

پژوهش‌های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش

دوره ۱۱، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۸

ص ص: ۲۱ - ۹

## سنجش کیفیت خدمات دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی

امین دهقان قهفرخی\*<sup>۱</sup> - محمود گودرزی<sup>۲</sup>

۱. استادیار مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. ۲. استاد مدیریت ورزشی،

دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۰۱/۰۱/۱۳۹۳، تاریخ تصویب: ۰۴/۰۵/۱۳۹۳)

### چکیده

هدف از این پژوهش بررسی کیفیت خدمات دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی بود. جامعه آماری پژوهش، دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده تربیت بدنی بودند که با توجه به تفاوت سطح انتظارات، به دو دسته دانشجویانی که چند مقطع را در دانشگاه تهران گذرانده و دانشجویانی که یک مقطع را گذرانده، تقسیم شدند که در مجموع ۱۰۰ نفر بودند. نمونه‌گیری از نوع سرشماری بود و در نهایت ۹۰ پرسشنامه برگشت داده شد. ابزار پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته بود که کیفیت خدمات را حول محورهای آموزشی، پژوهشی و اداری-دانشجویی می‌سنجید. در امور آموزشی با الهام از مدل سروکوال کیفیت خدمات در پنج بعد تضمین، پاسخگویی، همدلی، اطمینان و موارد ملموس، مورد سنجش قرار گرفت. در بخش پژوهشی نیز کیفیت خدمات در قالب چهار بخش خدمات رایانه‌ای و اینترنتی، کتابخانه، آزمایشگاه و معاونت پژوهشی بررسی شد. نتایج نشان داد که همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بالاتر از سطح متوسط است و در بسیاری از موارد نیز از سطح مطلوبی برخوردار است. در بین ابعاد کیفیت خدمات امور آموزشی طبق مدل سروکوال، بعد موارد ملموس بیشترین میانگین و بعد پاسخگویی کمترین میانگین را داشت. در بخش تعیین کیفیت خدمات امور پژوهشی مشخص شد که کلیه مؤلفه‌ها در سطحی بالاتر از متوسط ارزیابی شده بودند. در بخش کیفیت خدمات امور اداری و دانشجویی مشخص شد که برخلاف امور آموزشی و پژوهشی، در چندین مورد کیفیت خدمات پایین‌تر از متوسط ارزیابی شده بود که نیازمند توجه بیشتر مدیریت و کارکنان است.

### واژه‌های کلیدی

تربیت بدنی و علوم ورزشی، خدمات آموزشی، دانشگاه تهران، سروکوال، کیفیت خدمات.

## مقدمه

جایگاه اجتماعی بین دانشگاه‌ها و مراکز عالی وجود داشته است. سالیان متمادی رقابت تنها با ارزیابی شهرت ضمنی دانشگاه‌ها صورت می‌گرفت و هیچ‌گونه اطلاعات عینی برای پشتیبانی از این شهرت وجود نداشت. به‌عبارت دیگر، معروفیت و اشتهار دانشگاه که اغلب به‌دلیل تبلیغات و حمایت دولت بود، شاخص قضاوت در مورد خوبی یا بدی یک دانشگاه به‌حساب می‌آمد. در چند دهه اخیر که کشورها به ارزش و اهمیت دانش پی برده و از آن به‌عنوان یک دارایی و مزیت رقابتی استفاده کرده‌اند، دانشگاه‌ها نیز تمرکز و سرمایه‌گذاری بیشتری روی گردآوری و بازتولید دانش، انجام داده‌اند. دانشگاه‌ها به‌منظور کسب این هدف ملزم به داشتن دانشجویان، پژوهشگران، نیروی انسانی ماهر و امکانات توسعه‌یافته و پیشرفته‌اند. رقابت بر سر دستیابی به چنین شرایطی، نظام جدیدی از ارزیابی دانشگاه‌ها را ایجاد کرد که کیفیت مؤسسات آموزشی را از ابعاد مختلف بررسی می‌کند (۲).

دانشجویان زمان و هزینه شایان توجهی را صرف آموزش می‌کنند. این هزینه‌ها شامل هزینه‌های نقدی پرداخت‌شده به دانشگاه و سایر هزینه‌های غیرمستقیم می‌شود. به همین دلیل اینکه کدام دانشگاه یا مرکز آموزش عالی برای ادامه تحصیل انتخاب شود، اهمیت بسیاری دارد. بسیاری از مردم اعتقاد دارند دستیابی به اطلاعات صحیح و رضایت‌بخش در مورد تفاوت واقعی کیفیت دانشگاه‌ها و مؤسسه‌های آموزش عالی بسیار سخت است. مشخص کردن کیفیت خدمات دانشگاه‌ها در ابعاد مختلف و رتبه‌بندی آنها، اطلاعات نسبتاً ساده و مستقیمی را مهیا می‌سازد. به‌نظر می‌رسد اطلاعات ساده و روشنی که این‌گونه در اختیار افراد قرار می‌گیرد، بیشتر برای کسانی که قبلاً هیچ تجربه دانشگاهی و آموزش عالی نداشتند، مفیدتر و مهم‌تر باشد. اطلاعات مربوط به کیفیت دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی علاوه بر دانشجویان، متقاضیان دیگری

نظام آموزش عالی به‌عنوان نظامی پویا، هوشمند و هدفمند که با چالش‌های جدیدی روبه‌روست، دارای دو بعد کمی و کیفی است. توسعه پایدار این نظام مستلزم رشد موزون، متناسب و متعادل هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. گسترش کمی نظام آموزش عالی بدون توجه به توسعه کیفیت، پیامدهایی همچون افت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، عدم کارآفرینی و ضعف تولید دانش را به‌همراه خواهد داشت. از نظر یونسکو کیفیت در آموزش عالی مفهومی چندبعدی است که به میزان زیادی به وضعیت محیطی نظام دانشگاهی، مأموریت یا شرایط و استانداردهای رشته دانشگاهی بستگی دارد (۱). نظام آموزشی رشته تربیت بدنی در ایران نیز از این قاعده مستثنا نیست. پس از گسترش کمی آموزش عالی تربیت بدنی که در نتیجه فزونی تقاضا در سطح جامعه صورت پذیرفته و نتیجه آن گسترش چشمگیر مراکز آموزش عالی تربیت بدنی در سراسر کشور و نیز برونداد آن؛ یعنی حجم عظیمی از دانش‌آموختگان رشته تربیت بدنی بوده است، اکنون وقت آن رسیده است که بعد معطل‌مانده آموزش عالی تربیت بدنی، یعنی کیفیت نیز مورد توجه قرار گیرد. با توجه به اینکه پایداری نهادی هر نظام آموزشی به پویایی آن در به‌هنگام سازی ظرفیت‌های خویش برای تضمین و تأمین کیفیت مناسب مؤلفه‌های مختلف، اعم از روش‌های آموزشی، امکانات و تجهیزات، مدیریت و تشکیلات، آموزش‌دهندگان، کارکنان و نظایر آن برمی‌گردد، از این‌رو، واکاوی عناصر کیفی در هر نظام آموزشی از جمله دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه تهران می‌تواند شناخت مقتضی را برای برنامه‌ریزی و مدیریت راهبردی به‌منظور تأمین و تضمین کیفیت به‌دست دهد.

