

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

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی گیلان بر اساس مدل سروکوال

۱. زهرا همتی نژاد ۲. مهرعلی همتی نژاد

۱. کارشناسی ارشد برنامه آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی تنکابن

۲. دانشیار مدیریت ورزشی دانشگاه گیلان

کیفیت خدمات آموزشی با بررسی شکاف بین انتظارات دانشجو (وضع مطلوب) و خدمات آموزشی ارائه شده (وضع موجود) تعیین می‌شود. پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این سؤال بوده است که کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان بر اساس مدل سروکوال چگونه است؟ تحقیق حاضر با توجه به هدف از نوع تحقیقات کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها جزء تحقیقات توصیفی از نوع پیمایشی بوده است. جامعه آماری کلیه دانشجویان (به جز دانشجویان دکتری) بود که در سال تحصیلی ۹۳-۹۲ در دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان به تحصیل مشغول بوده و تعداد آن‌ها حدوداً ۵۵۰ نفر بوده است. برای انتخاب نمونه مورد نیاز از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و از جدول مورگان استفاده شد. بر طبق جدول مورگان تعداد نمونه آماری ۲۲۶ نفر بوده است که از میان پرسشنامه‌های ارسالی ۱۷۴ پرسشنامه پس از تکمیل دریافت گردید. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه ابعاد پنج گانه مدل سروکوال که قبلاً آن را عنایتی نوین و همکاران طراحی و استفاده کرده‌اند، با تغییرات لازم استفاده شد. روایی محتوایی این پرسشنامه از طریق نظر خبرگان و پایایی (اعتبار) آن از طریق محاسبه آلفای کرانباخ ($\alpha = 0/93$) تعیین شد. از تحلیل عاملی تأییدی برای بررسی روایی سازه استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد که در هیچ یک از ابعاد پنج گانه ادراک شده در بین دانشجویان دختر و پسر تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. در مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد مشخص شد که به غیر از بعد کیفیت اطمینان در بقیه ابعاد میانگین درک دانشجویان در این مقاطع با هم تفاوت معنی‌داری دارند. در اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات مورد انتظار مشخص شد که بین اولویت دانشجویان دختر و پسر با هم تفاوت معنی‌داری وجود دارد. در اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات مورد انتظار نیز بین دانشجویان مقاطع مختلف نیز تفاوت معنی‌دار بود. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به آن شکاف منفی و معنی‌داری وجود دارد. شکاف منفی بیانگر آن است که از دید دانشجویان، ارائه خدمات آموزشی در حد انتظارات آنان نبوده و در برآورده کردن انتظارات دانشجویان باید اقدامات لازم انجام گیرد.

واژگان کلیدی: ارزشیابی، کیفیت خدمات آموزشی، مدل سروکوال، ادراک، انتظار

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
تربیه آموزشی

مقاله نویسی علوم انسانی



اصول تنظیم قراردادها
تربیه آموزشی

اصول تنظیم قراردادها



آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله
تربیه آموزشی

آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله