

شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی

تربیت بدنی دانشگاه فرهنگیان

مژگان ایلکا^{۱*}، شیوا آزادفدا^۲، سارا باقری^۳، علی اصغر دورودیان^۴

۱ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت ورزشی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۲ استادیار گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۳ استادیار گروه آموزش تربیت بدنی، دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران.

۴ دانشیار گروه تربیت بدنی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

سابقه مقاله

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۸/۲۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۲/۲۶

چکیده

کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی نقش مهمی در ارتقای سطح سلامت و توانمندی دانشجویان در نظام آموزش عالی ایفا می‌کند. این پژوهش با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت این خدمات در رشته تربیت بدنی دانشگاه فرهنگیان انجام شد. روش پژوهش کیفی با رویکرد گلیزر و از نوع اکتشافی بود. جامعه آماری شامل اساتید مدیریت ورزشی دانشگاه فرهنگیان- مدیران و مسئولین بخش تربیت بدنی دانشگاه فرهنگیان- پژوهشگران حوزه مدیریت عملکرد سازمانی بودند. روش نمونه‌گیری به صورت نمونه‌گیری غیر احتمالی، با انتخاب هدفمند و با بیشینه تنوع یا ناهمگونی استفاده شد. اندازه نمونه بر مبنای شاخص اشباع نظری برابر با ۱۶ نفر بود. ابزار اندازه‌گیری مصاحبه باز بود و بر مبنای سه مرحله کدگذاری باز، محوری و گزینشی تحلیل شد. با تحلیل متن مصاحبه‌ها و پس از مفهوم‌پردازی در مرحله کدبندی باز، ۸۳ مفهوم اولیه و ۱۷ مقوله فرعی و ۵ مقوله محوری شناسایی شد. در نهایت نتایج نشان داد که عوامل مختلفی مانند کیفیت زیرساخت‌ها، مهارت‌های مربیان، انگیزه دانشجویان و مدیریت مؤثر بر کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی تربیت بدنی دانشگاه فرهنگیان تأثیرگذار هستند. همچنین توجه به نیازهای دانشجویان و فراهم کردن فرصت‌های متنوع آموزشی می‌تواند بهبود چشمگیری در کیفیت خدمات ایجاد کند. نتایج پژوهش نشان داد که ارتقای کیفیت زیرساخت‌ها، توانمندسازی مربیان و مدیریت اثربخش، نقش کلیدی در بهبود خدمات آموزشی و ورزشی دارد. از طرفی، پاسخگویی به نیازهای دانشجویان و تنوع‌بخشی به فرصت‌های آموزشی می‌تواند زمینه‌ساز ارتقای کیفیت و رضایت‌مندی بیشتر شود.

¹ mojgan.ilka@iau.ac.ir

² azadfada@iau.ac.ir

³ sara.bagheri@cfu.ac.ir

⁴ aadoroudian@iau.ac.ir

کلید واژگان: کیفیت خدمات، خدمات آموزشی و ورزشی، تربیت بدنی

۱ مقدمه

دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی، به عنوان یکی از ارکان کلیدی توسعه آموزش در هر کشور محسوب می‌شوند (سانتوس و همکاران^۱، ۲۰۲۲)؛ هرچند از مراکز آموزش عالی^۲ انتظار می‌رود پاسخگویی خود را نسبت به محیط اطراف بیشتر کرده و به جهان‌شمولی اقتصاد واکنش بیشتری نشان دهند، اما این مراکز خود با مسایل بیشماری روبه‌رو هستند. به منظور مقابله با این مسائل، باید کوشش مستمری برای بهبود کیفیت در آموزش عالی انجام شود (گاریرا^۳، ۲۰۲۳). به نظر کاتلر و همکاران^۴ (۲۰۰۳) خدمت، فعالیت یا منفعتی نامحسوس است که سازمان عرضه می‌کند و مالکیت چیزی را در پی ندارد (همتی نژاد و همکاران، ۱۳۹۸). کیفیت، مجموعه‌ای از ویژگی‌ها و مشخصات خدمات است که می‌تواند نیازهای صریح یا ضمنی مشتریان را برآورده کند؛ زیرا جلب رضایت مشتریان و برآورده کردن خواسته‌های آن یکی از مهمترین مسائل هر سازمانی محسوب می‌شود (کیگونگو بوکدیا و کاددو^۵، ۲۰۱۱). هر چند اندازه‌گیری کیفیت^۶ در حوزه تولیدات از سابقه‌ای طولانی مدت برخوردار است؛ اما این موضوع در عرصه خدمات، قدمتی کمتر از ۲۰ سال دارد، پیچیدگی در شناسایی ویژگی‌ها یا پارامترهای کلیدی مؤثر در کیفیت فرآیندهای خدماتی در قیاس با فرآیندهای تولیدی مهمترین علت تأخیر در توسعه ابزارهای اندازه‌گیری کیفیت خدمات محسوب می‌شود (پورسلطانی زرندي، ۱۴۰۰). پژوهشگران معتقدند مفهوم کیفیت خدمات، مبهم پیچیده و تبیین‌ناپذیر است، چرا که کیفیت کالا را می‌توان با معیارهای عینی مانند دوام یا تعداد نقایص موجود در کالا اندازه‌گیری کرد، ولی کیفیت خدمات، ساختاری انتزاعی و مبهم دارد (محمدمیرزا و همکاران، ۱۴۰۲). در سال‌های اخیر، توجه به کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی در مراکز آموزش عالی، به‌ویژه دانشگاه فرهنگیان، به‌عنوان نهادی کلیدی در تربیت معلمان آینده، اهمیت فزاینده‌ای یافته است. رشته تربیت بدنی به دلیل ماهیت عملی و نقش آن در پرورش سلامت جسمی و روانی دانشجومعلمان، نیازمند کیفیت بالای خدمات آموزشی و ورزشی است. با این حال، شواهد نشان می‌دهد که کیفیت این خدمات در بسیاری از پردیس‌های دانشگاه فرهنگیان با چالش‌هایی از جمله کمبود منابع، ضعف در زیرساخت‌ها، ناهماهنگی در مدیریت، و نبود انگیزش کافی در دانشجویان مواجه است. این عوامل می‌توانند فرآیند یاددهی-یادگیری را

¹ Santos et al

² Higher Education

³ Garira

⁴ Kotler et al

⁵ Kigongo-Bukenya & Kaddu

⁶ Quality

مختل کرده و کارایی برنامه‌های آموزشی را کاهش دهند (حسینی، ۱۴۰۰). در زمینه کیفیت در سیستم دانشگاهی دیدگاه‌های مختلفی وجود دارد، بسیاری از متخصصان بر این باورند که کیفیت در نظام دانشگاهی مترادف با بازده داخلی است. یونسکو برای کیفیت در آموزش عالی تعریفی را عرضه کرد که چند جنبه را در بر می‌گیرد؛ از نظر این سازمان، کیفیت در آموزش عالی مفهومی چند بُعدی است که به میزان زیادی به وضعیت محیط دانشگاهی، ماموریت یا شرایط و استانداردها در رشته دانشگاهی بستگی دارد. بر این اساس نمی‌توان گفت که کیفیت از یک نظریه عمومی یا الگوی کلی بدست می‌آید (ولنگ و لپاین^۱، ۲۰۱۸). کیفیت در مراکز آموزشی، سنجشی است از اینکه تا چه اندازه خدمات ارائه شده انتظارات دانشجویان را برآورده می‌کند. در واقع، خدمات باکیفیت، خصوصیتی برجسته برای تمایز بین دانشگاه‌های مختلف و سودآوری نظام آموزش عالی است (رعنایی و همکاران، ۱۳۹۶).

با این حال، بررسی‌های میدانی و گزارش‌های داخلی دانشگاه فرهنگیان نشان می‌دهد که در بسیاری از پردیس‌ها و مراکز آموزشی، خدمات مرتبط با آموزش تربیت بدنی با مشکلات و چالش‌هایی جدی مواجه است (رعیتی و ملائی، ۱۴۰۰). کمبود زیرساخت‌های مناسب، ضعف در تجهیزات ورزشی، نبود برنامه‌ریزی هدفمند، ناکارآمدی در شیوه‌های مدیریت آموزشی، پایین بودن سطح مهارت‌های حرفه‌ای مربیان، و کاهش انگیزه و مشارکت دانشجویان، همگی از عواملی هستند که می‌توانند بر کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی تأثیر منفی بگذارند. همچنین، نادیده گرفتن نیازهای واقعی دانشجویان و نبود فرصت‌های متنوع برای تجربه‌های عملی، موجب افت بهره‌وری آموزشی و کاهش اثربخشی فرآیند تربیت معلم در این حوزه می‌شود (پاولو و همکاران^۲، ۲۰۲۱). در چنین شرایطی، مسئله اصلی این پژوهش آن است که چه عواملی به صورت مستقیم یا غیرمستقیم بر کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی در رشته تربیت بدنی دانشگاه فرهنگیان تأثیرگذار هستند و این عوامل را تا چه میزان می‌توان به عنوان موانع یا فرصت‌های بهبود مورد توجه قرار داد. شواهد حاکی از آن است که، درک دقیق این عوامل و اولویت‌بندی آن‌ها می‌تواند به سیاست‌گذاران، مدیران آموزشی و مسئولان دانشگاه کمک کند تا تصمیمات اثربخش‌تری در زمینه تخصیص منابع، بهبود برنامه‌ریزی آموزشی و ارتقای سطح خدمات اتخاذ نمایند (سرتیبی و همکاران، ۱۴۰۰). بنابراین مراکز آموزش عالی به سمت رویکردی در حال حرکت‌اند که در آن، دانشجویان به مثابه مشتری در نظر گرفته

^۱ LePine & Vang^۲ Pavlou et al

می‌شوند و در حال تبدیل شدن به یک کسب و کار هستند و دانشگاه‌ها به طور مداوم به بررسی گزینه‌ها برای صادرات و ارائه خدمات در آموزش عالی می‌پردازند (پورسلطانی زرنندی، ۱۴۰۰). از جمله دانشگاه‌هایی که امروزه نیاز به تحول ویژه در زمینه کیفیت داشته و دارد دانشگاه فرهنگیان بوده است. دانشگاه فرهنگیان در سالهای اخیر با مسائل و چالش‌هایی مانند انتظارات مردم از معلم باکیفیت، مسئله زیرساختی نیاز به اعضای هیأت علمی بودجه و... روبرو بوده که نیاز به تغییر و بهبود کیفیت آن به ویژه در حوزه تدریس و آموزش به خوبی احساس می‌شود (فرخ نژاد، ۱۴۰۳). این در حالی است که در سایر مؤسسات آموزش عالی نیز دانشجویان و دانش‌آموختگان همواره از کیفیت پایین فرایندهای تدریس، ناتوانی آموزش در جهت یادگیری مستقل و فعالانه و مشارکت نداشتن در فرایند یادگیری ناراضی بوده‌اند. با وجود این، یک نظام آموزش عالی زمانی با کیفیت شناخته می‌شود، که بدون هر گونه کاستی باشد، چرا که این کاستی‌ها در یک نظام به منزله نواقص و عیوب آن است و نتیجه مطلوب به عنوان برونداد یا پیامد از آن نظام حاصل نخواهد شد (خدییو و همکاران، ۱۳۹۷).