طی تاریخ ایجاد و گسترش دانشگاه‌ها، همواره رقابت بر سر جذب دانشجو، استاد، منابع مالی و غیرمالی و ارتقای

برای سنجش کیفیت خدمات بر نظرسنجی و کسب دیدگاه‌های دانشجویان در خصوص کیفیت خدمات آموزشی استوار بوده است. معانی متناقض از کیفیت آموزش به استفاده از روش‌های متفاوت برای اندازه‌گیری کیفیت در آموزش عالی منجر شده است (۱).

در بررسی نظام دانشگاه‌ها، کیفیت از ابعاد مختلفی مورد توجه قرار گرفته است. خراسانی (۱۳۹۰) پنج عامل استاد، برنامه درسی، سازمان، محیط و ارزیابی را برای مقایسه کیفیت دانشگاه صنعتی امیرکبیر و صنعتی شاهرود در نظر گرفته است (۴). هارتمن و اشمیت<sup>۲</sup> (۱۹۹۵)، توانایی تدریس اعضای هیأت علمی، ظرفیت فکری دانشجویان، فعالیت تشکلهای دانشجویی، تعامل بین دانشجویان و اعضای هیأت علمی و تعامل بین بخش اداری و مدیریت با دانشجویان را از عوامل تأثیرگذار بر رضایت دانشجویان ذکر کرده‌اند. گارسیا آراسیل<sup>۳</sup> (۲۰۰۹)، راهنمایی‌های تحصیلی، راهنمایی برای امتحان پایانی، محتوای دوره، تنوع دوره‌ها و دروس ارائه‌شده، طراحی برنامه آموزشی، نظام ارزشیابی، فرصت انتخاب دوره‌ها و گرایش‌های تخصصی، تأکید عملی بر تدریس و یادگیری، کیفیت تدریس، فرصت مشارکت در پروژه‌های تحقیقاتی، ارائه فرصت کار عملی و کسب تجربه کاری، امکان تعامل با استادان در بیرون از کلاس، تعامل با دانشجویان هم‌رشته‌ای، امکان تأثیرگذاری بر سیاست‌های دانشگاه، تجهیزات آزمایشگاهی و فنی، کیفیت خدمات کتابخانه و دسترسی به مواد آموزشی را به‌عنوان نشانگرهای کیفیت آموزشی معرفی کرد (۵).

پاراسورامان<sup>۴</sup> و همکاران (۱۹۸۸) پنج بعد کیفیت خدمات را تحت عنوان مدل پنج بعدی سروکوال شناسایی کردند. این ابعاد عبارت بودند از: محسوس بودن، قابلیت اعتماد، همدلی، اطمینان و پاسخگویی. محسوس بودن

نیز دارد. برای مثال سازمان‌های استخدامی نیاز دارند بدانند، چه دانشگاه‌ها و نظام‌های آموزشی، نیروی کاری که قصد استخدام آنها را دارند، آموزش می‌دهند. همچنین عموم مردم نیز شاید بخواهند بدانند دانشگاه‌هایی که از طریق پرداخت مالیات به بودجه آنها کمک می‌کنند، چه ویژگی‌ها و کیفیتی دارند (۲).

همچنین، تعیین کیفیت خدمات دانشکده‌های تربیت بدنی می‌تواند با آگاه کردن موقعیت یک دانشگاه نسبت به سایر دانشگاه‌ها، سبب ایجاد انگیزه‌ای شود تا آنها به‌منظور دستیابی به رتبه‌ای بهتر در فهرست تهیه‌شده، فعالیت‌های خود را بهبود بخشیده و کیفیت فعالیت‌های خود را ارتقا بخشند.

در بین روش‌های مختلف ارزیابی کیفیت خدمات در مراکز آموزش عالی، ارزیابی نظرهای دانشجویان نقش بسیار مهمی در تصمیم‌گیری‌های آموزشی ایفا می‌کند. منطق و مبانی نظری که این نوع از ارزیابی‌ها را موجه می‌سازد، رابطه نزدیک بین بهبود مداوم کیفیت خدمات آموزشی و افزایش رضایت دانشجویان (به‌عنوان مشتریان این خدمات) است؛ رابطه‌ای که اولدفیلد و بارون از آن به‌عنوان «تعامل بین مشتری و سازمان» نام می‌برند و آن را نقطه ثقل و قلب ارائه‌دهنده خدمت می‌دانند. در حال حاضر در جهان، دیدگاه دانشجویان در مورد جنبه‌های آموزش‌های ارائه‌شده در مؤسسات آموزشی بررسی و به‌عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه‌ها در نظر گرفته می‌شود (۳).

