

ص ص ۱-۱۴

تاریخ دریافت: ۸۷/۰۲/۲۹

تاریخ پذیرش: ۸۷/۰۸/۲۵

بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان ساکن در خوابگاه‌های دانشجویی دانشگاه شهید چمران اهواز از فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی

دکتر صدیقه حیدری نژاد^۱فرزانه لسانی جویباری^۲

چکیده

هدف از این تحقیق، «بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان ساکن در خوابگاه‌های دانشجویی از فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی دانشگاه شهید چمران» بود. جامعه آماری این تحقیق، ۵۰۰۰ دانشجوی دختر و پسر ساکن در خوابگاه‌های دانشگاه چمران در سال تحصیلی ۸۶-۸۵ بودند که از میان آن‌ها، ۳۵۷ دانشجو (۲۰۴ دختر و ۱۵۳ پسر) به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. این تحقیق، توصیفی تحلیلی و به روش میدانی انجام شده است. ابزار تحقیق، پرسش‌نامه محقق‌ساخته، شامل اطلاعات فردی، هم‌چنین ۳۲ سؤال بسته (مقیاس لیکرت پنج ارزشی) در رابطه با محتوا و وضعیت فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی بود. روایی محتوایی پرسش‌نامه به وسیله ۲۵ نفر از استادان دانشکده تربیت بدنی بررسی شد و پایایی آن آلفا کرونباخ ۰/۸۷ محاسبه شد. برای توصیف یافته‌ها از آمار توصیفی و برای تجزیه و تحلیل آماری از آزمون t مستقل، تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شد. یافته‌های تحقیق بین میزان رضایتمندی دانشجویان دختر و پسر از فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی خوابگاه، تفاوت معنادار را نشان داد. بین میزان رضایتمندی دانشجویان رشته‌های مختلف تحصیلی و هم‌چنین میزان رضایتمندی دانشجویان سال‌های ورودی مختلف از فعالیت‌های فوق برنامه، تفاوت معنادار مشاهده نشد؛ لیکن بین میزان رضایتمندی دانشجویان مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد از فعالیت‌های فوق برنامه، تفاوت معنادار مشاهده شد. در مجموع با توجه به تأثیرات مثبت و مهمی که برنامه‌های ورزشی و تفریحات سالم در زندگی روزانه دانشجویان به ویژه دانشجویان ساکن در خوابگاه‌ها دارد و باعث ایجاد نشاط روحی و سلامت جسمی آنان می‌شود، مدیران و مسؤولان فوق برنامه ورزشی دانشگاه باید در کیفیت ارائه خدمات، دقت بیشتری نمایند؛ هم‌چنین جهت بهبود این برنامه‌ها، ابتدا نیازسنجی انجام دهند و با توجه بیشتر به علایق و نظرات دانشجویان بتوانند هر چه بیشتر رضایتمندی آنان را فراهم نمایند.

واژه‌های کلیدی: رضایتمندی، فوق برنامه ورزشی، خوابگاه، دانشگاه شهید چمران.

۱. استادیار دانشگاه شهید چمران اهواز

۲. کارشناس ارشد تربیت بدنی

مقدمه

امروزه سازمان‌های خدماتی، مدل جدیدی را الگوی کار خود قرار داده‌اند و توجه و تمرکز از خدمات کار به سمت مدلی با سیستم باز و قابلیت انعطاف‌پذیری بیشتر که خواست مشتری را در رأس کار خود قرار می‌دهد و پاسخگوی خواست مشتری نیز می‌باشد، منتقل شده است (۲). طبق پژوهش‌های انجام شده، سازمان‌هایی که به رضایتمندی مشتریان خود اهمیت داده و به آن‌ها توجه کرده‌اند، در مدت کوتاهی توانسته‌اند اثربخشی بالایی را به اجرا گذارند (۶). به طور کلی، هر سازمان موفق، مایل است خدماتی را ارائه کند که رضایت مشتریان خود را فراهم سازد. این نکته در مورد سازمان‌های ورزشی نیز صدق می‌کند. امروزه این اندیشه در تمام سازمان‌های ورزشی، نیروی بزرگ و پیش‌برنده به حساب می‌آید و توجه عمیق به مشتری و مشتری‌گرایی، امروزه رمز و راز صنعت ورزش است. بنابر این، مدیران سازمان‌های ورزشی هم با پیشه نمودن شعار «اول مشتری» یا «حق با مشتری است»، خدمات خویش را در سطح بیش از انتظارات افراد ذی نفع خود ارائه می‌نمایند، به نحوی که این نگرش جزئی از فرهنگ سازمان‌های ورزشی شده و باعث اقبال بیشتر مردم به ورزش و بهره‌مندی از خدمات ورزشی شده است (۳).

