

# سومین کنگره ملی دستاوردهای علوم ورزشی و سلامت اولین کنگره ملی مدیریت راهبردی در ورزش

دانشگاه گیلان - منطقه آزاد انزلی - اداره کل ورزش و جوانان گیلان

۳ مرداد ۹۸

آدرس سایت : [www.confsh.ir](http://www.confsh.ir)



## ارزیابی کیفیت خدمات اداره تربیت بدنی دانشگاه سیستان و بلوچستان با استفاده از

### مدل سروکوال: از دیدگاه دانشجویان و کارکنان

سید جلیل میریوسفی ۱ (\*نویسنده مسئول)، ناهید شریعتی ۲

[s.j.miryousefi@gmail.com](mailto:s.j.miryousefi@gmail.com)

#### چکیده

**زمینه و هدف:** هدف پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات اداره تربیت بدنی دانشگاه سیستان و بلوچستان با استفاده از مدل سروکوال: از دیدگاه دانشجویان و کارکنان بود.

**روش کار:** تحقیق حاضر از نظر روش، توصیفی از نوع پیمایشی بود که به لحاظ هدف در زمره تحقیقات کاربردی محسوب می شود.

**یافته ها:** یافته های پژوهش نشان داد که کیفیت خدمات اداره تربیت بدنی دانشگاه سیستان و بلوچستان از دیدگاه دانشجویان و کارکنان با نقطه ی مطلوب تفاوت معناداری دارد. به عبارت بهتر خدمات ارائه شده در وضعیت پایین تر از حالت مطلوب قرار دارند ( $p > 0/05$ ).

**نتیجه گیری:** ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی اطلاعات با ارزشی را برای دانشجویان، مدیران، دولتمردان و سایر ذینفعان به منظور تلاش در جهت بهبود ارائه خدمات مناسب تر و ارتقاء سطح کیفیت آنها در راستای افزایش جلب رضایت افراد فراهم می کند.

**کلید واژه ها:** ارزیابی کیفیت خدمات، ادارات تربیت بدنی، مدل سروکوال، دانشجویان، کارکنان