کیفیت پدیده‌ای چندبعدی است. بنابراین، رسیدن به کیفیت خدمات بدون شناسایی جنبه‌های مهم کیفیت ممکن نیست. اجماع نظر چندانی درباره مفهوم کیفیت خدمات در آموزش عالی یا مقیاس اندازه‌گیری پذیرفته‌شده برای این منظور وجود ندارد. عمده تلاش‌های صورت گرفته

4. Parrassoraman

5. SERVQUAL

1. Oldfield &amp; Baron

2. Hartman &amp; Smith

3. Garcia- Arasil

به‌عنوان تسهیلات فیزیکی، تجهیزات و ظاهر پرسنل تعریف شده است. قابلیت اعتماد، توانایی اجرای خدمت وعده‌داده‌شده به‌درستی و بادقت است. پاسخگویی معرف میل کمک به مشتریان و فراهم کردن خدمت بی‌درنگ است. اطمینان، دانش و تواضع کارکنان و توانایی‌شان در القای اعتماد را منعکس می‌کند. همدلی نیز به مهم شمردن و طرز رفتار فردی با مشتریان اشاره می‌کند (۶). بحرینی (۱۳۸۸ و ۱۳۹۰)، کبریایی (۱۳۸۴)، گرجی (۱۳۸۹)، عنایتی (۱۳۹۰)، آیت‌اللهی (۱۳۹۱)، جیوانتو<sup>۱</sup> (۲۰۱۲)، فروپون<sup>۲</sup> (۲۰۱۳)، اسام<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) و بروکاج<sup>۴</sup> (۲۰۱۴) از محققانی هستند که به سنجش کیفیت خدمات مراکز آموزشی و دانشگاه‌های مختلف در چارچوب مدل پنج‌بعدی سروکوال پرداختند (۷-۱۵).

فعلی (۱۳۸۹) در تحلیل عاملی مؤلفه‌های رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده، هشت عامل دسترسی به استادان، کارایی و همدلی استادان، امکانات اداری - آموزشی، روش تدریس، رفتار احترام‌آمیز استاد، امکانات کتابخانه‌ای، جذابیت ظاهری خدمات و رفتار کارکنان را شناسایی کردند (۱۷). موسی‌خانی (۱۳۸۸) در ارائه چارچوبی مفهومی برای ارزیابی عملکرد دانشگاه‌ها، امور پژوهشی، مالی، فرهنگی، دانشجویی، اداری و عمرانی را به‌عنوان حیطه‌های مورد ارزیابی شناسایی کرد (۱۸).

در هر حال، سنجش رضایت دانشجویان می‌تواند به مؤسسات آموزش عالی کمک کند تا قوت‌ها و ضعف‌های خود را بشناسند و بر حیطه‌های نیازمند بهبود تمرکز کنند (۵). تجارب بین‌المللی نشان می‌دهد که الگوی جهان‌شمول تضمین کیفیت که برای تمام سازمان‌ها کاربرد داشته باشد، وجود ندارد و هر سازمانی با توجه به مختصات اجتماعی و فرهنگی خود، یک الگوی تضمین کیفیت را طراحی و اجرا

می‌کند (۱۹). در این پژوهش تلاش خواهد شد تا با مرور پژوهش‌های گذشته و الگوهای ارائه‌شده در آنها، فهرستی جامع از مؤلفه‌های کیفیت خدمات برای دانشکده‌های تربیت بدنی ارائه شود. سپس به ارزیابی کیفیت خدمات دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان پرداخته شود. به این منظور کیفیت خدمات دانشکده‌های تربیت بدنی حول سه محور امور آموزشی، امور پژوهشی و امور اداری و دانشجویی بررسی خواهد شد. مقایسه کیفیت خدمات دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران با سایر دانشکده‌ها می‌تواند به مدیریت این مجموعه در شناسایی نقاط قوت و ضعف کمک کند؛ که این مقایسه از طریق نظرسنجی از دانشجویانی که کلیه مقاطع را در دانشگاه تهران گذرانده‌اند با دانشجویانی که یک مقطع خود را در سایر دانشگاه‌ها (به‌جز دانشگاه تهران) گذرانده‌اند، انجام می‌گیرد، زیرا ممکن است سطح انتظارات دانشجویانی که مقطع قبلی خود را در این دانشکده گذرانده‌اند، با دانشجویانی که مقطع قبلی را در سایر دانشگاه‌ها گذرانده‌اند، از یکدیگر متفاوت باشد. بنابراین هدف از این پژوهش بررسی و مقایسه کیفیت خدمات دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران از دیدگاه دو دسته دانشجویان تحصیلات تکمیلی (کسانی که کلیه مقاطع را در دانشگاه تهران گذرانده و کسانی که یک مقطع را در دانشگاه دیگری گذرانده‌اند) است.

### روش‌شناسی پژوهش

روش این پژوهش به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی بود که به شکل میدانی انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش، دانشجویان تحصیلات تکمیلی ورودی ۱۳۹۱ دانشکده

مدل سروکوال کیفیت خدمات در پنج بعد تضمین، پاسخگویی، همدلی، اطمینان و موارد ملموس، اندازه‌گیری و سنجش شد. در بخش امور پژوهشی نیز کیفیت خدمات در قالب چهار بخش خدمات رایانه‌ای و اینترنتی، خدمات کتابخانه‌ای، خدمات آزمایشگاهی و خدمات معاونت پژوهشی بررسی شد. برای بررسی روایی پرسشنامه‌ها از نظرهای استادان و صاحب‌نظران استفاده شد و با اعمال اصلاحات و نظرهای ایشان، روایی پرسشنامه تأیید شد. همچنین برای ارزیابی اعتبار درونی پرسشنامه‌ها، در یک مطالعه مقدماتی ۳۰ پرسشنامه توزیع شد که با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه ۰/۸۲ به دست آمد که مورد تأیید بود. تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها در دو سطح توصیفی (جدول و نمودارهای فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون t مستقل) با بهره‌گیری از نرم‌افزار SPSS انجام گرفت.

### نتایج و یافته‌ها

جدول ۱، میانگین و انحراف معیار کیفیت خدمات دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران را در ابعاد مختلف نشان می‌دهد.

تربیت بدنی دانشگاه تهران بودند که به دو دسته دانشجویانی که کلیه مقاطع را در دانشگاه تهران گذرانده (۲۵ نفر) و دانشجویانی که یک مقطع را در دانشگاه دیگری گذرانده‌اند (۷۵ نفر)، تقسیم شدند که در مجموع ۱۰۰ نفر بودند. روش نمونه‌گیری از نوع سرشماری و حجم نمونه برابر با جامعه آماری بود. در نهایت تعداد ۹۰ پرسشنامه به‌درستی برگشت داده شد. محقق پس از مطالعه تحقیقات قبلی در زمینه سنجش کیفیت خدمات در مراکز آموزشی و دانشگاه‌ها و مرور مدل‌ها و چارچوب‌های ارائه‌شده توسط آنان، با توجه به کاستی‌های مدل‌های ارائه‌شده، ناگزیر به ارائه چارچوبی بومی‌سازی‌شده و جامع برای سنجش کیفیت خدمات دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران بود. بنابراین با الهام از ویژگی‌های مطلوب تحقیقات و مدل‌های قبلی، چارچوبی جدید و ویژه در قالب سه عامل امور آموزشی، امور پژوهشی و امور اداری-دانشجویی ارائه کرد. بنابراین، ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق‌ساخته‌ای بود که با ۵۴ سؤال در مقیاس پنج‌ارزشی لیکرت (از بسیار کم تا بسیار زیاد)، کیفیت خدمات دانشکده تربیت بدنی را حول محورهای امور آموزشی، امور پژوهشی و امور اداری دانشجویی می‌سنجید. در بخش امور آموزشی با الهام از

جدول ۱. توصیف کیفیت خدمات دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه تهران

عوامل کیفیت خدمات	ابعاد کیفیت خدمات	میانگین	انحراف معیار
کیفیت خدمات آموزشی (M=۳/۶۳)	تضمین	۳/۶۶	۰/۷۱
	پاسخگویی	۳/۴۵	۰/۶۹
	همدلی	۳/۶۸	۰/۶۸
	اطمینان	۳/۵۰	۰/۶۲
	موارد ملموس	۳/۸۹	۰/۷۶
کیفیت خدمات پژوهشی (M=۳/۶۶)	خدمات رایانه‌ای	۳/۷۶	۰/۸۲
	کتابخانه	۳/۹۶	۰/۸۴
	آزمایشگاه	۳/۴۸	۰/۸۱
	معاونت پژوهشی	۳/۴۷	۰/۸۲
کیفیت خدمات اداری و دانشجویی	کیفیت خدمات اداری و دانشجویی	۳/۴۲	۰/۶۹

با توجه به جدول ۱ مشخص می‌شود که از بین ابعاد کیفیت خدمات، خدمات کتابخانه‌ای و موارد ملموس بیشترین میانگین و خدمات اداری و دانشجویی، پاسخ‌گویی، معاونت پژوهشی و آزمایشگاه کمترین میانگین را داشته‌اند.

جدول ۲. کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی

Sig	t	مقدار	ابعاد کیفیت خدمات	میانگین و انحراف معیار	گویه‌ها
				۳/۰±۴۷/۷۹	تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط استادان
				۴/۰±۲۹/۷۹	
			تضمین ۰/۸۲±۳/۳۷	۲/۰±۶۹/۹۷	آماده کردن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی مناسب
				۳/۰±۲۵/۹۹	
۰/۰۳*		۲/۲۰		۳/۱±۰۴/۳۳	اختصاص وقت خارج از کلاس برای پاسخ به پرسش‌های دانشجویان
				۳/۱±۳۱/۱۲	
			تضمین ۰/۶۸±۳/۷۶	۳/۱±۹۱/۰۸	وجود منابع اطلاعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو
				۴/۰±۱۰/۹۷	
				۳/۱±۷۳/۳۲	برخورداری استادان از دانش تخصصی کافی
				۴/۰±۱۰/۸۳	
				۳/۰±۲۳/۹۹	در دسترس بودن استادان راهنما و مشاور به هنگام نیاز دانشجو
			پاسخگویی ۰/۸۳±۳/۱۷	۳/۱±۳۸/۰۸	
				۱±۳/۲۷	سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت برای انتقال نظرها و پیشنهادهای خود
				۳/۰±۴۶/۹۵	
۰/۰۳*		۲/۱۹		۲/۱±۷۳/۰۹	اعمال نظرها و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل آموزشی
				۳/۰±۴۴/۸۹	
			پاسخگویی ۰/۶۵±۳/۵۵	۳/۱±۷۸/۱۲	ارائه منابع اطلاعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر
				۳/۰±۸۶/۸۸	
				۳/۱±۳۹/۲۶	اعلام ساعاتی که دانشجو می‌تواند برای مسائل آموزشی و درسی به استاد مراجعه کند
				۳/۰±۶۱/۹۹	
				۳/۰±۱۷/۹۸	دادن تکالیف متناسب و مرتبط با درس توسط استادان
				۳/۰±۵۴/۹۱	
			همدلی ۰/۸۰±۳/۳۳	۳/۱±۰۸/۲۳	انعطاف‌پذیری استادان در مواجهه با شرایط خاص هر دانشجو
				۳/۱±۴۸/۰۲	
				۱±۳/۰۴	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها در طول هفته و ساعات روز
۰/۰۰۸**		۲/۷		۱±۴/۰۵	
				۳/۱±۸۰/۰۷	رفتار توأم با احترام استادان با دانشجویان
				۳/۰±۹۵/۸۸	
			همدلی ۰/۶۴±۳/۸۰	۳/۱±۵۶/۳۴	وجود مکان آرام و مناسب برای مطالعه در داخل دانشکده
				۳/۰±۹۵/۹۵	
				۳/۱±۶۹/۳۶	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان
				۳/۱±۸۶	

ادامه جدول ۲. کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی

گویه‌ها	میانگین و انحراف معیار	ابعاد کیفیت خدمات	مقدار t	Sig
ارائه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۳/۱±۴۳/۱۲ ۳/۰±۵۷/۷۴	اطمینان ۰/۶۸ ± ۳/۷۶	۰/۸۵	۰/۳۹۶
آگاه ساختن دانشجو از نتایج ارزشیابی‌های انجام گرفته در مورد وی	۰±۳/۹۰ ۳/۰±۴۵/۸۶			
ارائه مطالب به شیوه‌ای که برای دانشجو قابل درک باشد	۳/۰±۵۲/۷۳ ۳/۰±۵۴/۷۰			
کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	۲/۱±۹۱/۳۱ ۳/۱±۴۰/۰۲			
ثبات و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجو بدون کم و کاست و اشتباه	۳/۱±۴۳/۲۷ ۳/۰±۴۶/۸۹			
دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشکده	۴/۰±۰۸/۷۹ ۴/۰±۰۳/۹۱			
انجام فعالیت‌ها توسط استادان و کارکنان در زمانی که خود وعده داده‌اند	۳/۰±۵۲/۹۴ ۳/۰±۴۹/۸۱			
ظاهر آراسته و حرفه‌ای استادان و کارکنان دانشکده	۴/۰±۰۴/۹۲ ۳/۰±۸۰/۸۱			
جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی دانشکده (ساختمان، کلاس‌ها، صندلی و ...)	۴/۱±۰۴/۱۴ ۴/۱±۰۳/۰۶			
ظاهر آراسته و حرفه‌ای استادان و کارکنان دانشکده	۴/۰±۰۴/۹۲ ۳/۰±۸۰/۸۱			
جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی دانشکده (ساختمان، کلاس‌ها، صندلی و ...)	۴/۱±۰۴/۱۴ ۴/۱±۰۳/۰۶			
کارآمد و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی (وایت برد، ویدئو پروژکتور و ...)	۴/۱±۱۳/۰۱ ۳/۰±۹۶/۹۲			
جذابیت ظاهری وسایل مورد استفاده استادان در آموزش	۴/۰±۰۴/۷۹ ۳/۰±۵۹/۸۹			