امروزه مفاهیمی چون اثربخشی^۱ سازمان، مدیریت کیفیت جامع^۲ و دایره‌های کنترل کیفیت^۳ در بسیاری از سازمان‌ها بحثی رایج و ضروری هستند. دمیנג^۴، ژوران^۵ و کراسبی^۶، نظریات اساسی در مدیریت کیفیت جامع؛ یعنی، جستجو برای پیشرفت مستمر و رضایت بالای مشتری ارائه داده‌اند. مطالعات کامرون و ماسون^۷ نیز ارتباط زیادی با مدیریت خدمات ورزشی به ویژه در بخش برنامه‌های تفریحی و فوق برنامه ورزشی در مؤسسات آموزش عالی دارد (۱۱). در مورد دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی در بخش دولتی مولر (۱۹۸۶) پیشنهاد می‌کند که اعتبار و پایایی ارزیابی اثربخشی برنامه می‌تواند از طریق شاخص رضایتمندی جمعیت هدف^۸ به دست آید، در واقع این شاخص می‌تواند به عنوان راهی جهت برآورد کردن اهداف پیشرو به سمت کیفیت متعالی سازمان و اثربخشی برنامه‌های اداره فوق برنامه باشد (۱۰).

دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی به عنوان سازمان‌های خدماتی در تربیت نیروی انسانی متخصص و در توسعه و پیشرفت کشور، نقش مهمی بر عهده دارند. از طرف دیگر، هدایت و رهبری آینده جامعه به دست دانشجویانی که امروز در دانشگاه تحصیل می‌کنند، رقم خواهد خورد. از این رو، برای کارآمد بودن نیروی انسانی باید در کنار فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی از فعالیت‌های جسمانی و تفریحی کمک گرفت تا دانشجویان بتوانند

1. Effectiveness
2. Total Quality Management (TQM)
3. Quality Control Circles
4. Deming
5. Juran
6. Crosby
7. Cameron & Masson
8. Target Population Satisfaction Index (TPSI)

از کیفیت زندگی سالم بهره‌مند شوند. بنابراین چگونگی عملکرد و رفتار مدیران و کارکنان ادارات تربیت بدنی دانشگاه‌ها با جمعیت‌های هدف خویش که همانا جوانان دانشجوی کشور می‌باشند، از اهمیت خاصی برخوردار است و می‌باید مبتنی بر رفع نیازهای ورزشی و سلیقه‌ها و علایق آنان باشد و رضایت خاطر آنان را حاصل نماید. (۵). خوابگاه‌های دانشجویی، محل تجمع دانشجویانی است که از یک طرف به دلیل دوری از خانواده با اوقات فراغت فزاینده‌ای رو به رو هستند، و از طرف دیگر به دلیل همین دوری و تنهایی در معرض آسیب‌ها و خطرات اجتماعی و روحی فراوان می‌باشند. از این رو، برای مصون ماندن از هر گونه لغزش و صدمه، هم‌چنین برای ارتقای کیفیت زندگی و پیشرفت تحصیلی به محیط‌های توأم با نشاط، سرزندگی و شادابی نیازمندند. توسعه فوق برنامه ورزشی و تفریحات سالم در خوابگاه‌های دانشجویی به رسالت اصلی دانشگاه؛ یعنی، تربیت و تأمین نیروی انسانی متخصص در عین حال سالم و شاداب کمک می‌نماید و در جهت بهبود کیفیت زندگی دانشجویی و آماده‌سازی آنان برای سازندگی آینده کشور، اهمیت ویژه‌ای دارد. اجرای برنامه‌های تفریحات سالم، باعث می‌شود که بین تلاش‌های علمی و سایر ابعاد وجودی زندگی دانشجویان، توازنی برقرار گردد (۱). مدیران و مسؤولان فوق برنامه ورزشی دانشگاه برای این که بتوانند خدمات رضایت‌بخشی را به ویژه در خوابگاه‌های دانشجویی ارائه دهند، ابتدا باید علایق و خواسته‌های دانشجویان را در ارتباط با فعالیت‌های ورزشی نیازسنجی نمایند و اطلاعاتی را در مورد نگرش مخاطبین خود کسب کنند، تا بتوانند خدمات با کیفیت مناسب و منطبق بر ذائقه ورزشی جوانان دانشجوی ارائه نمایند؛ زیرا یکی از شیوه‌های بهینه نمودن خدمات، رسیدگی به پیشنهادها و نظرات مشتریان است. رسیدگی مناسب و مطلوب به پیشنهادها، موجب بهبود و افزایش ارائه خدمات و ارتقای وجهه عمومی دانشگاه می‌شود (۶). در تحقیقی که دانشگاه بروکس آکسفورد^۱ (۲۰۰۴) به منظور اندازه‌گیری رضایتمندی دانشجویان از کل دانشگاه در زمینه‌های وضعیت خوابگاه، رشته‌های تحصیلی، امکانات آزمایشگاهی و سایت کامپیوتری، تسهیلات ورزشی و تفریحی و... انجام داد، میزان رضایتمندی دانشجویان ۷۴/۲ درصد اعلام شد (۱۵). در تحقیق دانشگاه تروی^۲ (۲۰۰۵) که به منظور بررسی رضایتمندی دانشجویان از دانشگاه انجام شد، ۶۰ درصد دانشجویان کاملاً راضی بودند، این تحقیق به صورت آن لاین از طریق الکترونیکی انجام می‌شود و نتایج آن به طور سالانه منتشر می‌گردد (۱۶). زی زی و همکاران^۳ (۲۰۰۴) در تحقیقی به ارزیابی تأثیر فعالیت‌های اداره فوق برنامه بر روی دانشجویان سال اولی شرکت‌کننده در کلاس‌های ایروبیک و وزنه برداری پرداختند، حدود ۷۹/۹ درصد از شرکت‌کنندگان ابراز داشتند که برنامه‌ها مفید بوده و از آن رضایت داشته‌اند (۱۷). باورساد (۱۳۸۵) به بررسی اثربخشی فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی در خوابگاه‌های دانشگاه تهران پرداخت. نتایج تحقیق، حاکی از وجود تفاوت معنی‌دار بین میزان رضایتمندی دانشجویان دختر و پسر بود؛ لیکن رضایت دانشجویان رشته‌های مختلف،