بنابراین، ضرورت دارد که با رویکردی علمی، جامع و مبتنی بر نیازهای واقعی، عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی در این دانشگاه شناسایی و تحلیل شوند. نتایج این پژوهش می‌تواند بستری برای برنامه‌ریزی بهتر، ارتقای کیفیت فرآیند تربیت معلم در رشته تربیت بدنی، و تدوین سیاست‌های عملی برای بهبود وضعیت موجود فراهم آورد (ژانگ و همکاران^۱، ۲۰۲۱). بر این اساس در این پژوهش، تلاش بر این است تا با شناسایی شاخص‌ها و ارزیابی کیفیت خدمات ورزشی به منظور درک درست از خدماتی که این دانشگاه‌ها باید در حوزه خدمات ورزشی ارائه نماید و اینکه آیا این خدمات متناسب با انتظارات دانشجویان می‌باشد یا خیر و اندازه‌گیری درجه و مسیر اختلاف بین انتظارات دانشجویان و خدمات دانشگاه فرهنگیان بپردازد. لذا با توجه به مطالب بیان شده، سوالاتی که پژوهش حاضر می‌خواهد به آن جواب دهد به این شرح است:

عوامل مؤثر کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی تربیت بدنی دانشگاه فرهنگیان کدامند؟

۲ مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱ کیفیت خدمات آموزشی

¹ Zhang et al

یکی از مفاهیم اساسی در این پژوهش، کیفیت خدمات آموزشی است که به میزان انطباق خدمات آموزشی ارائه شده با انتظارات، نیازها و ترجیحات دانشجویان اشاره دارد. کیفیت خدمات آموزشی در محیط‌های دانشگاهی، از عوامل مهم در ارتقای عملکرد تحصیلی، انگیزه یادگیری و رضایت‌مندی دانشجویان به شمار می‌رود (عثمان‌غلو و اوزوم^۱، ۲۰۱۸). این مفهوم اغلب با بهره‌گیری از مدل‌هایی مانند سرکوال^۲ در ابعاد مختلفی از جمله اطمینان، پاسخ‌گویی، همدلی، تضمین و ملموسات مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. به‌ویژه در دانشگاه‌های تربیت معلم، که دانشجویان در آینده نقش معلمی و تربیت نسل بعد را بر عهده خواهند داشت، ارتقای کیفیت خدمات آموزشی نه تنها بر فرآیند یادگیری آن‌ها اثرگذار است، بلکه می‌تواند بر کارایی و اثربخشی نظام آموزش و پرورش در سطح ملی نیز تأثیر بگذارد (نیک بخش و نظری، ۱۴۰۰).

۲-۲ کیفیت خدمات ورزشی

مفهوم دوم، کیفیت خدمات ورزشی است که به کیفیت ارائه برنامه‌ها، فعالیت‌ها و امکانات ورزشی در دانشگاه‌ها اطلاق می‌شود. این خدمات نه تنها نقش مهمی در ارتقای سلامت جسمی و روانی دانشجویان دارند، بلکه زمینه‌ساز نشاط، پویایی و انسجام اجتماعی در فضای دانشگاهی هستند. در رشته‌هایی نظیر تربیت بدنی، کیفیت خدمات ورزشی نقش دوگانه‌ای دارد؛ از یک سو به بهبود تجربه تحصیلی دانشجویان کمک می‌کند و از سوی دیگر، آن‌ها را برای ایفای نقش تخصصی در توسعه فرهنگ ورزش و سبک زندگی سالم در جامعه آماده می‌سازد. شاخص‌هایی مانند دسترسی به فضاهای ورزشی، تخصص مربیان، کیفیت تجهیزات، نحوه برگزاری مسابقات و عدالت در ارائه خدمات، از جمله عوامل تعیین‌کننده در ارزیابی کیفیت خدمات ورزشی محسوب می‌شوند (پدرام و همکاران، ۱۴۰۲).

۲-۳ رویکرد مشتری‌محور در آموزش عالی

سومین کلیدواژه پژوهش، رویکرد مشتری‌محور در آموزش عالی است. این رویکرد با تأثیر از ادبیات مدیریت خدمات و بازاریابی، به‌ویژه در دهه‌های اخیر، وارد نظام آموزش عالی شده و بر این اصل استوار است که دانشجو به‌عنوان دریافت‌کننده خدمات، نقش محوری در ارزیابی و بهبود کیفیت دارد. در این نگرش، دانشگاه‌ها موظف‌اند نیازها و انتظارات دانشجویان را شناسایی کرده و خدمات آموزشی، ورزشی، رفاهی و فرهنگی را متناسب با آن‌ها طراحی کنند. در واقع،

^۱ Osmanoglu & Uzum

^۲ SERVQUAL

توجه به رضایت‌مندی دانشجویان، شفافیت در ارائه خدمات، پاسخ‌گویی مسئولانه و مشارکت‌پذیری آنان در تصمیم‌گیری‌های آموزشی، از مؤلفه‌های اساسی در پیاده‌سازی این رویکرد است. با تقویت نگاه مشتری‌محور، نظام آموزش عالی می‌تواند به‌صورت مؤثرتری در جهت بهبود کیفیت خدمات و افزایش کارآمدی سازمانی حرکت کند (نیک بخش و نظری، ۱۴۰۰).

در پژوهش‌های مختلف، شکاف زیادی بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی مشاهده شده است. به‌عنوان مثال، نصیری فیروز (۱۴۰۳) نشان داد که انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی بالا، اما ادراک آنان در سطح متوسط و پایین است و بیشترین شکاف در ابعاد اطمینان و پاسخگویی وجود دارد. همچنین، صادق‌زاده و همکاران (۱۴۰۲) با بررسی کیفیت خدمات آموزشی در سیستم آموزش مجازی دانشگاه آزاد بوشهر، پنج بُعد اصلی شامل الزامات آموزشی، زیباشناختی، محتوایی، مشارکت برون‌سازمانی و فرایندی را شناسایی کردند که برای ارتقای کیفیت باید به آن‌ها توجه شود. در حوزه خدمات خوابگاهی، موبد و همکاران (۱۴۰۲) شکاف منفی در تمامی ابعاد کیفیت خدمات را گزارش کردند که ملموسات بیشترین و تضمین کمترین شکاف را داشتند. در حوزه کیفیت خدمات آموزشی حسینی و همکاران (۱۴۰۲)، به این نتیجه رسیدند که عوامل سازمانی، مدیریتی، انگیزشی بر کیفیت خدمات آموزشی اثرگذار هستند. نتایج پژوهش جهان‌شاهی (۱۴۰۱)، نشان داد با استفاده از مدل کانو، نیازهای الزامی، عملکردی و انگیزشی کاربران اماکن ورزشی شناسایی شد، که باید ارتقاء یابند. همتی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۸) نیز در بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های علوم ورزشی دانشگاه گیلان، وجود شکاف منفی در همه ابعاد و بیشترین نواقص را در بخش عناصر عینی تأیید کردند. در این رابطه نتایج پژوهش غنچی و همکاران (۱۳۹۱)، نشان داد بین اساتید با مراتب علمی و وضعیت‌های استخدامی مختلف از نظر کیفیت تدریس تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین تحلیل عاملی مؤلفه‌های کیفیت تدریس نشان داد عواملی شامل طرح درس، مهارت‌های تدریس، مهارت‌های ارتباطی، تسلط تخصصی بر محتوای درس و ویژگی‌های حرفه‌ای فردی، در مجموع ۸۲/۷۴ درصد از واریانس کیفیت تدریس اساتید را تبیین می‌کنند. ییلدیز^۱ (۲۰۲۳) با بررسی خدمات مراکز ورزشی دریافت که انتظارات مشتریان به‌ویژه در هزینه و کیفیت خدمات بسیار بالاست و عوامل فیزیکی و روانی می‌توانند درک کیفیت را تحت تأثیر قرار دهند. این مطالعات همگی نشان می‌دهند که شناخت شکاف کیفیت خدمات و رفع آن از اولویت‌های مهم برای برنامه‌ریزی و بهبود نظام‌های آموزشی است.

¹ Yildiz

همچنین یافته‌های زهاره و همکاران^۱ (۲۰۲۰) نشان داد که عوامل فیزیکی و روانی در درک کیفیت خدمات آموزشی مورد تأکید قرار گرفته و اثرگذار است. شوئر و همکاران^۲ (۲۰۲۱) به این نتیجه رسیدند که در نظام‌های آموزشی، استقلال ساختاری حوزه‌های تربیت‌بدنی، پیش‌شرط ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و بهره‌وری منابع انسانی است.

با بررسی پیشینه داخلی و خارجی، چند نکته کلیدی به‌وضوح مشخص می‌شود: بیشتر پژوهش‌ها صرفاً به ارزیابی وضعیت موجود و شناسایی شکاف‌های کیفیت خدمات آموزشی پرداخته‌اند و کمتر به ارائه راهکارهای عملی برای بهبود آن توجه کرده‌اند؛ همچنین پژوهشهای کمی به‌صورت همزمان به خدمات ورزشی در کنار خدمات آموزشی و با رویکرد مشتری‌محور به دانشجویان پرداخته‌اند. به‌ویژه بررسی توأمان کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی با رویکرد مشتری‌مدار، مخصوصاً در دانشگاه‌های تربیت معلم، کمتر مورد توجه قرار گرفته است. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف رفع این خلأ، تمرکز خود را بر تحلیل کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی از منظر مشتری‌محوری در میان دانشجویان رشته تربیت بدنی قرار داده و تلاش می‌کند تصویری جامع‌تر و کاربردی‌تر از وضعیت موجود ارائه کرده و راهکارهای بهبود مناسبی پیشنهاد دهد.

۳ روش تحقیق

روش انجام این پژوهش کیفی است که با نظریه داده‌بنیاد و رویکرد گلیزر انجام شده است؛ به این صورت که عوامل شناسایی شده از مصاحبه‌های انجام گرفته استخراج شد. هدف استفاده از رهیافت پژوهش کیفی، شناسایی عوامل تاثیرگذار بر کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی تربیت بدنی دانشگاه فرهنگیان بود، که از روش مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده شد؛ در این رابطه برای مصاحبه، یک رویه با توجه به مبانی نظری و پیشینه پژوهش تهیه شد که مورد تایید اساتید و خبرگان حوزه در ابتدا قرار گرفت و در نهایت مصاحبه‌ها از نخبگان و صاحب‌نظران در حوزه مدیریت ورزشی گرفته شد، که شاخص انتخاب این افراد، داشتن مدرک مرتبط و سابقه پژوهشی در این زمینه بود. از این رو جامعه آماری پژوهش، اساتید مدیریت ورزشی دانشگاه فرهنگیان- مدیران و مسئولین بخش تربیت بدنی دانشگاه فرهنگیان- پژوهشگران حوزه مدیریت عملکرد سازمانی بودند. روش نمونه‌گیری به‌صورت نمونه‌گیری غیر احتمالی^۳، با

¹ Zaharah et al

² Scheuer et al

³ Non probability

انتخاب هدفمند و با بیشینه تنوع یا ناهمگونی استفاده شد. نمونه‌گیری تا رسیدن به کفایت نظری ادامه داشت. در این پژوهش، اشباع نظری در مصاحبه چهاردهم حاصل شد؛ زیرا طی انجام مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با مشارکت‌کنندگان، اطلاعات جدیدی در مصاحبه‌های پایانی به دست نیامد و مضامین و مفاهیم استخراج‌شده تکراری شدند. برای اطمینان بیشتر، دو مصاحبه اضافی نیز انجام شد که در آن‌ها نیز مطالب جدیدی شناسایی نشد. پس از هر مصاحبه، فرآیند کدگذاری اولیه و تحلیل داده‌ها به صورت هم‌زمان انجام می‌گرفت. با پیشرفت مصاحبه‌ها، مشخص شد که کدها و مفاهیم اصلی تکرار شده و اطلاعات جدیدی به چارچوب نظری پژوهش افزوده نمی‌شود. وقتی کفایت نظری حاصل شد، هیچ نوع داده اضافی نمی‌توان یافت که پژوهشگر به وسیله آن بتواند خواص یا ویژگی‌ها (مقوله‌ها) را تدوین کند؛ به موازاتی که داده‌های مشابه را جمع‌آوری می‌کند، از لحاظ تجربی اطمینان حاصل می‌کند که یک مقوله به کفایت رسیده است (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۸)، از این رو، تعداد مشارکت‌کنندگان در مصاحبه ۱۶ نفر بود. برای گردآوری اطلاعات ابتدا ادبیات و بیشینه پژوهش با استفاده از کتب، مجلات، پایان‌نامه‌های مربوط، آیین‌نامه و اسناد مرتبط و سایت‌های اینترنتی بررسی شدند. پس از تهیه راهنمای مصاحبه، به نمونه آماری مراجعه شد و داده‌های موردنیاز با استفاده از مصاحبه‌های باز جمع‌آوری شد. طول مدت مصاحبه‌ها ۹۰-۳۰ دقیقه بود و مصاحبه‌ها با استفاده از دستگاه ضبط دیجیتال ثبت شد. قبل از مصاحبه با افراد، به منظور بیشینه مشارکت متخصصان و استادان، نامه‌ای همراه با جزئیات اساسی اهداف مطالعه و سؤال‌های مرتبط با آن با رایانامه به مشارکت‌کنندگان ارسال و از آن‌ها برای ملاقات حضوری درخواست شد. برای تحلیل مصاحبه‌ها از رویکرد ویرایشی^۱، نظریه داده‌بنیاد^۲ گلاسرو استراوس استفاده شد که یکی از رویکردهای تحلیل داده‌ها در مصاحبه‌ها است (هایر و همکاران^۳، ۲۰۱۲).

نخستین گام در ساخت نظریه داده‌بنیاد انجام کدگذاری باز است که شامل تعداد کدهای اولیه است که شناسایی شده و با توجه به مفاهیم آن‌ها دسته‌بندی می‌شود. مفاهیم و مقوله‌های به دست آمده از مرحله کدگذاری باز، در الگوی کدگذاری^۴ جای می‌گیرد؛ الگوی کدگذاری، روابط بین مقوله‌هایی که شناسایی شد را ترسیم می‌کند (دانایی فرد، ۱۳۹۸). درنهایت، مرحله سوم یا کدگذاری انتخابی صورت می‌گیرد که مدل نهایی پژوهش شکل گرفته و ارائه می‌شود.

¹ Editing approach

² Grounded Theory

³ Hair et al.

⁴ Coding paradigm

خاطر نشان می‌شود به دلیل نو بودن پژوهش و محدودیت احتمالی داده‌ها، از رویکرد مثلث‌سازی^۱ استفاده شد؛ مثلث‌سازی به فرایند استفاده از رویکردها و منابع گوناگون برای جمع‌آوری اطلاعات در پژوهش اطلاق می‌شود (اسکینر و همکاران^۲، ۲۰۱۴). با توجه به استفاده از شیوه مثلث‌سازی (استفاده از منابع چندگانه شامل منابع کتابخانه‌ای، گروه کانونی با کارشناسان و مصاحبه با متخصصان) در این پژوهش از موارد منابع متنوع به‌منظور جمع‌آوری اطلاعات استفاده شد. علاوه بر این، در پژوهش حاضر برای سنجش روایی از معیارهای اسکینر و همکاران (۲۰۱۴)، جدول شماره ۱، استفاده شد.

جدول ۱. روش‌های اطمینان از روایی

روش‌ها	نحوه اجرا در این پژوهش
درگیری طولانی‌مدت	افزایش حساسیت نظری، مشارکت عملی و ارتباط با مشارکت‌کنندگان برای ارزیابی برداشت‌های پژوهشگر
مشاهده پایدار	مشارکت عملی پژوهشگر و حضور در محیط مشارکت و اکتشاف جزئیات تجارب مشارکت‌کنندگان
بازرسی مجدد مسیر کسب اطلاعات	انجام بازرسی ادواری اطلاعات و کدهای به‌دست‌آمده برای پیشگیری از سوگیری و اطمینان از صحت، توسط پژوهشگر و یک همکار (دانشجوی دکتری) آشنا به موضوع موردپژوهش
چک کردن	بررسی اطلاعات به‌دست‌آمده به کمک گروه پژوهش و نظرسنجی از مصاحبه‌شوندگان در خصوص نتایج
مثلث‌سازی	استفاده از منابع متعدد برای جمع‌آوری داده‌ها
مقایسه مستمر	مقایسه داده‌های به‌دست‌آمده از منابع موردبررسی با سایر منابع به‌صورت مستمر در تمام طول پژوهش

برای محاسبه پایایی با روش توافق درون موضوعی دو کدگذار، از یک متخصص مدیریت ورزشی که در مراحل انجام پژوهش حضور داشته و از آگاهی مناسبی در خصوص این پژوهش برخوردار بود، درخواست شد تا به‌عنوان همکار در کدگذاری پژوهش شرکت کند. آموزش‌ها و فنون لازم برای کدگذاری به همکار پژوهش انتقال داده شد. سپس پژوهشگران به همراه همکار، به‌عنوان نمونه دو مورد از مصاحبه‌ها را کدگذاری کرده و درصد توافق درون موضوعی با استفاده از فرمول زیر محاسبه شد:

^۱ Triangulation

^۲ Skinner et al

$$\text{درصد توافق درون} = \frac{\text{تعداد توافقات} \times 100}{\text{تعداد کل کدها}}$$

در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود، تعداد کل کدهای که به ثبت رسیده است معادل ۷۳ کد، تعداد کل توافقات بین کدها معادل ۳۰ می‌باشد. همچنین، پایایی بین کدگذاران برای مصاحبه‌های انجام گرفته در این پژوهش معادل ۰/۸۲ درصد است؛ لذا، با توجه به این که میزان پایایی بیشتر از ۷۰ درصد می‌باشد، قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها مورد تأیید بوده و می‌توان گفت که میزان پایایی تحلیل مصاحبه کنونی مناسب می‌باشد.

جدول ۲. محاسبه پایایی

ردیف	شماره مصاحبه	تعداد کل کدها	کدهای مورد توافق	پایایی
۱	۵	۳۵	۱۴	۰/۷۳
۲	۹	۳۸	۱۶	۰/۸۴
جمع		۷۳	۳۰	۰/۸۲

۴ یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی مربوط به نمونه‌های آماری پژوهش حاضر در جدول ۳ به نمایش گذاشته شده است.

جدول ۳. ویژگی‌های جمعیت شناختی

متغیر	گروه‌ها	فراوانی	درصد
ویژگیهای جمعیت شناختی	جنسیت	مرد	۵۷/۱۴
		زن	۴۲/۸۶
	سطح تحصیلات	دکتری	۸۵/۷۱
		کارشناسی ارشد	۱۴/۲۹

در این پژوهش از ۱۶ نمونه تا رسیدن به اشباع نظری مصاحبه شد. با انجام مصاحبه با این افراد، تشخیص پژوهشگر و گروه پژوهش این بود که اطلاعات گردآوری شده به نقطه اشباع رسیده و نیازی به انجام مصاحبه‌های بیشتر نیست.

برای اطمینان از رعایت امانت در فرایند تحلیل داده‌های کیفی، بخش‌هایی از عبارات واقعی مشارکت‌کنندگان که بیشترین بسامد را در مصاحبه‌ها داشتند، استخراج و در ارتباط با مقوله‌ها و کدهای متناظر ارائه شد. این عبارات به صورت مستقیم از گفتار شرکت‌کنندگان نقل شده و

نشان‌دهنده‌ی مبنای واقعی فرایند کدگذاری و استخراج مقوله‌ها هستند. نمونه‌هایی از این عبارات در جدول زیر آورده شده است.