دانشگاه‌ها گذرانده‌اند. با توجه به جدول مشخص می‌شود که در ابعاد تضمین، پاسخگویی و همدلی تفاوت معناداری بین دو دسته دانشجویان تحصیلات تکمیلی که کلیه مقاطع را در دانشگاه تهران گذرانده‌اند و دانشجویانی که یک مقطع را در سایر دانشگاه‌ها گذرانده‌اند، وجود دارد.

جدول ۲ کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران را از دیدگاه دو دسته دانشجویان تحصیلات تکمیلی نشان می‌دهد. شایان ذکر است که در کلیه جداول مقاله، اعداد مندرج در خانه‌های سفید مربوط به دانشجویانی است که همه مقاطع را در دانشگاه تهران سپری کرده‌اند و خانه‌های خاکستری رنگ مربوط به دانشجویانی است که حداقل یک مقطع را در سایر

جدول ۳. کیفیت خدمات امور پژوهشی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی

Sig	مقدار t	ابعاد کیفیت خدمات	میانگین و انحراف معیار	گویه‌ها				
۰/۰۷	۱/۷۹	خدمات رایانه‌ای ۰/۸۶ ± ۳/۶۹	۱ ± ۴/۰۱	خدمات کامپیوتری ارائه شده به دانشجویان (تعداد کامپیوترها، مدت زمان استفاده، تجهیز کامپیوترها به نرم‌افزارها، خدمات فنی توسط کارکنان مرکز و ...)				
			۴/۱ ± ۰/۱/۰۱	خدمات اینترنتی ارائه شده به دانشجویان (سرعت اینترنت، شرایط استفاده و ...)				
			۴/۰ ± ۰/۲/۹۸	به روزرسانی و کیفیت وبسایت دانشکده				
			۴/۰ ± ۱۵/۸۴	دانش، برخورد و تمایل کارکنان سایت دانشکده برای پاسخگویی به دانشجویان				
		۳/۱ ± ۶۸/۱۸	خدمات رایانه‌ای ۰/۸۱ ± ۳/۷۹	۳/۱ ± ۸۰/۰۹	در دسترس بودن و امکان استفاده از پرینتر، اسکنر، دستگاه کپی و ...			
		۳/۱ ± ۵۱/۱۲		تعداد و حجم کتاب‌های مرتبط با رشته در کتابخانه دانشکده				
		۳/۱ ± ۶۶/۰۴		به روز کردن دائمی کتابخانه با کتاب‌های داخلی جدید مرتبط با رشته				
		۳/۱ ± ۲۴/۱۶		به روز کردن دائمی کتابخانه با کتاب‌های خارجی جدید مرتبط با رشته				
		۳/۱ ± ۳۱/۰۹		تمایل و آمادگی کتابداران برای پاسخگویی به مسائل مراجعه‌کنندگان				
		۳/۱ ± ۷۶/۰۹		فضای فیزیکی، چیدمان قفسه‌ها و زیبایی ظاهری کتابخانه				
۰/۵۹	۰/۵۵	کتابخانه ۰/۸۹ ± ۳/۹۴	۳/۱ ± ۸۴/۱۱	کتابخانه دانشکده تا چه حد مکانی راحت، دلپذیر و جذاب است				
			۳/۰ ± ۷۹/۹۹	کتابخانه دانشکده تا چه حد مکان مناسبی برای مطالعه، یادگیری و تحقیق است				
			۳/۰ ± ۸۱/۹۷	وجود مجموعه‌های منظم و به روز نشریات علمی پژوهشی، آموزشی و ترویجی				
			۳/۱ ± ۷۱/۰۸	دسترسی و امکان استفاده از پایان‌نامه‌ها و طرح‌های پژوهشی				
		۳/۱ ± ۷۷/۱۰	کتابخانه ۰/۸۳ ± ۳/۹۷	۳/۱ ± ۹۶/۰۲	تعداد و تنوع وسایل موجود در آزمایشگاه جهت نیازهای پژوهشی دانشجویان			
		۳/۱ ± ۹۲/۰۸		سالم بودن وسایل آزمایشگاه				
		۳/۱ ± ۸۴/۰۲		آزمایشگاه ۰/۸۴ ± ۳/۳۷	۳/۱ ± ۸۴/۰۵	به روز و جدید بودن وسایل آزمایشگاهی منطبق با نیازهای رشته‌های مختلف		
		۳/۱ ± ۹۴/۱۱			آزمایشگاه ۰/۸۰ ± ۳/۵۲	۳/۱ ± ۹۲/۰۹	آگاهی و تمایل مسئولان دانشگاه برای پاسخگویی به تقاضاهای دانشجویان	
		۳/۱ ± ۸۹/۰۲				۰/۰۰۸***	۳/۰ ± ۹۷/۹۵	۲/۷۳
		۳/۰ ± ۹۲/۹۶					۳/۰ ± ۳۴/۸۶	
۳/۰ ± ۹۷/۹۵	۳/۱ ± ۲۸/۰۴							
۳/۰ ± ۹۶/۹۷		۳/۰ ± ۵۳/۹۵						
۴/۰ ± ۲۲/۹۳								
۴/۰ ± ۲۵/۹۸								