1. Oxford Brookes University

2. Troy University

3. Zeizi & et al

تفاوت معنی‌دار را نشان نمی‌دهد (۱). رضانی (۱۳۸۳) عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشتریان باشگاه‌های بدن‌سازی خصوصی بانوان شهر تهران را مورد بررسی قرار داد. نتایج بین وضعیت اجتماعی اقتصادی و میزان رضایت ارتباط معنی‌داری را نشان نداد؛ لیکن بین توجه به خواسته‌های مشتری و میزان رضایت، ارتباط معنی‌داری وجود داشت؛ یعنی، با افزایش توجه به خواسته‌ها و نیازهای مشتریان، میزان رضایتمندی از عملکرد باشگاه‌ها افزایش یافت. همچنین بین استفاده از وسایل مدرن و رضایتمندی مشتریان، همبستگی معنی‌دار و مثبت مشاهده شد (۶). دارابی (۱۳۷۶) برخی عوامل مؤثر بر ارتقای کمی و کیفی فوق برنامه ورزشی در دانشگاه‌های وزارت فرهنگ و آموزش عالی مستقر در تهران را بررسی نمود و دریافت که وسعت فضاهای ورزشی و حجم برنامه‌های ورزشی درون دانشگاهی با کیفیت و کمیّت فوق برنامه ورزشی دانشگاه ارتباط دارد؛ همچنین حضور مربیان با تحصیلات بالاتر در افزایش کیفی ورزش دانشگاهی مؤثر بوده است (۵). تندنویس (۱۳۷۵) در تحقیق خود اشاره دارد که سرانه بودجه سالیانه فوق برنامه ورزشی دانشگاه‌ها بین ۴۰۰۰ تا ۷۵۰۰۰ ریال متفاوت است. مسؤولان امور فوق برنامه ورزشی دانشگاه‌ها نیز کمبود امکانات و تاسیسات ورزشی، بودجه، نیروی انسانی و عدم وجود برنامه‌ریزی را مهم‌ترین عوامل بازدارنده شرکت دانشجویان در فعالیت‌های فوق برنامه دانسته‌اند (۴). مهین راد (۱۳۷۵) در تحقیق خود به بررسی تأثیر مقررات کوی دانشگاه تهران بر نحوه گذران اوقات فراغت دانشجویان دختر ساکن در خوابگاه پرداخت. نتایج نشان داد ۵۶ درصد آنان از نحوه گذران اوقات فراغت خود ناراضی بودند (۹). صانعی (۱۳۷۳) در تحقیق خود به بررسی چگونگی گذران اوقات فراغت دانشجویان دانشگاه تربیت معلّم با تأکید بر فعالیت‌های ورزشی پرداخت. نتایج نشان داد ۶۵/۳ درصد دانشجویان از نحوه گذران اوقات فراغت خود و عملکرد مدیران تربیت‌بدنی و فوق برنامه دانشگاه رضایت ندارند؛ لیکن میزان رضایتمندی دانشجویان پسر بیشتر از دانشجویان دختر می‌باشد (۷).