جدول ۴. نمونه متن مصاحبه

مقوله محوری	مقوله فرعی	کد باز	نمونه عبارت مشارکت‌کنندگان
شاخص‌های فرایند آموزشی	طراحی آموزشی	استفاده از روش‌های تدریس فعال	وقتی خود دانشجو درگیر تمرین و پروژه می‌شود، مطالب را خیلی بهتر درک می‌کند تا وقتی فقط شنونده باشد.
شاخص‌های خدمات ورزشی	ایمنی و بهداشت در فضاهای ورزشی	رعایت استانداردهای ایمنی در سالن‌ها	در بعضی سالن‌ها تجهیزات ایمنی ناقص است، باید به ایمنی دانشجویها بیشتر توجه شود.
شاخص‌های منابع انسانی	توسعه حرفه‌ای اساتید و مربیان	شرکت در دوره‌های تخصصی	اگر کارگاه‌های آموزشی بیشتری برگزار شود، اساتید می‌توانند روش‌های جدید تدریس را یاد بگیرند.
شاخص‌های ادراکی	رضایت‌مندی دانشجویان	ارائه بازخورد به دانشجویان	وقتی بعد از هر کلاس بازخورد می‌گیریم، حس می‌کنیم نظر ما در بهبود آموزش مؤثر است.

به‌منظور تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها، فرایند کدگذاری در دو مرحله اصلی انجام شد؛ در مرحله‌ی نخست، کدهای اولیه بر اساس عبارات و مفاهیم استخراج‌شده از گفته‌های مشارکت‌کنندگان شناسایی شدند. سپس در مرحله دوم، با مقایسه، تلفیق و جمع‌بندی کدهای مشابه، کدهای متمرکز (ثانویه) و در نهایت مقوله‌های فرعی، محوری و گزینشی استخراج شدند، که به شرح زیر می‌باشد:

جدول ۵. کدهای اولیه و کدبندی ثانویه (متمرکز)

مقوله گزینشی	مقوله محوری	مقوله فرعی	کدهای باز
شاخص‌های فرایند آموزشی		طراحی آموزشی	طراحی محتوای درسی متناسب با نیازهای تربیت بدنی
			استفاده از روش‌های تدریس فعال
			بهره‌گیری از فناوری‌های نوین در آموزش
			تنوع در شیوه‌های ارزیابی دانشجویان
			ارائه بازخورد مستمر به دانشجویان

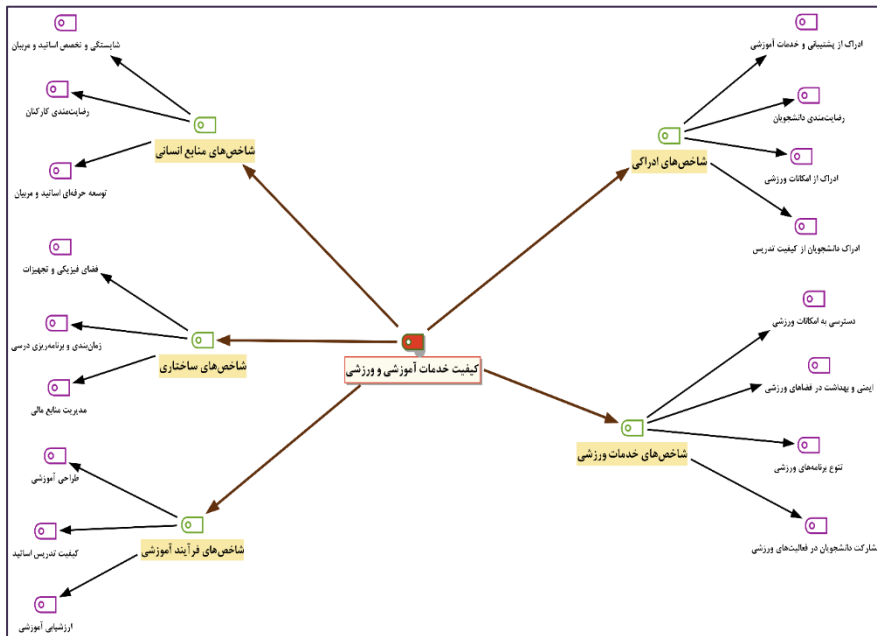
کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی	کیفیت تدریس اساتید	تطابق محتوای درسی با استانداردهای ملی و بین‌المللی
		تسلط علمی اساتید بر مباحث تربیت بدنی
		توانایی انتقال مفاهیم به دانشجویان
		استفاده از روش‌های تدریس متنوع و جذاب
		تعامل مؤثر با دانشجویان در کلاس
		ایجاد انگیزه در دانشجویان برای یادگیری
		به‌روزرسانی مستمر اطلاعات علمی و آموزشی
	ارزشیابی آموزشی	استفاده از ابزارهای متنوع ارزشیابی
		شفافیت در فرآیند ارزشیابی
		ارزیابی منصفانه و بدون تبعیض
		ارائه بازخورد سازنده به دانشجویان
		تطابق ارزشیابی با اهداف آموزشی
	دسترسی به امکانات ورزشی	وجود سالن‌های ورزشی استاندارد و مجهز
		دسترسی آسان به تجهیزات ورزشی
		وجود فضای مناسب برای تمرینات عملی
		زمان‌بندی مناسب برای استفاده از امکانات ورزشی
		ارائه خدمات ورزشی متنوع و جذاب
	ایمنی و بهداشت در فضاهای ورزشی	رعایت استانداردهای ایمنی در فضاهای ورزشی
		وجود تجهیزات ایمنی مناسب
		نظارت مستمر بر شرایط بهداشتی فضاهای ورزشی
		آموزش اصول ایمنی به دانشجویان و مربیان
		ارائه خدمات پزشکی و اورژانسی در مواقع ضروری
	تنوع برنامه‌های ورزشی	ارائه برنامه‌های ورزشی متنوع برای دانشجویان
		برگزاری مسابقات و رویدادهای ورزشی داخلی و خارجی
		ایجاد فرصت‌های مشارکت در فعالیت‌های ورزشی
		ارائه برنامه‌های ورزشی متناسب با نیازهای مختلف دانشجویان

استفاده از مربیان متخصص در رشته‌های مختلف ورزشی	مشارکت دانشجویان در فعالیتهای ورزشی	
تشویق دانشجویان به مشارکت فعال در برنامه‌های ورزشی		
ارائه مشوق‌های مناسب برای حضور در فعالیتهای ورزشی		
ایجاد فضای رقابتی سالم در برنامه‌های ورزشی		
ارائه فرصت‌های برابر برای تمام دانشجویان در فعالیتهای ورزشی		
برگزاری کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی در زمینه‌های مختلف ورزشی		
داشتن تحصیلات مرتبط با تربیت بدنی و علوم ورزشی	شایستگی و تخصص اساتید و مربیان	شاخص‌های منابع انسانی
تجربه کاری در حوزه تربیت بدنی و آموزش ورزشی		
شرکت در دوره‌های آموزشی و کارگاه‌های تخصصی		
توانایی طراحی و اجرای برنامه‌های آموزشی مؤثر		
توانایی ارزیابی و بازخورد به دانشجویان	رضایت‌مندی کارکنان	
ایجاد محیط کاری مثبت و حمایتی برای کارکنان		
ارائه فرصت‌های ارتقاء شغلی برای کارکنان		
توجه به نیازها و خواسته‌های کارکنان		
ارائه پاداش و تشویق‌های مناسب برای کارکنان		
فراهم کردن شرایط مناسب برای بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان	توسعه حرفه‌ای اساتید و مربیان	
برگزاری دوره‌های آموزشی و کارگاه‌های تخصصی برای اساتید و مربیان		
ارائه فرصت‌های پژوهشی برای اساتید		
تشویق به مشارکت در پروژه‌های پژوهشی و علمی		

ارائه حمایت‌های مالی و معنوی برای توسعه حرفه‌ای اساتید			
ایجاد شبکه‌های علمی و حرفه‌ای برای تبادل تجربیات و دانش			
وجود کلاس‌های درسی مجهز و مناسب برای آموزش تربیت بدنی	فضای فیزیکی و تجهیزات	شاخص‌های ساختاری	
وجود سالن‌های ورزشی استاندارد و مجهز			
دسترسی آسان به تجهیزات ورزشی و آموزشی			
وجود فضای مناسب برای تمرینات عملی			
رعایت استانداردهای ایمنی در طراحی فضاهای آموزشی و ورزشی			
تنظیم برنامه‌های درسی متناسب با نیازهای دانشجویان	زمان‌بندی و برنامه‌ریزی درسی		
هماهنگی بین برنامه‌های درسی و فعالیت‌های ورزشی			
ارائه برنامه‌های درسی منعطف و قابل تنظیم			
توجه به زمان‌بندی مناسب برای استفاده از امکانات ورزشی			
استفاده از فناوری‌های نوین در برنامه‌ریزی درسی			
تخصیص بودجه مناسب برای برنامه‌های آموزشی و ورزشی	مدیریت منابع مالی		
استفاده بهینه از منابع مالی موجود			
جذب منابع مالی از طریق همکاری با سازمان‌ها و مؤسسات مختلف			
نظارت و کنترل بر هزینه‌های مرتبط با برنامه‌های آموزشی و ورزشی			
ارائه گزارش‌های مالی شفاف و دقیق			
شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی دانشجویان	رضایت‌مندی دانشجویان	شاخص‌های ادراکی	
استفاده از نتایج ارزیابی‌ها برای بهبود کیفیت خدمات			
ارائه فرصت‌های بازخورد برای دانشجویان			
توجه به نیازها و خواسته‌های دانشجویان			

وجود تنوع در شیوه‌های تدریس از نظر دانشجویان	ادراک دانشجویان از کیفیت تدریس		
ارزیابی تأثیر روش‌های تدریس بر یادگیری دانشجویان			
ارزیابی میزان رضایت دانشجویان از تدریس و ارتباط با استاد			
دریافت بازخورد از دانشجویان برای بهبود روش‌های تدریس			
رضایت دانشجویان از دسترسی به سالن‌های ورزشی و تجهیزات	ادراک از امکانات ورزشی		
ارزیابی فضای فیزیکی برای تمرینات عملی			
میزان رضایت دانشجویان از محیط ورزشی			
پیشنهادهای دانشجویان برای بهبود فضاهای ورزشی			
ارزیابی رضایت دانشجویان از خدمات مشاوره‌ای در زمینه آموزشی	ادراک از پشتیبانی و خدمات آموزشی		
وجود نظام پشتیبانی مناسب برای دانشجویان در تمام مراحل آموزشی			
ارزیابی میزان اثربخشی مشاوره‌های آموزشی			
نیاز به پشتیبانی‌های بیشتر از دیدگاه دانشجویان			