## ادامه جدول ۳. کیفیت خدمات امور پژوهشی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی

Sig	مقدار t	ابعاد کیفیت خدمات	میانگین و انحراف معیار	گویه‌ها
			۳/۰ ±۳۵/۹۹	دسترس‌ی دانشجویان به منابع و تجهیزات لازم برای پژوهش
			۳/۱ ±۵۰/۰۱	(اعتبارات، امکانات و ...)
			۳/۱ ±۳۳/۰۸	تمایل دائمی مسئولان حوزه پژوهشی برای کمک به استادان و پژوهشگران
		معاونت پژوهشی	۳/۱ ±۵۱/۰۵	
		۰/۸۵ ±۳/۳۵	۳/۱ ±۴۱/۱۶	حمایت از دانشجویانی که در همایش‌های داخلی و خارجی مقاله دارند
			۳/۱ ±۶۰/۱۲	
			۳/۰ ±۴۸/۹۶	انتخاب مناسب پژوهشگران نمونه و تجلیل از آنان
			۳/۰ ±۶۳/۹۳	
۰/۰۰۲**	۳/۱۳		۳/۱ ±۴۴/۰۷	فراهم‌آوری مشارکت دانشجویان در امور پژوهشی
			۳/۰ ±۶۳/۹۷	
			۳/۱ ±۲۱/۰۲	پیگیری سریع و به‌موقع امور مربوط به حمایت مالی از پایان‌نامه‌های دانشجویی (طرح نوع ششم)
		معاونت پژوهشی	۳/۰ ±۳۸/۹۹	
		۰/۸۲ ±۳/۵۱	۳/۱ ±۴۴/۱۲	برگزاری کارگاه‌های آموزشی جهت آموزش مفاهیم نوین و نرم‌افزارهای کاربردی
			۳/۱ ±۶۳/۰۷	
			۳/۱ ±۱۳/۱۵	برگزاری مناسب مراسم بزرگداشت هفته پژوهش
			۳/۱ ۳۸ ±/۰۸	

تحصیلات تکمیلی که کلیه مقاطع را در دانشگاه تهران گذرانده‌اند و دانشجویانی که یک مقطع را در سایر دانشگاه‌ها گذرانده‌اند، وجود دارد.

با توجه به جدول مشخص می‌شود که در بخش کیفیت خدمات پژوهشی در دو بعد خدمات آزمایشگاهی و معاونت پژوهشی تفاوت معناداری بین دو دسته دانشجویان

جدول ۴. کیفیت خدمات امور اداری و دانشجویی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی

گویه‌ها	میانگین و انحراف معیار	ابعاد کیفیت خدمات	مقدار t	Sig
انجام خدمات اداری سریع و به‌موقع (صدور گواهی اشتغال به تحصیل، صدور معرفی‌نامه، مراحل ثبت‌نام و تسویه‌حساب)	۳/۰±۷۸/۹۰	کیفیت خدمات اداری و دانشجویی ۰/۷۵ ±۳/۲۲	۱/۶۲	۰/۱۰
نشان دادن علاقه خالصانه برای حل مشکلات دانشجویان توسط کارکنان	۳/۱±۶۰/۱۵			
ارائه خدمات رفاهی مناسب و به‌موقع به دانشجویان (وام تحصیلی، خوابگاه و ..)	۳/۱±۳۰/۱۰			
امکانات و تسهیلات برای بازدیدها و اردوهای دانشجویی	۳/۰±۷۲/۹۱			
برگزاری مسابقات ورزشی درون دانشکده‌ای رشته‌های مختلف	۲/۱±۵۲/۲۰			
حمایت مناسب از تیم‌های ورزشی دانشکده	۳/۱±۱۲			
برگزاری کلاس‌های فوق‌برنامه در جرات مختلف مربیگری و دآوری	۳/۱±۵۲/۱۶			
فعالیت‌های فرهنگی در سطح دانشکده (مراسم جشن و تقدیر، معارفه و ...)	۳/۱±۲۵/۲۸			
حمایت مناسب از فعالیت تشکل‌های دانشجویی	۳/۱±۱۳/۱۴			
کمیت و کیفیت مناسب غذای سلف	۳/۱±۲۱/۱۱			
برخورد مناسب کارکنان غذاخوری	۳/۱±۱۷/۲۶	کیفیت خدمات اداری و دانشجویی ۰/۶۷ ±۳/۴۹		
پیگیری مشکلات دانشجویان توسط معاون دانشجویی دانشکده	۳/۱±۴۴/۲۷			
	۲/۱±۸۶/۱۴			
	۳/۱±۴۰/۰۸			
	۲/۰±۷۸/۹۹			
	۳/۰±۳۳/۹۰			
	۲/۱±۷۸/۲۰			
	۳/۱±۱۰/۱۹			
	۳/۱±۹۱/۰۸			
	۳/۲±۹۶/۶۶			
	۳/۱±۲۶/۱۳			
	۳/۱ ±۴۴/۰۸			

با توجه به جدول مشخص می‌شود که در بخش کیفیت خدمات اداری و دانشجویی، تفاوت معناداری بین دو دسته دانشجویان تحصیلات تکمیلی وجود ندارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بالاتر از سطح متوسط است و در بسیاری از موارد نیز از سطح مطلوبی برخوردار است. در بین ابعاد کیفیت خدمات امور آموزشی طبق مدل سروکوال، بعد موارد ملموس

بیشترین میانگین و بعد پاسخگویی کمترین میانگین را داشت. بعد پاسخگویی، بر نشان دادن حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست‌ها، سؤالات و شکایات دانشجویان تأکید دارد (۱۸). هرچند بعد پاسخگویی نیز از سطح مطلوبی برخوردار بود، میانگین کمتر در این عامل، حاکی از آن است که نسبت به سایر مؤلفه‌های خدمات، استادان راهنما و مشاور، به‌هنگام نیاز دانشجوی، کمتر در دسترس‌اند. دانشجویان برای انتقال نظرها و پیشنهادهای

موجود در دانشکده و جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی دانشکده (ساختمان، کلاس‌ها، صندلی و غیره) از مواردی بودند که در سطح مطلوبی ارزیابی شده بودند.