به طور کلی با وجودی که تا کنون تحقیقات متعددی در زمینه امکانات، تجهیزات و برنامه‌های فوق برنامه ورزشی دانشگاه‌های مختلف انجام شده است، در زمینه کیفیت ارائه خدمات و رضایتمندی دانشجویان از فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی به ویژه در خوابگاه‌ها تحقیقی انجام نگرفته است. دانشگاه شهید چمران اهواز، یکی از بزرگ‌ترین و قدیمی‌ترین دانشگاه‌های جامع کشور است و هر ساله پذیرای تعداد زیادی از جوانان مشتاق به ادامه تحصیل در رشته‌های مختلف می‌باشد که تعداد کثیری از آن‌ها به ویژه دختران در خوابگاه‌های دانشجویی این دانشگاه ساکن می‌شوند. با توجه به اوقات فراغت فزاینده در محیط‌های خوابگاهی این دانشگاه بزرگ و با در نظر گرفتن کیفیت و کمیّت امکانات ورزشی و همچنین تمایل و گرایش دانشجویان به فعالیت‌های ورزشی، این تحقیق در پی پاسخگویی به سؤالات زیر است: ۱) آیا برنامه‌ها و فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی خوابگاه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز رضایت خاطر دانشجویان ساکن در خوابگاه را تأمین می‌کند؟ ۲) آیا دانشجویان دختر و پسر به یک میزان از خدمات ورزشی ارائه شده به وسیله مدیریت فوق برنامه رضایت دارند؟ ۳) آیا دانشجویان

رشته‌های مختلف و مقاطع مختلف به یک میزان از فوق برنامه ورزشی ارائه در خوابگاه رضایت دارند؟ محقق، امیدوار است نتایج این تحقیق بتواند به مدیران امور دانشجویی و مسؤولان فوق برنامه ورزشی دانشگاه کمک نماید تا با توجه به خواسته‌ها و علایق دانشجویان، برنامه‌های ورزشی مناسب و مورد علاقه آنان را ارائه نمایند؛ هم‌چنین با توسعه کیفی و کمی برنامه‌های ورزشی به توسعه سلامت جسمی و بهداشت روانی دانشجویان به ویژه ساکنان خوابگاه‌های دانشجویی که دور از خانواده و در معرض آسیب‌های فراوان اجتماعی می‌باشند، کمک نماید.

روش تحقیق

این تحقیق از نوع توصیفی پیمایشی و به روش میدانی انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه دانشجویان دختر و پسر ساکن در خوابگاه‌های دانشجویی تحت نظارت معاونت دانشجویی دانشگاه شهید چمران بودند ($N=5000$). حجم نمونه آماری ۳۵۷ نفر شامل ۲۰۴ دانشجوی دختر و ۱۵۳ دانشجوی پسر بودند که از طریق فرمول برآورد حجم نمونه $n = zpqr / (d)^2$ و به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار تحقیق جهت جمع‌آوری داده‌ها، پرسش‌نامه محقق ساخته و شامل دو بخش بود:

۱) بخش اول، مربوط به ویژگی‌های فردی آزمودنی‌ها (سن، جنس، رشته تحصیلی، سال ورودی، مقطع تحصیلی، وضعیت تأهل) بود. به علاوه در این بخش، ۳ سؤال در مورد میزان اطلاع دانشجویان از فعالیت‌های فوق برنامه، میزان مشارکت دانشجویان در این فعالیت‌ها و دلایل عدم مشارکت احتمالی در فوق برنامه ورزشی خوابگاه‌های دانشجویی مطرح شده بود.

۲) بخش اصلی پرسش‌نامه، ۳۲ سؤال بسته با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت در رابطه با وضعیت فعلی، محتوا، وضعیت بهداشتی و استاندارد بودن تأسیسات و تجهیزات ورزشی، میزان دانش نظری و مهارت عملی مربیان، تنوع رشته‌های ورزشی و مناسب بودن ساعات برنامه‌ها و... فوق برنامه ورزشی ارائه شده در خوابگاه‌های دانشگاه به وسیله مدیریتی فوق برنامه را مطرح کرده بود. روایی محتوایی پرسش‌نامه به وسیله تعدادی از استادان و صاحب‌نظران با تجربه دانشگاه شهید چمران اهواز بررسی شد و پایایی پرسش‌نامه از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۷ محاسبه شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی میانگین، درصد فراوانی و... و آمار استنباطی از واریانس یک طرفه، t مستقل استفاده گردید.