در جدول شماره ۵، نحوه کدبندی سطح اول (اولیه) و سطح دوم (متمرکز) با عنوان درک معنای شناسایی عوامل تاثیرگذار بر کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی تربیت بدنی دانشگاه فرهنگیان آمده است. به موجب نتایج این جدول، با تحلیل متن مصاحبه‌ها و پس از مفهوم‌پردازی در مرحله کدبندی باز، ۸۳ مفهوم اولیه و ۱۷ مقوله فرعی و ۵ مقوله محوری شناسایی شد. از این رو با توجه به یافته‌های حاضر مدل پژوهش به شرح زیر می‌باشد:



شکل ۱. مدل پژوهش، برگرفته از یافته‌های پژوهش

۵ نتیجه‌گیری و پیشنهادها

یافته‌های این پژوهش نشان داد شاخص‌های فرآیندی در نظام آموزشی دانشگاه فرهنگیان، به‌ویژه در رشته تربیت‌بدنی، از مؤلفه‌های کلیدی در ارتقای کیفیت خدمات آموزشی محسوب می‌شوند. نتایج تحلیل داده‌های کیفی بیانگر آن است که طراحی آموزشی، کیفیت تدریس، تنوع در روش‌های آموزشی، ارزشیابی و نظارت آموزشی، بیشترین نقش را در شکل‌گیری تجربه آموزشی مؤثر و توسعه شایستگی‌های حرفه‌ای دانشجویان ایفا می‌کنند. طراحی آموزشی در دانشگاه فرهنگیان به طور عمده با الگوهای عمومی و غیرتخصصی انجام می‌شود و در بسیاری از موارد، با نیازهای واقعی محیط‌های آموزشی و مهارت‌های شغلی مرتبط با تدریس تربیت‌بدنی انطباق کامل ندارد. این مسئله موجب شده تا محتوای آموزشی در برخی دروس، ماهیتی نظری

پیدا کند و ارتباط لازم میان آموزش دانشگاهی و کاربست عملی در مدارس کاهش یابد. همچنین، یافته‌ها نشان داد بهره‌گیری محدود از فناوری‌های نوین آموزشی مانند سامانه‌های یادگیری الکترونیکی، شبیه‌سازهای حرکتی و کلاس‌های معکوس، از چالش‌های موجود در طراحی آموزشی این رشته است که به کاهش جذابیت و اثربخشی فرآیند یادگیری منجر شده است.

از سوی دیگر، کیفیت تدریس اساتید از عوامل تأثیرگذار بر کیفیت آموزشی شناسایی شد. داده‌های پژوهش نشان داد که در رشته تربیت‌بدنی، علاوه بر تسلط علمی، مهارت‌های عملی، تعامل مؤثر با دانشجویان و توانایی پیوند دادن نظریه با عمل از اهمیت بالایی برخوردار است. بخشی از شرکت‌کنندگان اشاره داشتند که برخی اساتید هنوز از شیوه‌های سنتی تدریس استفاده می‌کنند و کمتر از روش‌های یادگیری فعال، مسئله‌محور یا پروژه‌محور بهره می‌گیرند. همچنین نبود دوره‌های توانمندسازی مستمر برای مدرسان، به تکرار الگوهای تدریس منجر شده و مانع نوسازی روش‌های آموزشی شده است. یافته‌های پژوهش در این زمینه با نتایج نصیری فیروز (۱۴۰۳)، هم‌راستاست؛ زیرا در هر دو مطالعه، فاصله‌ای میان انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی گزارش شد. همچنین نتایج این پژوهش با یافته‌های صادق‌زاده و همکاران (۱۴۰۲) هم‌خوانی دارد که در آن، شاخص‌های فرایندی به‌عنوان یکی از ابعاد اثرگذار بر کیفیت خدمات آموزشی معرفی شدند. با این حال، یافته‌های حاضر تا حدودی با مطالعه همتی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۸)، متفاوت است، زیرا در آن پژوهش بیشترین شکاف کیفیت مربوط به عناصر عینی و فیزیکی بود، در حالی که در این مطالعه، کاستی‌ها بیشتر در طراحی آموزشی و شیوه‌های تدریس مشاهده شد. علاوه بر این، نتایج نشان داد تنوع در روش‌های تدریس یکی از مؤلفه‌های اثرگذار بر بهبود درک مفهومی و انگیزش تحصیلی دانشجویان است. در رشته تربیت‌بدنی که یادگیری به تعامل ذهن و بدن وابسته است، استفاده از روش‌های چندوجهی مانند الگوهای یادگیری مشارکتی، سبک‌های کینیستیک و بهره‌گیری از فناوری‌های آموزشی نوین می‌تواند اثربخشی آموزش را افزایش دهد. با این حال، بر اساس یافته‌های پژوهش، بسیاری از مراکز تربیت‌معلم در استان‌های کمتر برخوردار هنوز فاقد زیرساخت‌های لازم برای اجرای این روش‌ها هستند. این نتیجه با یافته‌های زهاره و همکاران (۲۰۲۰) همسو است که در آن، نقش عوامل فیزیکی و روانی در درک کیفیت خدمات آموزشی مورد تأکید قرار گرفته است. در زمینه ارزشیابی آموزشی نیز مشخص شد که نظام‌های سنتی مبتنی بر نمره‌دهی هنوز در بسیاری از مراکز حاکم است و ارزیابی‌های مبتنی بر عملکرد،

مشاهده میدانی و شواهد حرفه‌ای کمتر مورد استفاده قرار می‌گیرد. در نتیجه، ارزیابی توانمندی واقعی دانشجومعلم با چالش مواجه است.

خدمات ورزشی در دانشگاه‌ها به‌ویژه در دانشگاه فرهنگیان که مسئولیت تربیت آینده‌سازان کشور را در حوزه آموزش و پرورش بر عهده دارد، از جایگاهی بی‌بدیل در ارتقاء سلامت جسمی، روانی و حرفه‌ای دانشجومعلم برخوردار است. در رشته تربیت بدنی، خدمات ورزشی نه صرفاً مکمل آموزشی، بلکه جزء اساسی فرآیند تعلیم و تربیت هستند که از رهگذر تجربه‌های عملی ورزشی، مهارت‌آموزی، ارتقاء سواد بدنی و آماده‌سازی حرفه‌ای معلم شکل می‌گیرند. کیفیت این خدمات در سطح دانشگاه فرهنگیان به طور مستقیم بر توانایی، اعتماد به نفس و آمادگی دانشجویان برای تدریس در مدارس اثر می‌گذارد. بر اساس داده‌های پژوهش و تحلیل‌های انجام‌شده، چند مؤلفه اصلی در تعیین کیفیت خدمات ورزشی مؤثرند که هر کدام به تفصیل در ادامه بررسی می‌شوند. یکی از کلیدی‌ترین مؤلفه‌های شاخص خدمات ورزشی، زیرساخت‌ها و تجهیزات ورزشی استاندارد است. وجود سالن‌های مجهز، زمین‌های استاندارد برای رشته‌های مختلف ورزشی، وسایل کمک آموزشی نوین، اتاق‌های ریکآوری، انبار وسایل ورزشی منظم و به‌روز، فضاهای اختصاصی برای تمرین‌های انفرادی و گروهی و حتی محیط‌های باز تمرینی، از ملزوماتی هستند که نه تنها بر کیفیت آموزش عملی تأثیر مستقیم می‌گذارند، بلکه نقش مؤثری در ایجاد انگیزه و افزایش مشارکت فعال دانشجویان دارند. بررسی‌ها نشان می‌دهد که در بسیاری از پردیس‌های دانشگاه فرهنگیان، به‌ویژه در استان‌های کمتر برخوردار، امکانات ورزشی موجود یا فرسوده‌اند یا پاسخگوی نیازهای روز آموزشی نیستند. نبود تجهیزات پایه‌ای مانند تشک‌های تمرین، وسایل بدنسازی مناسب، توپ‌های استاندارد، کفپوش‌های ایمن و سایر اقلام پایه‌ای برای انجام تمرینات عملی، باعث می‌شود کیفیت یادگیری حرکتی کاهش یافته و دانشجو نتواند آن‌گونه که باید، تجربه و مهارت عملی لازم را کسب کند. این ضعف زیرساختی نه تنها کیفیت خدمات ورزشی را پایین می‌آورد، بلکه اعتبار علمی و کاربردی رشته تربیت بدنی را نیز تضعیف می‌کند. در کنار زیرساخت، برنامه‌ریزی و مدیریت ورزشی در سطح دانشگاه نیز نقشی بنیادین در اثربخشی خدمات ورزشی ایفا می‌کند. چگونگی زمان‌بندی استفاده از فضاهای ورزشی، نحوه تخصیص امکانات به دانشجویان، نظم در برگزاری کلاس‌ها، عدالت در استفاده از منابع، حمایت از ورزش‌های همگانی و قهرمانی و برگزاری مسابقات ورزشی درون‌دانشگاهی و بین‌دانشگاهی، همه و همه زیرمجموعه‌هایی از مدیریت ورزشی هستند که در دانشگاه فرهنگیان هنوز به بلوغ کافی نرسیده‌اند. در بسیاری از پردیس‌ها، نبود سیستم رزرو هوشمند فضاهای ورزشی، هم‌پوشانی کلاس‌های آموزشی با برنامه‌های تمرینی، یا حتی نداشتن

تقویم ورزشی سالانه مدون، موجب می‌شود که بهره‌وری استفاده از فضاهای ورزشی به شدت پایین باشد. در کنار فضا و نیروی انسانی، ایمنی و بهداشت فضای ورزشی نیز به‌عنوان یکی از الزامات کیفیت در خدمات ورزشی تلقی می‌شود. همچنین در اغلب مراکز، تیم پزشکی یا فیزیوتراپ برای رسیدگی سریع به آسیب‌ها در دسترس نیست و مربیان یا دانشجویان خود ناچارند به‌صورت تجربی در شرایط بحرانی اقدام کنند. این مسئله علاوه بر تهدید سلامت دانشجویان، اعتماد عمومی به نظام آموزشی را نیز کاهش می‌دهد. اگر دانشگاه فرهنگیان به دنبال ارتقای استاندارد خدمات ورزشی است، باید توجه ویژه‌ای به پیاده‌سازی بازبینی‌های^۱ ایمنی، آموزش اولیه فوریت‌های ورزشی به مربیان و دانشجویان و تجهیز کامل فضاهای ورزشی داشته باشد. در نهایت، مؤلفه‌ای که نمی‌توان از آن چشم‌پوشی کرد، میزان مشارکت دانشجویان در برنامه‌های ورزشی است. یکی از اهداف اصلی تربیت‌بدنی، نهادینه‌سازی فرهنگ ورزش در زندگی فردی و حرفه‌ای است. این مهم زمانی تحقق می‌یابد که فضای دانشگاه، مشوق مشارکت فعال در فعالیت‌های ورزشی باشد. متأسفانه در برخی از پردیس‌ها، نگاه تکلیفی به درس‌های عملی و کم‌توجهی به جذاب‌سازی فعالیت‌های ورزشی باعث شده که دانشجویان صرفاً برای گرفتن نمره در کلاس حاضر شوند و پس از آن، هیچ ارتباطی با ورزش نداشته باشند. درحالی‌که باید با برگزاری جشنواره‌های ورزشی، مسابقات متنوع، اردوهای ورزشی، همکاری با هیئت‌های ورزشی استان، و استفاده از دانشجویان به‌عنوان داوطلب در برگزاری برنامه‌ها، مشارکت آنان را افزایش داد و حس تعلق آنان را به ورزش تقویت کرد. همچنین سیاست‌گذاری در جهت پاداش دادن به مشارکت ورزشی در قالب امتیازهای فرهنگی، پژوهشی یا رفاهی می‌تواند یک راهبرد مؤثر در افزایش مشارکت باشد.