در بخش کیفیت خدمات امور پژوهشی مشخص شد که کلیه مؤلفه‌ها در سطحی بالاتر از متوسط ارزیابی شده بودند. همچنین مشخص شد که خدمات کتابخانه و خدمات رایانه‌ای در سطح مطلوبی ارزیابی شده‌اند، در حالی که خدمات معاونت پژوهشی و خدمات آزمایشگاهی در سطح متوسط ارزیابی شده‌اند. در بخش امور پژوهشی، به صورت جزئی‌تر مشخص شد که دسترسی و امکان استفاده از پایان‌نامه‌ها و طرح‌های پژوهشی، خدمات اینترنتی ارائه شده به دانشجویان (سرعت اینترنت، شرایط استفاده و ...) و خدمات کامپیوتری ارائه شده به دانشجویان (تعداد کامپیوترها، مدت زمان استفاده، تجهیز کامپیوترها به نرم‌افزارها، خدمات فنی توسط کارکنان مرکز و غیره) از مواردی بودند که در سطح بالایی ارزیابی شده بودند.

برگزاری مناسب مراسم بزرگداشت هفته پژوهش، در دسترس بودن و امکان استفاده از پرینتر، اسکنر، دستگاه کپی و همچنین به روز و جدید بودن وسایل آزمایشگاهی منطبق با نیازهای رشته‌های مختلف از مواردی بودند که در بخش امور پژوهشی در سطح پایین‌تری ارزیابی شده بودند. بنابراین پیشنهاد می‌شود مراسم ویژه هفته پژوهش با تقدیر ویژه برای دانشجویان و استادان پژوهشگر برتر و به صورت باشکوه برگزار شود. در سایت کامپیوتری دانشکده امکانات سخت‌افزاری مانند چاپگر، اسکنر و ... با تسهیلات ویژه برای دانشجویان در نظر گرفته شود و آزمایشگاه‌های رشته‌های مختلف دانشکده به لحاظ سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مورد توجه قرار گرفته و تقویت شوند.

در بخش کیفیت خدمات امور اداری و دانشجویی مشخص شد که برخلاف امور آموزشی و پژوهشی، در چندین مورد کیفیت خدمات پایین‌تر از متوسط ارزیابی

خود درباره مسائل آموزشی، به آسانی به مدیریت دسترسی ندارند. نظرها و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل آموزشی کمتر در برنامه‌های آموزشی اعمال می‌شود. منابع مطالعاتی مناسب برای مطالعه بیشتر به دانشجویان ارائه نمی‌شود و ساعاتی که می‌توانند برای مسائل درسی و آموزشی به استاد مراجعه کنند، به آنان اعلام نمی‌شود.

می‌توان گفت که به دلیل زمان انتظار طولانی دانشجویان برای یافتن پاسخ برخی پرسش‌ها یا انتقال نظرها و دیدگاه‌های خود به مسئولان آموزشی، و نیز حجم زیاد کار اعضای هیأت علمی و در نتیجه نشان ندادن حساسیت در قبال درخواست‌ها و انتقادات دانشجویان در این بعد شکاف بیشتری به وجود آمده است. بنابراین، توصیه می‌شود برای ارتقای کیفیت و کاهش شکاف کیفیت به موارد مذکور توجه بیشتری مبذول شود و به طور کلی مشتری‌محوری مورد عنایت بیشتری قرار گیرد. موارد ملموس به عنوان تسهیلات فیزیکی، تجهیزات و ظاهر پرسنل تعریف شده است که بیشترین میانگین را در بین ابعاد کیفیت خدمات آموزشی داشت که وضعیت مطلوب این دانشکده را در جذابیت تسهیلات فیزیکی مانند کلاس‌ها، فضای سبز، ساختمان‌ها، اماکن ورزشی و غیرورزشی و همچنین استفاده از تجهیزات مدرن نشان می‌دهد و همچنین نشان از توجه ویژه مدیریت مجموعه به عوامل کالبدی و سخت‌افزاری دارد.

در بررسی ابعاد کیفیت خدمات امور آموزشی به طور جزئی‌تر مشخص شد که آماده ساختن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی مناسب، اعمال نظرها و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل آموزشی و کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو از وضعیت ضعیفی برخوردار بودند. در حالی که کارآمد و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی (وابت‌برد، ویدئو پروژکتور و غیره)، دسترسی آسان به منابع مطالعاتی

در مقایسه دیدگاه‌های دانشجویان تحصیلات تکمیلی چندمقطعی و یکمقطعی دانشگاه تهران، با توجه به میانگین‌های به‌دست‌آمده مشخص شد که در همه مؤلفه‌های کیفیت خدمات، دانشجویان تکمقطعی، کیفیت خدمات را بهتر ارزیابی کرده‌اند، اما در ابعادی از جمله تضمین، پاسخگویی، همدلی، خدمات آزمایشگاهی و معاونت پژوهشی این تفاوت معنادار بوده است. باید اذعان کرد، شکاف‌های مشاهده‌شده در ابعاد کیفیت خدمت می‌تواند به‌عنوان راهنمایی برای برنامه‌ریزی و تخصیص منابع در جهت دستیابی به مزیت رقابتی نسبت به سایر دانشگاه‌ها به کار رود. از این نظر مدیران، معاونان، استادان و کارکنان دانشکده می‌توانند با در نظر گرفتن شکاف‌های خدماتی و اولویت‌های ارائه‌شده، کیفیت خدمات دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران را بیش از پیش بهبود بخشند.

شده بود که می‌توان به امکانات و تسهیلات برای بازدیدها و اردوهای دانشجویی، کمیت و کیفیت مناسب غذای سلف، حمایت مناسب از فعالیت تشکل‌های دانشجویی و فعالیت‌های فرهنگی در سطح دانشکده (مراسم جشن و تقدیر، معارفه، جشن فارغ‌التحصیلی و ...) اشاره کرد. در بخش کیفیت خدمات امور اداری و دانشجویی، از طرف دیگر، مواردی مانند برخورد مناسب کارکنان غذاخوری، انجام خدمات اداری سریع و به‌موقع (صدور گواهی اشتغال به تحصیل، صدور معرفی‌نامه، مراحل ثبت‌نام و تسویه حساب) و نشان دادن علاقه خالصانه برای حل مشکلات دانشجویان توسط کارکنان، از مواردی بودند در سطح بالایی ارزیابی شده بودند. اما با توجه به اینکه میانگین کیفیت خدمات در خیلی موارد در سطح متوسط و زیر متوسط ارزیابی شده بود، نسبت به بخش آموزشی و پژوهشی، این بخش نیازمند توجه بیشتر مدیریت و کارکنان است.