یافته‌های تحقیق

در دو بخش شامل توصیف یافته‌ها و آزمون فرضیه‌های تحقیق ارائه می‌شوند:

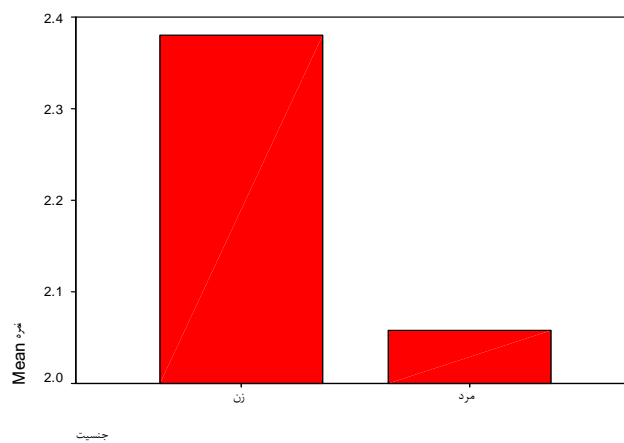
الف) توصیف یافته‌ها: دانشجویان از رشته‌های مختلف علوم انسانی، علوم پایه، مهندسی، کشاورزی و دامپزشکی بودند که ۸۲/۵ درصد در مقطع کارشناسی و ۱۷/۵ درصد در مقطع کارشناسی ارشد تحصیل می‌کردند.

تنها ۱۱ درصد از دانشجویان از فوق برنامه ورزشی ارائه شده در خوابگاه‌ها اطلاع داشتند و حدود ۴۱ درصد کاملاً بی‌اطلاع بودند؛ همچنین تنها ۴/۵ درصد از دانشجویان به طور فعال در فوق برنامه ورزشی خوابگاه شرکت داشتند، در حالی که حدود ۶۵ درصد اصلاً در برنامه‌ها مشارکت نداشتند. در مورد دلایل عدم مشارکت نیز بیشترین دلیل (۳۵/۷ درصد) مربوط به ارائه نشدن رشته ورزشی مورد علاقه در برنامه‌ها و کمترین دلیل (۲/۵ درصد) مربوط به مشکل جسمانی می‌شد. همچنین، ۵۶ درصد دانشجویان معتقد بودند که برنامه‌های ورزشی خوابگاه، کیفیت لازم را ندارد. ۶۹ درصد هم از ضعف اطلاع‌رسانی و تبلیغات ناراضی بودند. به علاوه ۷۰ درصد دانشجویان از فضای غیراستاندارد و نامطبوع اماکن ورزشی ناراضی بودند (جدول ۱-).

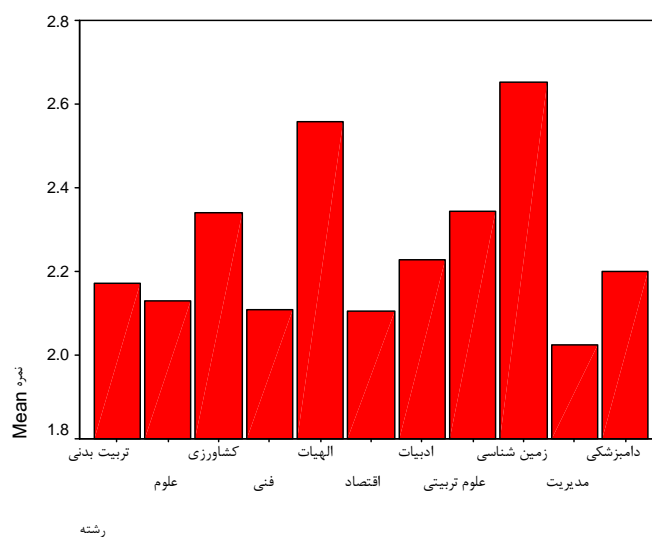
جدول ۱. توزیع فراوانی مربوط به دلایل عدم مشارکت دانشجویان در فوق برنامه ورزشی خوابگاه

دلایل	فراوانی	درصد فراوانی
کمبود وقت	۱۱۵	٪۳۲
مشکل جسمانی	۹	٪۲/۵
نبود برنامه مورد علاقه	۱۲۸	٪۳۵/۷
عدم علاقه به فعالیت‌های فوق برنامه	۵۰	٪۱۳/۹
عدم آگاهی	۴۶	٪۱۲/۸
نامشخص	۱۱	٪۳/۱
کل	۳۵۹	٪۱۰۰

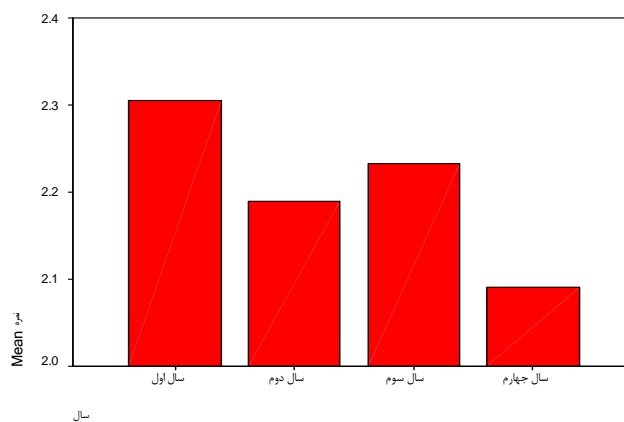
همچنین، یافته‌های توصیفی نشان داد میانگین میزان رضایتمندی از فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی در دانشجویان دختر نسبت به دانشجویان پسر بیشتر بود (نمودار ۱-). میانگین میزان رضایتمندی دانشجویان رشته‌های مختلف از فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی هم نشان داد، بیشترین نمره، مربوط به دانشجویان زمین‌شناسی؛ و کمترین نمره، مربوط به دانشجویان رشته مدیریت است (نمودار ۲-). به علاوه میانگین میزان رضایتمندی دانشجویان ورودی سال‌های مختلف از فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی، نشان داد بیشترین نمره، مربوط به دانشجویان سال اول؛ و کمترین نمره، مربوط به دانشجویان سال چهارم است (نمودار ۳-) و سرانجام این که میانگین میزان رضایتمندی از فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی در دانشجویان مقطع کارشناسی نسبت به دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد نیز بیشتر بود (نمودار ۴-).



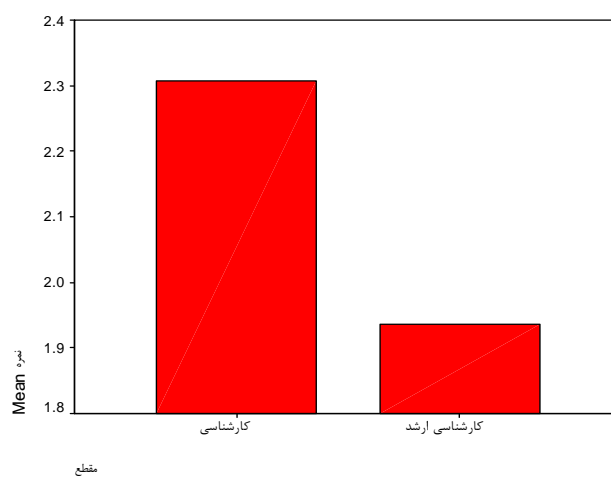
نمودار ۱. مقایسه میانگین میزان رضایتمندی دانشجویان دختر و پسر



نمودار ۲. مقایسه میانگین میزان رضایتمندی دانشجویان رشته‌های مختلف



نمودار ۳. مقایسه میانگین میزان رضایتمندی دانشجویان ورودی سال‌های مختلف



نمودار ۴. مقایسه میانگین میزان رضایتمندی دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی

ب) **آزمون فرضیه‌ها:** با توجه به اهداف اختصاصی تحقیق چهار فرضیه زیر مطرح شد:

فرضیه اول: همان گونه که جدول ۲ نشان می‌دهد، t محاسبه شده برابر با $3/387$ می‌باشد که در سطح $P < 0/01$ معنادار است، به علاوه در نمودار ۱ هم مشاهده شد میانگین میزان رضایت دانشجویان دختر از فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی نسبت به دانشجویان پسر بیشتر بود. به بیان دیگر، بین میزان رضایتمندی دانشجویان دختر و پسر نسبت به فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی ارائه شده در خوابگاه‌ها، تفاوت معنادار مشاهده شد.

جدول ۲. نتایج آزمون t مستقل برای مقایسه میزان رضایتمندی بین دانشجویان دختر و پسر

سطح معنی داری	df	t	نمره
0/001	357	3/387	فرض واریانس‌های همسان
0/001		3/377	فرض واریانس‌های ناهمسان

فرضیه دوم: همان گونه که جدول ۳ نشان می‌دهد، F محاسبه شده در سطح $p \leq 0/05$ برابر با $1/162$ معنادار نیست، به علاوه در نمودار ۲ هم میانگین نمره‌های میزان رضایتمندی دانشجویان رشته‌های مختلف تحصیلی، اختلاف فاحشی را نشان نداد. به بیان دیگر، بین میزان رضایتمندی دانشجویان رشته‌های مختلف تحصیلی نسبت به فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی ارائه شده در خوابگاه‌ها تفاوت معنادار مشاهده نشد.

جدول ۳. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه برای مقایسه میزان رضایتمندی بین دانشجویان رشته‌های مختلف

سطح معنی داری	F	میانگین مجزورات	df	مجموع مجزورات	نمره‌ها
0/316	1/162	0/946	10	9/462	بین گروه‌ها
		0/815	347	283/4	درون گروه‌ها
			357	292/9	کل

فرضیه سوم: همان گونه که جدول ۴ نشان می‌دهد، t محاسبه شده در سطح $p \leq 0/05$ برابر با $0/669$ معنادار نیست، به علاوه نمودار ۳ هم میانگین نمره‌های میزان رضایتمندی دانشجویان از فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی خوابگاه اختلاف فاحشی را بین سال‌های ورودی مختلف نشان نداد. به عبارت دیگر، بین میزان رضایتمندی

دانشجویان سال‌های ورودی مختلف نسبت به فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی ارائه شده در خوابگاه، تفاوت معنادار مشاهده نشد.

جدول ۴. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه برای مقایسه میزان رضایتمندی دانشجویان ورودی سال‌های مختلف

سطح معنی داری	F	میانگین مجذورات	df	مجموع مجذورات	نمره‌ها
۰/۵۷۲	۰/۶۶۹	۰/۵۴۹	۳	۱/۶۴۶	بین گروه‌ها
		۰/۸۲۰	۳۵۴	۲۹۱/۲	درون گروه‌ها
			۳۵۷	۲۹۲/۹	کل

فرضیه چهارم: همان گونه که جدول ۵ نشان می‌دهد، t محاسبه شده در سطح $0/01$ □ p برابر با $2/98$ معنادار است، به علاوه در نمودار ۴ هم میانگین نمره‌های میزان رضایتمندی از فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی دانشجویان مقطع کارشناسی از مقطع کارشناسی ارشد بیشتر بود. به بیان دیگر، بین میزان رضایتمندی دانشجویان مقاطع تحصیلی مختلف نسبت به فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی ارائه شده در خوابگاه‌ها، تفاوت معنادار مشاهده شد.

جدول ۵. نتایج آزمون t مستقل برای مقایسه بین میزان رضایتمندی دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی

سطح معنی داری	df	t	نمره
۰/۰۰۳	۳۵۷	۲/۹۸	فرض واریانس‌های همسان
۰/۰۰۴		۲/۹۱۷	فرض واریانس‌های ناهمسان

بحث و نتیجه‌گیری

خوابگاه‌های دانشجویی، محل تجمع دانشجویانی است که دور از خانواده با اوقات فراغت فزاینده‌ای رو به رویند و در معرض آسیب‌ها و خطرات فراوان اجتماعی و روحی قرار دارند. از این رو، برای مصون ماندن از هر گونه لغزش و صدمه، هم‌چنین برای ارتقای کیفی زندگی خود به محیط‌های توأم با نشاط، سرزندگی و شادابی نیازمندند. توسعه برنامه تفریحات سالم و فعالیت‌های ورزشی در خوابگاه‌های دانشجویی به رسالت اصلی دانشگاه؛ یعنی، آموزش و تربیت نیروی انسانی متخصص کمک می‌نماید و بهبود کیفیت زندگی دانشجویی به سازندگی آینده کشور منجر خواهد شد؛ زیرا اجرای برنامه‌های تفریحات سالم، باعث می‌شود که بین تلاش‌های علمی و ابعاد وجودی زندگی دانشجویان توازن برقرار گردد.