نتایج این پژوهش نشان داد که خدمات ورزشی در دانشگاه‌ها، به‌ویژه در دانشگاه فرهنگیان، نقشی اساسی در ارتقای سلامت جسمی، روانی و حرفه‌ای دانشجومعلم‌ان دارند و یکی از ارکان اصلی کیفیت آموزش در رشته تربیت‌بدنی محسوب می‌شوند. یافته‌ها بیانگر آن بود که خدمات ورزشی نه صرفاً به‌عنوان فعالیت‌های جانبی، بلکه به‌مثابه بخشی جدایی‌ناپذیر از فرایند تربیت معلم عمل می‌کنند؛ زیرا از طریق تجربه‌های عملی، تقویت مهارت‌های بدنی و اجتماعی، و پرورش سواد بدنی، زمینه‌ساز آمادگی حرفه‌ای معلمان آینده می‌شوند. تحلیل داده‌ها نشان داد که چهار مؤلفه اصلی، بیشترین نقش را در کیفیت خدمات ورزشی ایفا می‌کنند: زیرساخت‌ها و

¹ checklists

تجهیزات، مدیریت و برنامه‌ریزی ورزشی، مربیان و کادر فنی، و ایمنی و مشارکت دانشجویان در فعالیت‌های ورزشی. در خصوص زیرساخت‌ها و تجهیزات ورزشی، نتایج پژوهش نشان داد که در بسیاری از پردیس‌های دانشگاه فرهنگیان، امکانات موجود از استاندارد لازم برای آموزش عملی برخوردار نیستند و بخشی از فضاهای ورزشی فرسوده یا ناکارآمد هستند. نبود امکاناتی نظیر تشک‌های ایمن، تجهیزات بدنسازی مناسب و فضای کافی برای تمرین گروهی، موجب کاهش کیفیت یادگیری عملی و انگیزش دانشجویان شده است. در بعد مدیریت و برنامه‌ریزی ورزشی، داده‌های پژوهش نشان داد که نبود نظام منسجم مدیریت فضاهای ورزشی، فقدان تقویم سالانه برنامه‌های ورزشی و کمبود بودجه اختصاصی، از مهم‌ترین موانع توسعه خدمات ورزشی در دانشگاه فرهنگیان است. هماهنگی ناکافی بین کلاس‌های عملی، برنامه‌های تمرینی و رویدادهای ورزشی، منجر به کاهش بهره‌وری در استفاده از فضاها و منابع شده است. همچنین، رویکردهای مدیریتی اغلب تمرکز خود را بر جنبه‌های اجرایی گذاشته و کمتر به عدالت در تخصیص فضا و فرصت‌های برابر برای دانشجویان دختر و پسر پرداخته‌اند. این یافته با مطالعه همتی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۸)، تفاوت نسبی دارد؛ زیرا در آن پژوهش، تمرکز بیشتر بر کمبود تجهیزات و زیرساخت‌ها بود، در حالی که یافته‌های حاضر ضعف در منابع انسانی و نظام حمایتی را نیز به‌عنوان مؤلفه‌ای مهم در کیفیت خدمات شناسایی کرده است. در خصوص ایمنی و بهداشت فضاهای ورزشی، نتایج نشان داد که کمبود تهویه، نور ناکافی، نبود کف‌پوش‌های ایمن و کمبود تجهیزات کمک‌های اولیه از مشکلات عمده در بسیاری از پردیس‌هاست. این وضعیت نه تنها خطر آسیب‌دیدگی را افزایش می‌دهد، بلکه موجب افت مشارکت دانشجویان در فعالیت‌های عملی می‌شود. بر اساس داده‌های این پژوهش، استقرار نظام نظارت ایمنی، آموزش فوریت‌های ورزشی به مربیان و تأمین تیم‌های امدادی در فضاهای ورزشی، می‌تواند از اولویت‌های راهبردی برای بهبود کیفیت خدمات باشد. در نهایت، میزان مشارکت دانشجویان در فعالیت‌های ورزشی، شاخصی تعیین‌کننده در اثربخشی خدمات ورزشی دانشگاه‌هاست. یافته‌ها نشان داد که در برخی پردیس‌ها، مشارکت دانشجویان در ورزش صرفاً به‌صورت تکلیفی و با هدف کسب نمره انجام می‌شود و انگیزه درونی برای فعالیت مستمر ورزشی وجود ندارد. با این حال، داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها نشان داد که برگزاری جشنواره‌ها و اردوهای ورزشی، همکاری با هیئت‌های ورزشی استان و اعطای امتیازهای فرهنگی و پژوهشی برای مشارکت ورزشی، می‌تواند نقش مثبتی در ارتقای مشارکت ایفا کند. این یافته تا حدی با نتایج پژوهش موبد و همکاران (۱۴۰۲)، همخوان است که در آن، مشارکت داوطلبانه و تعامل اجتماعی از عوامل مهم در بهبود کیفیت خدمات ورزشی معرفی شده‌اند. در مجموع، یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که کیفیت خدمات ورزشی در دانشگاه فرهنگیان در گرو تقویت

زیرساخت‌ها، اصلاح نظام مدیریت ورزشی، حمایت از مربیان حرفه‌ای، رعایت استانداردهای ایمنی و ایجاد انگیزه مشارکت دانشجویان است. خدمات ورزشی کارآمد می‌توانند به‌طور مستقیم بر آمادگی جسمانی، خودکارآمدی حرفه‌ای و نگرش مثبت دانشجویان نسبت به آموزش تأثیر بگذارند.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که ساختار سازمانی یکی از عناصر کلیدی در تعیین کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی در دانشگاه فرهنگیان است. ساختار کارآمد می‌تواند به‌عنوان بستر هماهنگ‌کننده فعالیت‌ها، تضمین‌کننده ارتباطات سازمانی و تسهیل‌کننده تحقق اهداف آموزشی عمل کند. در مقابل، ساختار نامنظم و فاقد انسجام، موجب ناهماهنگی، تأخیر در تصمیم‌گیری و کاهش اثربخشی در اجرای برنامه‌های آموزشی و ورزشی می‌شود. نتایج حاصل از مصاحبه‌ها و تحلیل داده‌ها بیانگر آن است که در بسیاری از پردیس‌های دانشگاه فرهنگیان، ساختار موجود برای مدیریت رشته تربیت‌بدنی از شفافیت و استقلال کافی برخوردار نیست. به‌ویژه در مناطق کمتر برخوردار، جایگاه تربیت‌بدنی در سلسله‌مراتب سازمانی به‌طور دقیق تعریف نشده و همین امر موجب شده تصمیمات مرتبط با برنامه‌های آموزشی و ورزشی این رشته بیشتر در سطوح غیر تخصصی و متمرکز اتخاذ شود. این وضعیت با یافته‌های پژوهش شوئر و همکاران (۲۰۲۱) هم‌راستا است که نشان داد در نظام‌های آموزشی، استقلال ساختاری حوزه‌های تربیت‌بدنی، پیش‌شرط ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و بهره‌وری منابع انسانی است. از سوی دیگر، بررسی داده‌ها نشان داد که فرآیندهای اجرایی در برنامه‌ریزی، نظارت و ارزیابی خدمات آموزشی و ورزشی در دانشگاه فرهنگیان از انسجام کافی برخوردار نیست. اگرچه آیین‌نامه‌ها و بخشنامه‌هایی در سطح کلان تدوین شده‌اند، اما در سطح اجرا، رویه‌های ثابتی برای زمان‌بندی کلاس‌های عملی، تخصیص فضاهای ورزشی یا هماهنگی بین برنامه‌های آموزشی و فوق‌برنامه وجود ندارد. این خلأ فرآیندی باعث تفاوت‌های محسوس میان پردیس‌ها در کیفیت خدمات و ایجاد ناپایداری در اجرای برنامه‌ها می‌شود. یافته‌های این بخش با نتایج صادق‌زاده و همکاران (۱۴۰۲) مشابه است که بر ضعف ساختارهای اجرایی و ناهماهنگی در اجرای برنامه‌های آموزشی در دانشگاه‌های فرهنگی تأکید داشتند. تحلیل مصاحبه‌ها همچنین نشان داد که یکی از چالش‌های عمده، فقدان ارتباط مؤثر میان واحدهای مرتبط با خدمات تربیت‌بدنی است. در بسیاری از پردیس‌ها، تعامل میان گروه آموزشی تربیت‌بدنی، اداره تربیت‌بدنی، معاونت آموزشی و بخش فرهنگی به‌صورت غیررسمی و موردی انجام می‌شود. این گسست ارتباطی موجب تصمیم‌گیری‌های موازی، دوباره‌کاری، اتلاف منابع و کاهش هماهنگی

