

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



سامانه ویراستاری STES



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی



مقاله نویسی علوم انسانی



اصول تنظیم قراردادها



آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله

مطالعه کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی

دانشگاه گیلان از دیدگاه دانشجویان

۱. مهرعلی همتی نژاد ۲. محمد حسن قلیزاده ۳. سپیده شبانی

۱ و ۲. دانشیار دانشگاه گیلان

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه گیلان

مقدمه

امروزه دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی مانند سایر سازمان‌های تولیدی فلسفه مشتری مداری را درک کرده و به نگرش‌هایی مثل مدیریت کیفیت روی آورده اند تا در ارائه هر چه بهتر خدمات به آن‌ها کمک کند. موضوع کیفیت خدمات به عنوان عاملی مهم برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان‌ها و به عنوان موضوعی راهبردی، مؤثر و فراگیر در دستور کار مدیریت سازمان‌ها قرار گرفته است (۲). گام اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت خدمات، تعیین شکاف کیفیت خدمت و در پی آن اتخاذ استراتژی‌هایی برای رفع یا کاهش آن شکاف است (۴). نگاهی به روند تحولات نظام آموزش عالی حاکی از آن است که آموزش عالی باید با مد نظر قرار دادن افزایش کمی تعداد دانشجویان و نیز تنگناهای مالی موجود، به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی نیز بپردازد (۳). آموزش با کیفیت مطلوب در آموزش عالی معمولاً با ارتقای فرصت‌های یادگیری اثربخش برای دانشجویان تعریف می‌شود (۵). نتایج پژوهش سجادی و همکاران (۱۳۹۰) از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران نشان داد که در همه ابعاد کیفیت شکاف منفی و معنی‌دار وجود دارد.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نوع توصیفی و جامعه آماری آن تمامی دانشجویان دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان در نیمسال اول تحصیلی ۹۵-۱۳۹۴ بود. ۲۸۶ دانشجو بصورت تصادفی برای شرکت در این پژوهش انتخاب و به دو پرسشنامه ادراکات و انتظارات مشتری از کیفیت خدمات ارائه شده (مدل سروکوال) پاسخ دادند. روایی ابزار مورد تأیید متخصصان قرار گرفت و پایایی آن نیز با استفاده از ضریب همبستگی درونی محاسبه شد. پس از بررسی توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کالموگراف-اسمیرنوف^{۲۶}، از آزمون آماری ویلکاکسون در سطح $P \leq 0/05$ استفاده شد.

یافته‌ها

امتیاز بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده مورد مقایسه قرار گرفت که در همه ابعاد، امتیاز ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات (وضعیت موجود) به طور معنی‌داری کمتر از انتظارات آن‌ها بوده و به عبارتی در هر پنج بُعد شکاف منفی وجود داشت (جدول ۱).

جدول ۱. نتایج نتایج آزمون ویلکاکسون در مورد مقایسه ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات

sig	Z	تفاوت میانگین‌ها	Sum of ranks	Mean rank	M ±SD	ابعاد کیفیت	
۰/۰۰۱	-۱۳/۹۰۷*	-۱/۱۲	۹۳	۱۵/۵۰	۴/۰۸±۰/۹۹	ادراکات	عناصر عینی
			۳۳۸۳۷	۱۳۳/۲۲	۶/۲۰±۰/۷۷	انتظارات	
۰/۰۰۱	-۱۳/۶۹۴*	-۱/۹۸	۴۸۸	۵۴/۲۲	۴/۳۴±۱/۱۲	ادراکات	اعتبار
			۳۴۴۹۲	۱۳۵/۲۶	۶/۳۲±۱/۴۰	انتظارات	
۰/۰۰۱	-۱۳/۸۳۳	-۲/۱۱	۲۸۱	۲۸/۱۰	۴/۲۱±۱/۲۰	ادراکات	پاسخگویی

26. Kolmogorov- Smirnov Test

	*		۳۴۴۳۵	۱۳۶/۱۱	۶/۳۲±۱/۳۸	انتظارات	
۰/۰۰۱	-۱۳/۹۵۲ *	-۲/۱۵	۲۰۲	۲۲/۴۴	۴/۱۹±۱/۲۴	ادراکات	اطمینان
			۳۵۰۴۳	۱۳۶/۸۹	۶/۳۴±۱/۱۰	انتظارات	
۰/۰۰۱	-۱۳/۳۳۳ *	-۱/۶۲	۶۴۳	۵۳/۵۸	۴/۶۲±۱/۲۰	ادراکات	همدلی
			۳۲۲۵۳	۱۳۲/۱۸	۶/۲۴±۰/۸۴	انتظارات	

نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون ویلکاکسون، نشان داد که در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان شکاف منفی معنی‌دار وجود دارد ($P < 0/05$). بیشترین شکاف کیفیت مربوط به بُعد اطمینان (-۲/۱۵) و کمترین آن مربوط به بُعد عناصر عینی (-۱/۱۲) بود. در واقع در همه ابعاد کیفیت (عناصر عینی، اعتبار، پاسخگویی، اطمینان و همدلی) امتیاز ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات (وضعیت موجود) به طور معنی‌داری کمتر از انتظارات (وضعیت مورد انتظار) آن‌ها بوده و در همه ابعاد شکاف منفی وجود داشت. شکاف منفی بیانگر این است که انتظارات دانشجویان از ارائه خدمات، فراتر از ادراکات آن‌ها از وضع موجود است. با توجه به وجود شکاف در همه ابعاد پیشنهاد می‌شود تا مسئولین و مدیران با ایجاد کانال‌های رسمی و غیر رسمی با دانشجویان و کاهش سطوح سلسله مراتبی در کاهش و یا حذف شکاف اقدام نمایند.

واژگان کلیدی: کیفیت، خدمات آموزشی، مدل سروکوال

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



سامانه ویراستاری STES



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی



مقاله نویسی علوم انسانی

مقاله نویسی علوم انسانی



اصول تنظیم قراردادها

اصول تنظیم قراردادها



آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله

آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله