش QFD، مجله بین المللی علوم مهندسی، شماره ۲ (۱۶)، صص: ۲۷-۲۱.

- Koksai, G., Egitman, A., (2013), Planning and design of industrial engineering education Quality, Computers and Industrial Engineering, 35:639-642.
- Macintosh, E. Doherty, A., (2007), Reframing the service environment in the fitness industry. Managing Leisure.12: 273-289.
- Wurjanin grum, Febriana, (2008), Design of Education Service Quality Improvement of Airlangga University by Applying Quality Function Deployment (QFD) Model; 978-1-4244-1672-1/08/\$25.00 ©2008 IEEE.
- Yeo, R, K., (2009), Service quality ideals in a competitive tertiary environment. International Journal of Educational Research 48:62-76.





Analyzing the Quality Function Deployment in Faculty of Physical Education and Sports Science of Kharazmi University Based on SERVQUAL model

Mahmoud Fazel Bakhsheshi¹, Najaf Aghaei², Hussein Akbari Yazdi³

Received: Jan 4, 2015

Accepted: May 12, 2015

Abstract

Objective: The aim of this study was to analyze the quality function deployment in faculty of physical education and sports science of Kharazmi university based on SERVQUAL model.

Methodology: The survey was descriptive-applied and the data collection was mixed method (quantitative and qualitative). The study population included all students (N=850) in the first and second semester of 2013-2014. For interviews, statistical sample was selected by non-probability sampling and continued to reach theoretical saturation (n=32). Stratified random sampling was used to select individuals who would respond survey questionnaire and sample size was determined by Cochran's Q formula (n=265). After in-depth and semi-structured interviews, the 114 needs were detected as customer voices in faculty of physical education and sports science of Kharazmi university. After classification and summarizing of the needs using SERVQUAL, a 50-items questionnaire was prepared in two dimensions of the expected quality and perceived quality including five components which were human resources quality, training services, research services, welfare services and administrative and management services.

Results: The results of descriptive and inferential test (Kolmogorov-Smirnov, Friedman and paired-samples t-test) represented a significant negative gap in all detected needs and components. Moreover, customers' expectations and perceptions were ranked too.

Conclusion: In total, with regard to the results, the officials of physical education and sports science faculty are recommended to bridge the gap between expectations and perceptions of students. Through this way, they can develop the service quality in the faculty of physical education and sports science.

Keywords: Service quality, Quality function deployment (QFD), SERVQUAL.

1. Assistan Professor of sistan and Bluchestan

2 & 3. Assistant professor of Kharazmi university

*Email: fazelmahmood@yahoo.com