در اجرای برنامه‌ها شده است. یافته‌های این بخش با نتایج پژوهش همتی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۸) هم‌خوانی دارد که در بررسی نظام‌های آموزشی علوم ورزشی، ضعف ارتباطات بین‌بخشی را یکی از عوامل مؤثر بر افت کیفیت خدمات معرفی کردند. یافته‌های حاضر در این زمینه با پژوهش نصیری فیروز (۱۴۰۳) هم‌جهت است که تأکید داشت تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد می‌تواند فاصله میان انتظارات و کیفیت ادراک‌شده از خدمات آموزشی را کاهش دهد. در نتیجه، حرکت دانشگاه فرهنگیان به سمت تصمیم‌گیری داده‌محور و تشکیل شوراهای تخصصی تربیت‌بدنی در پردیس‌ها می‌تواند مسیر منطقی برای اصلاح ساختار موجود باشد. در نهایت، نتایج نشان داد که پاسخ‌گویی سازمانی و نظام ارزیابی عملکرد در حوزه تربیت‌بدنی از نقاط ضعف اصلی ساختار فعلی محسوب می‌شود. بسیاری از واحدها فاقد شاخص‌های عملکردی و گزارش‌دهی منظم هستند و ارزیابی مستمری از تحقق اهداف آموزشی و سطح رضایت دانشجویان صورت نمی‌گیرد. این خلأ منجر به تداوم الگوهای غیرکارآمد و کاهش انگیزه در سطوح اجرایی می‌شود. نتایج این بخش با پژوهش ییلدیز (۲۰۲۳) هم‌راستا است که بیان کردند نبود سازوکار پاسخ‌گویی، یکی از موانع اصلی در بهبود مستمر خدمات آموزشی و ورزشی در نهادهای تربیت‌معلم است. در جمع‌بندی می‌توان گفت که یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی در دانشگاه فرهنگیان به‌شدت از ساختار سازمانی تأثیر می‌پذیرد. ضعف در استقلال واحدهای تربیت‌بدنی، نبود فرآیندهای منسجم اجرایی، گسست ارتباطات بین‌بخشی، تصمیم‌گیری غیرمبتنی بر داده و کمبود پاسخ‌گویی سازمانی، از چالش‌های اصلی ساختار کنونی است.

شاخص‌های ادراکی به‌عنوان بازتابی از نگرش، احساس و برداشت ذهنی ذی‌نفعان، نقش مهمی در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی دانشگاه فرهنگیان ایفا می‌کنند. در مقابل شاخص‌های کمی و عینی، شاخص‌های ادراکی بر درک ذهنی دانشجومعلم، اساتید، کارکنان و مدیران تمرکز دارند و این درک می‌تواند پیامدهای قابل توجهی بر میزان رضایت، انگیزش و تعامل آن‌ها با نظام آموزشی داشته باشد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که شاخص‌های ادراکی به‌ویژه در دانشگاه فرهنگیان که مخاطب اصلی آن تربیت‌معلم آینده کشور است، اهمیت دوچندانی دارند؛ زیرا برداشت دانشجومعلم از کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی مستقیم بر تصویر ذهنی آنان از نقش حرفه‌ای معلمی تأثیر می‌گذارد. یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های شاخص‌های ادراکی، رضایت دانشجومعلم از کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که این رضایت نه تنها به جنبه‌های مادی و فیزیکی محدود نمی‌شود، بلکه بیشتر در ارتباط با کیفیت تعاملات انسانی، حمایت‌های روانی، روش‌های تدریس و احترام متقابل نمود پیدا می‌کند. این موضوع می‌تواند با یافته‌های پژوهش رعنائی و همکاران

(۱۳۹۶) هم‌راستا باشد که ارتباط دو سویه و بازخورد مستمر را از عوامل مؤثر در ارتقای رضایت و انگیزش دانشجویان معرفی کرده است. مؤلفه دوم، ادراک عدالت آموزشی و فرصت‌های برابر در استفاده از امکانات ورزشی و مشارکت در فعالیت‌ها است. دانشگاه فرهنگیان با توجه به تنوع جغرافیایی و اجتماعی دانشجویان خود، نیازمند توجه ویژه به عدالت آموزشی است. یافته‌ها حاکی از آن است که احساس تبعیض یا توزیع ناعادلانه امکانات می‌تواند برداشت منفی از کل ساختار آموزشی ایجاد کند. این موضوع با نتایج پژوهش نیک‌بخش و نظری (۱۴۰۰) هم‌خوانی دارد که نشان داد عدالت رویه‌ای در تخصیص منابع ورزشی، به بهبود ادراک کیفیت خدمات و افزایش مشارکت دانشجویان منجر می‌شود، حتی در شرایط محدودیت منابع. بنابراین، شفافیت و عدالت در تخصیص فرصت‌ها می‌تواند نقش کلیدی در افزایش رضایت و مشارکت فعال دانشجویان ایفا کند. مؤلفه مهم دیگر، ادراک توانمندی و حرفه‌ای بودن مربیان و اساتید است. یافته‌های این پژوهش نشان داد که ادراک مثبت دانشجویان نسبت به سطح علمی، مهارت‌های تدریس و اخلاق حرفه‌ای مربیان، با افزایش انگیزش، مشارکت و رضایت آموزشی همراه است. این موضوع مطابق با نتایج مطالعه غنچی و همکاران (۱۳۹۱) است که تأکید کرده‌اند کیفیت تدریس و قابلیت‌های علمی مربیان، از عوامل مؤثر در تقویت اعتماد دانشجویان به نظام آموزشی و ارتقای عملکرد آن‌هاست. از سوی دیگر، در صورتی که دانشجویان ضعف در این حوزه‌ها را تجربه کنند، ممکن است به کاهش انگیزه تحصیلی و افت عملکرد آموزشی منجر شود. ادراک پیشرفت و تحقق اهداف آموزشی نیز یکی از شاخص‌های مؤثر در کیفیت خدمات ادراکی است. پژوهش حاضر نشان داد که احساس پیشرفت ملموس و تحقق اهداف علمی و مهارتی از سوی دانشجویان، با احساس رضایت و انگیزش تحصیلی همراه است. این نتیجه با نتایج پژوهش حسینی و همکاران (۱۴۰۲) هم‌راستا است که بر اهمیت فضای امن و حمایتگر در افزایش حس تعلق و ارتقای کیفیت یادگیری تأکید کرده‌اند. در مجموع، یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که شاخص‌های ادراکی، به عنوان بازتاب ذهنی ذی‌نفعان، تأثیر بسزایی در کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی دانشجویان دارند. بهبود این شاخص‌ها نیازمند توجه به تعاملات انسانی، عدالت آموزشی، توانمندی مربیان، طراحی برنامه‌های کاربردی و فراهم آوردن فضای روانی مثبت در پردیس‌ها است.

در مجموع، بررسی شاخص‌های ساختاری و ادراکی کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی دانشگاه فرهنگیان نشان می‌دهد که وجود ساختار سازمانی شفاف، چابک و هماهنگ به‌عنوان بستر اجرایی ضروری است تا فرآیندهای برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت به‌صورت منسجم و تخصصی

انجام شود؛ همچنین ارتقای شاخص‌های ادراکی از طریق ایجاد عدالت آموزشی، بهبود تعاملات انسانی، افزایش توانمندی مربیان و فراهم آوردن فضای روانی امن و مشارکتی، نقش تعیین‌کننده‌ای در ارتقاء رضایت، انگیزش و کیفیت کلی خدمات ایفا می‌کند. فقدان استقلال ساختاری بخش تربیت‌بدنی، نبود فرآیندهای اجرایی شفاف و انسجام ارتباطی میان واحدها، به همراه سیاست‌گذاری غیرمبتنی بر داده و ضعف در پاسخگویی، از جمله چالش‌های اساسی محسوب می‌شوند که باید با رویکردی علمی، داده‌محور و مشارکتی برطرف شوند. در نهایت، موفقیت دانشگاه فرهنگیان در تحقق مأموریت تربیت معلمان توانمند و متعهد، منوط به توجه همزمان و متوازن به اصلاح ساختارهای سازمانی و ارتقای شاخص‌های ادراکی در خدمات آموزشی و ورزشی است تا محیطی پویا، کارآمد و رضایت‌بخش برای دانشجومعلمان فراهم گردد.

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل شاخص‌های ساختار سازمانی، فرآیندهای اجرایی، ارتباطات بین‌بخشی، سیاست‌گذاری مبتنی بر شواهد و ساختار پاسخگو در حوزه تربیت‌بدنی دانشگاه فرهنگیان، پیشنهادهای ذیل مطرح می‌شود:

ساختار سازمانی: ضروری است ساختار اداری مستقل یا حداقل معاونت تخصصی تربیت‌بدنی در هر پردیس ایجاد شود تا اختیارات اجرایی روشن برای تصمیم‌گیری تخصصی و مدیریت منابع فراهم شود و جایگاه بخش تربیت‌بدنی در نظام تصمیم‌گیری ارتقاء یابد.

فرآیندهای اجرایی: با توجه به نبود دستورالعمل‌های شفاف و ناهماهنگی در برنامه‌ریزی و تخصیص منابع، طراحی و پیاده‌سازی فرآیندهای دیجیتال‌شده و نظام‌های کنترل کیفی منسجم برای تضمین ثبات و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و ورزشی ضروری است.

ارتباطات بین‌بخشی: به منظور رفع گسست ارتباطی میان واحدهای مرتبط، توصیه می‌شود سازوکارهای رسمی و منظم همکاری بین گروه‌های آموزشی، اداره تربیت‌بدنی، بخش فرهنگی، پژوهش و واحدهای مالی به‌صورت مستمر برقرار شود تا هماهنگی و بهره‌وری منابع افزایش یابد.

سیاست‌گذاری مبتنی بر شواهد: برای افزایش اثربخشی تصمیمات ساختاری، لازم است سیاست‌ها و برنامه‌های تربیت‌بدنی بر پایه داده‌های کمی و کیفی، گزارش‌های عملکرد، بازخوردهای دانشجویان و مطالعات تطبیقی تدوین شده و شوراهای تخصصی در پردیس‌ها برای اتخاذ تصمیم‌های علمی شکل گیرد.

ساختار پاسخگو: به منظور ارتقای پاسخگویی، پیشنهاد می‌شود مأموریت‌ها و اهداف هر واحد به‌روشنی تعریف شده و سیستم‌های گزارش‌دهی و ارزیابی عملکرد به‌صورت دوره‌ای اجرا شود تا تحلیل عملکرد، شناسایی نقاط ضعف و بهبود مستمر خدمات آموزشی و ورزشی میسر شود.

۶ مراجع

۱. پدرام، حمیدرضا؛ ترکفر، احمد؛ میرحسینی، سیدمحمدعلی (۱۴۰۲). شناسایی و اولویت‌بندی شاخصهای ارتقاء بهره‌وری اماکن ورزشی استان فارس، اولین کنفرانس ملی مطالعات کاربردی نوین در علوم ورزشی و سلامت، شیراز.
۲. پورسلطانی زرنندی، حسین (۱۴۰۰). فراتحلیل ارتباط بین کیفیت خدمات با رضایتمندی مشتریان در سازمانهای ورزشی. مطالعات بازاریابی ورزشی ۲(۳)، ۱-۲۵.
۳. جهان‌شاهی، محمد (۱۴۰۱). راهکارهای بهبود کیفیت خدمات اماکن ورزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه شهید باهنر کرمان با رویکرد KANO. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تربیت بدنی دانشگاه شهید باهنر کرمان.
۴. حسینی، زهره (۱۴۰۰). رابطه کیفیت خدمات با سطح رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از اماکن ورزشی آموزش و پرورش شهر کرمان، پنجمین همایش بین‌المللی دانش و فناوری هزاره سوم اقتصاد، مدیریت و حسابداری ایران، تهران.
۵. حسینی، حمیده السادات؛ نصر اصفهانی، علی؛ صفری، علی (۱۴۰۲). طراحی الگوی انگیزش درونی برای معلمان (مورد مطالعه: معلمان آموزش و پرورش شهر اصفهان). رویکردهای نوین آموزشی، ۱۸(۲)، ۷۹-۱۱۰.
۶. خدیوی، اسداله؛ سیدکلان، سیدمحمد؛ حسن‌پور، توفیق؛ احمدی، حسن؛ تره‌باری، حافظ (۱۳۹۷). بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش و تدریس در دانشگاه فرهنگیان (مطالعه موردی: پردیسهای استان اردبیل). آموزش و ارزشیابی (علوم تربیتی)، ۱۱(۴۲)، ۱۸۵-۱۶۱.

۷. دانایی فرد، حسن؛ الوانی، سید مهدی؛ آذر، عادل (۱۳۹۸). روش شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع. تهران: انتشارات اشراقی، صفار.
۸. غنچی، مستانه؛ حسینی، سید محمود؛ حجازی، یوسف (۱۳۹۱). شناسایی و رتبه بندی مولفه های تبیین کننده کیفیت تدریس از دیدگاه اساتید پردیسه های کشاورزی دانشگاه تهران. پژوهش های ترویج و آموزش کشاورزی، ۵(۳ (پیاپی ۱۹))، ۳۱-۴۰.
۹. رعنائی، حبیب اله؛ شمشیری، بابک؛ علی محمدلو، مسلم؛ نظری، پیمان (۱۳۹۶). شناسایی شاخص های موثر جهت ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ها (مورد مطالعه: دانشگاه شیراز). رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۸(۳ (پیاپی ۳۱))، ۱۸۷-۲۱۰.
۱۰. رعیتی، هاجر؛ ملائی، مینا (۱۴۰۰). ارزیابی کیفیت آموزش مجازی درس تربیت بدنی در دوران شیوع ویروس کرونا. مطالعات مدیریت ورزشی، ۱۳(۷۰)، ۲۶۰-۳۰۱.
۱۱. سرتیپی، وحید؛ صفانیا، علی محمد؛ نوبخت رضانی، زهرا (۱۴۰۰). ارتباط علی کیفیت خدمات و ارزش با وفاداری تماشاگران فوتبال شهر تبریز. پژوهش های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش، ۱۳(۱)، ۷۵-۸۹.
۱۲. صادق زاده، ف.؛ معظمی، م.؛ احمدی، ع.؛ جاحد، ح. (۱۴۰۲). ابعاد و مؤلفه های ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی دانشگاه آزاد اسلامی بوشهر. توسعه آموزش جندی شاپور، ۱۳(۴)، ۶۶۰-۶۷۴.
۱۳. فرخ نژاد، امیر (۱۴۰۳). جهانی شدن، تاثیر آن بر مفهوم کیفیت، شیوه های تعیین آن و روند توسعه دانشگاه ها. فصلنامه علمی مدیریت استاندارد و کیفیت ۱۴(۱)، ۱۲۶-۱۶۱.
۱۴. محمد میرزا، محمد حسین؛ سایبانی، حمید رضا؛ سوادی، مهدی (۱۴۰۲). طراحی الگوی کیفیت خدمات رویدادهای ورزش کشتی ایران. پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی. ۱۴۰۲؛ ۱۳ (۲۵): ۱۸۶-۲۰۴.
۱۵. موبد، میترا؛ نادى زاده اردکانی، علی؛ شاکر اردکانی، پریسا (۱۴۰۲). ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی با ترکیب مدل های سروکوال و IPA (مطالعه موردی: دانشگاه اردکان). مدیریت و چشم انداز آموزش، ۵(۱)، ۶۷-۹۱.

۱۶. نصیری فیروز، علیرضا (۱۴۰۳). از موجود تا مطلوب: ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان (مورد: واحد آموزش یکی از دانشکده‌های دانشگاه تهران). فصلنامه علمی مدیریت استاندارد و کیفیت، ۱۴(۴)، ۱۵۶-۱۸۱.
۱۷. نیک‌بخش، رضا؛ نظری، ناصر (۱۴۰۰). تاثیر دسترسی به خدمات و درک کیفیت خدمات بر ارزش درک شده، رضایت و وفاداری در مراکز ورزشی. مدیریت و رفتار سازمانی در ورزش، ۱۰(۴)، ۴۵-۵۹.
۱۸. همتی‌نژاد، مهرعلی؛ شبانی، سپیده؛ فرجی، رسول (۱۳۹۸). بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های علوم ورزشی با رویکرد گسترش کیفیت عملکرد (مطالعه موردی: دانشکده علوم ورزشی دانشگاه گیلان). پژوهش در ورزش تربیتی، ۷(۱۶)، ۲۵۷-۲۸۴.

19. Santos, L., Santos-Pastor, M. L., & Castejón, F. J. (2022). Physical Education Teachers' Competencies and Assessment in Professional Practice. *Apunts. Educación Física y Deportes*, 139, 33-4
20. Garira Elizabeth. (2023), Needs assessment for the development of educational interventions to improve quality of education: A case of Zimbabwean primary schools, *Social Sciences & Humanities Open Volume 2, Issue 1*
21. Hair, J.F., Sarstedt, M., Pieper, T.M., & Ringle, Ch.M. (2012). The use of partial least squares structural equation modeling in strategic management research: A review of past practices and recommendations for future applications. *LongRangePlanning*, 45(5-6), 320-40.
22. Kigongo-Bukenya, I. M., & Kaddu, S. (2011). Enhancing democracy and good governance: a curriculum proposal for information/knowledge management professionals (IKMPs) in the SCECSAL region. *Library Review*, 60(5), 362-369.
23. Kotler, P., Burton, S., Deans, K., Brown, L., & Armstrong, G. (2003). *Marketing*. Pearson Higher Education AU.
24. Osmanoğlu, H., Üzümlü, H. (2018). Evaluating the Service Quality of the Hotel Establishments in Sports Tourism With Regard to the Athletes. *Higher Education Studies*; Vol. 8, No. 2; 2018, pp 29-36
25. Pavlou, Vasileios and Anagnou, Evaggelos and Fragkoulis, Iosif, Towards Professional Development: Training Needs Assessment of Primary School Theater Teachers in Greece (January 30, 2021). *Education Quarterly Reviews*, Vol.4 No.1 (2021), Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3776206>

26. Scheuer, C., Heck, S., Marron, S., Murphy, F., & Pitsia, V. (2021). Disentangling Inclusive Primary Physical Education from the Teachers' Perspective. 978-80-89075-99-7.
27. Skinner, J., Edwards, A., & Corbett, B. (2014). Research methods for sport management. Routledge.
28. Vang, L., & LePine, J. A. (2018). Helping and voice extra-role behaviors. *Journal of Dental Research*, 97(9), 1039-1046.
29. Yildiz, M. (2023). Exploring the potential of chatbots and ChatGPT in enhancing vocabulary knowledge. In Transforming the language teaching experience in the age of AI (pp. 160-188).
30. Zaharah, Z., Kirilova, G., & Windarti, A. (2020). Impact of corona virus outbreak towards teaching and learning activities in Indonesia.
31. ZHANG, D., Banks, T., Haslingden, C., Kirk, B., Parkinson, S., Van Rossum, T., ... & Maher, A. (2021). Including pupils with special educational needs and/or disabilities in mainstream secondary physical education: A revisit study. *European Physical Education Review*, 27(2), 401-418.

Research paper

Identifying the factors affecting the quality of educational and sports services in the Physical Education program at Farhangian University

Mojgan Ilika¹, Shiva Azadfada², Sara Bagheri³, Aliasghar Doroudian⁴

1. P.h.d Student, Department of Physical Education Management, North of Tehran, Islamic Azad University, Tehran, Iran.
2. Department of Physical Education and Sports science, North of Tehran, Islamic Azad University, Tehran, Iran.
3. Department of Sensorimotor, Farhangian University, Tehran, Iran.
4. Department of Physical Education Management, North of Tehran, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Received: 26/02/2026

Accepted: 01/06/2026

Abstract

The quality of sports and educational services in higher education plays a crucial role in enhancing the health and capabilities of student teachers. This study aimed to identify the factors affecting the quality of these services in the Physical Education program at Farhangian University. This qualitative exploratory research was conducted using Glaser's grounded theory approach. The statistical population included sports management professors, managers, and officials of the Physical Education department at Farhangian University, as well as researchers in organizational performance management. Non-probability purposive sampling with maximum diversity was employed. The sample size was determined by theoretical saturation and included 16 participants. Data was collected through open-ended interviews and analyzed using three stages of coding: open, axial, and selective.

Analysis of the interview transcripts and conceptualization during open coding led to the identification of 83 initial concepts, 17 subcategories, and 5 main categories. The results indicated that various factors such as the quality of infrastructure, instructors' skills, students' motivation, and effective management significantly impact the quality of sports and educational services in the Physical Education program. Moreover, addressing students' needs and providing diverse educational opportunities can considerably improve service quality. The study concluded that enhancing infrastructure quality, empowering instructors, and effective management play key roles in improving sports and educational services. Additionally, responding to students' needs and diversifying educational opportunities can foster higher quality and greater satisfaction.

Keywords: Service Quality, Educational and Sports Services, Physical Education

DOI: 10.22034/jsqm.2026.518584.1644