#### منابع و آخذ

1. Aghamolaei T, Zare S, Abedini S. The Quality Gap of Educational Services from the Point of View of Students in Hormozgan University of Medical Sciences. *Strides Dev Med Educ*. 2007; 3 (2):78-85 (in Persian).
2. Pakzad M, Khaledi A, Teymoori, M. comparative study of International Systems for Ranking Universities and High Education centers. *Rahyaft*, 2011; 22(50): 71-93 (in Persian).
3. Goharinezhad S, Maleki M, Khajehkazemi R. The measurement of education quality from the viewpoints of master students in Tehran University of Medical Sciences. *J Med Educ Dev*. 2011; 4 (6):55-62 (in Persian).
4. Khorasani A, Molamohamadi, A. Comparing Quality of Amir Kabir Industrial University with Shahrood Industrial University Based on Current Quality Models. *Journal of Iranian Higher Education*. 2011; 4(12): 161-184 (in Persian).
5. García-Aracil, A. European Graduates' Level of Satisfaction with Higher Education; *Higher Education*, 2012; 57(1): 1-21.
6. Jao-Chuan, L. Service quality of the ocean sports clubs and its impact on customer satisfaction and customer loyalty. 2008; doctoral dissertation of faculty of the United States Sports Academy, sport Management.

7. Bahreini K, Kalkhoran M, Noorayi F. Investigation of Service Quality in Azad Islamic University Based SERVQUAL and QFD Models (Case Study of Aliabad Katoul). *Journal of Industrial Strategic Management*. 2009; 6 (14): 62-79 (in Persian).
8. Bahreini M, Momeni Danaei S, Shahamat S, Khatoni A, Ghodsi S, Hashemi M. The Quality of Educational Services: Gap between Optimal and Actual Status according to Dentistry Students. *Iranian Journal of Medical Education*. 2012; 11 (7):685-695 (in Persian).
9. Kebriaei A, Roudbari M. Quality Gap in Educational Services at Zahedan University of Medical Sciences: Students Viewpoints about Current and Optimal Condition. *Iranian Journal of Medical Education*. 2005; 5 (1):53-61 (in Persian).
10. Gorji MB, Siami S, Noorayi, F. Comparing study of Educational Service Quality in Islamic Azad University. *Journal of Analytical-Cognitive Psychology*. 2011; 1(4): 33-41 (in Persian).
11. Enayati Novinfar A, Uosefi M, Siyami L, Javaheri Daneshmand M. Evaluation of the Quality of Education Services of Payam Noor University of Hamedan Based on the SERVQUAL Model. *IRPHE*. 2011; 17 (3) :135-151 (in Persian).
12. Ayatollahi J, Sharifi M R, Marjani N, Ayatollahi F. Assessing quality of education services at Yazd University of Medical Sciences in 2010. *jmed*. 2012; 7 (2): 21-30 (in Persian).
13. Jiewanto, A. Influence of Service Quality, University Image, and Student Satisfaction toward WOM Intention: A Case Study on Universitas Pelita Harapan Surabaya. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2012; 40: 16 – 23.
14. Foropon, C. (2013). Using Servqual to Examine Service Quality in the Classroom: Analyses of Undergraduate and Executive Education Operations Management Courses. *International Journal of Business and Management*, 2013, 8.20: 105.
15. Essam I, Lee WW & Abeer H. Expectations and Perceptions of Overseas Students towards Service Quality of Higher Education Institutions in Scotland. 2013; *International Business Research*; 6(6): 45-63.
16. Brucaj, s. Quality in private higher education system; New challenges regarding student's satisfaction. *The Online Journal of Distance Education and e-Learning*; 2014; 2(2): 25-46.
17. Fe'li, S., Biglari, N., Pezeshkiran, G. Students' Satisfaction of the Quality of Educational Services (Using SERVQUAL Model) in College of Agriculture, Tarbiat Modares. *Iranian Journal of Agricultural Economics and Development Research*, 2012; 42(2): 199-207 (in Persian).
18. Moosakhani M, Haghkhah D, Hasanzadeh, R. Presenting Conceptual Framework for Performance Evaluation of University. *Quarterly Journal of Educational Leadership and Administration*. 2009; 3(3): 145-161.
19. Sharifzadeh A, Abdollahzadeh G. Study of Agricultural Students, Satisfaction of Education Quality. *IRPHE*. 2011; 17 (3):51-74 (in Persian).

## **The Measurement of Service Quality in Faculty of Physical Education of University of Tehran from Higher Education Students' Perspectives**

**Amin Dehghan Ghahfarokhi<sup>1\*</sup>- Mahmoud Goodarzi<sup>2</sup>**

**1. Assistant Professor of Sport Management, Faculty of Physical Education and Sport Sciences, University of Tehran, Tehran, Iran 2. Professor of Sport Management, Faculty of Physical Education and Sport Sciences, University of Tehran, Tehran, Iran**

**(Received:2014/03/21;Accepted:2014/07/26)**

### **Abstract**

The aim of this study was to evaluate the service quality of the Faculty of Physical Education of University of Tehran from higher education students' perspectives. The statistical population consisted of 100 higher education students of Physical Education Faculty who were divided into two groups based on the difference in their level of expectations: those who had spent one course in this faculty or more courses in this faculty. Sampling was carried out by census sampling method and 90 questionnaires were returned. A researcher-made questionnaire was used which measured service quality in 3 dimensions: educational, research and administrative-student. In the educational sector, SERVQUAL model was used to measure service quality in the five dimensions: assurance, responsiveness, empathy, reliability and tangibles. Research quality services were measured in four dimensions including computer and internet, library, laboratory and research department. Results showed that all educational service quality dimensions were above the average and also were desirable in many cases. Based on SERVQUAL model, tangibles had the highest mean and responsiveness had lowest mean among the educational service quality dimensions. Also, in research service quality sector, all factors were higher than the average. In the administrative-student sector, some cases on service quality were lower than the average contrary to educational and research factors which requires more attention from managers and personnel.

### **Keywords**

Educational services, physical education and sport sciences, service quality, SERVQUAL, University of Tehran.

---

\* Corresponding Author: Email: a\_dehghan@ut.ac.ir; Tel: +989132826781