نتایج این تحقیق بین میزان رضایتمندی دانشجویان دختر با دانشجویان پسر، تفاوت معنی‌دار نشان داد. به این صورت که دانشجویان دختر از فوق برنامه ورزشی ارائه شده در خوابگاه‌ها، رضایت بیشتری داشتند. در توجیه این یافته می‌توان گفت اگرچه به طور کلی سطح توقع دختران نسبت به پسران، پایین‌تر است، این نکته را هم باید توجه داشت که خوابگاه دانشجویان دختر به صورت مجتمع متمرکز و دارای امکانات ورزشی نسبتاً خوبی است، در حالی که خوابگاه‌های دانشجویان پسر به صورت چندین ساختمان پراکنده در سطح شهر و فاقد هر گونه امکانات ورزشی هستند. این نتایج با یافته‌های دانشگاه بروکس (۲۰۰۵)، زی زی و همکاران (۲۰۰۴)، مترلرز (۱۹۹۵) و باورساد (۱۳۸۵) همخوانی دارد؛ زیرا آن‌ها هم به رضایتمندی بیشتر دانشجویان دختر نسبت به دانشجویان پسر اشاره کرده بودند (۱۴)؛ ولی با نتایج تحقیق استیوچن و همکاران (۲۰۰۶) و صناعی (۱۳۷۳) مغایرت دارد (۱۲، ۱۳).

به علاوه بین میزان رضایتمندی دانشجویان رشته‌های مختلف تحصیلی نسبت به فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد که می‌تواند به دلیل تقریباً یکسان بودن مکان و شرایط محیط تحصیلی دانشجویان رشته‌های مختلف باشد. این نتایج با یافته‌های باورساد (۱۳۸۵) همخوان دارد؛ ولی با نتایج دانشگاه بروکس (۲۰۰۵)، همخوانی ندارد.

هم‌چنین، بین میزان رضایتمندی دانشجویان ورودی سال‌های مختلف تحصیلی نسبت به فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی، اگرچه تفاوت وجود داشت (به ترتیب دانشجویان سال اول، سوم، دوم و چهارم رضایت بیشتری از فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی ارائه شده در خوابگاه‌ها داشتند)، این تفاوت از نظر آماری، معنادار نبود که می‌تواند به دلیل تفاوت برنامه‌های درسی یا تفاوت‌های فردی دانشجویان در سال‌های مختلف باشد. این نتایج با یافته‌های مترلرز (۱۹۹۵)، مگینی (۱۹۹۳) و باورساد (۱۳۸۵) همخوانی دارد (۸) به علاوه، بین میزان رضایتمندی دانشجویان مقطع کارشناسی با دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد نسبت به فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی، تفاوت معنادار مشاهده شد. این امر می‌تواند احتمالاً به دلیل حضور کمتر دانشجویان کارشناسی ارشد در سطح دانشگاه و خوابگاه، شاغل بودن، متأهل بودن و هم‌چنین بالاتر بودن سطح توقع دانشجویان کارشناسی ارشد نسبت به دانشجویان کارشناسی باشد.

به طور کلی، یافته‌های توصیفی این تحقیق نشان داد تنها ۱۱/۲ درصد دانشجویان ساکن در خوابگاه‌های شهید چمران اهواز از فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی اطلاع دارند و بیش از نیمی از دانشجویان (۶۵ درصد) در فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی خوابگاه شرکت نمی‌کنند. بنابراین مناسب نبودن تبلیغات و اطلاع‌رسانی ضعیف جهت ثبت نام می‌تواند دلایلی برای عدم مشارکت و در نتیجه عدم رضایت دانشجویان باشد. به علاوه، ۷۰ درصد دانشجویان فضاها و اماکن ورزشی را فاقد جذابیت و ۶۷ درصد فاقد ایمنی لازم می‌دانند. اکثریت دانشجویان نیز اظهار داشته‌اند نظرات آن‌ها برای مدیران فوق برنامه ورزشی، حائز اهمیت نیست و نظرسنجی یا

نیازسنجی در رابطه با فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی صورت نمی‌گیرد. ۵۵ درصد هم عنوان نموده‌اند که فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی خوابگاه پاسخگوی نیازهای ورزشی آنان نیست. به طور کلی، همه یافته‌های توصیفی تحقیق حاضر با ادبیات تحقیق در داخل کشور همخوانی دارد؛ زیرا همه این تحقیقات به نقاط ضعف و کمبودها در فوق برنامه ورزشی و امکانات و فضاهای ورزشی دانشگاه‌ها اشاره داشته‌اند.

به هر حال با توجه به این که امروزه در مدیریت خدمات، حرف اول را جلب و جذب و رضایت مشتری می‌زند، لازم است از طریق بررسی و ارزیابی میزان رضایتمندی دانشجویان از فعالیت‌های فوق برنامه دانشگاه، اثربخشی برنامه‌های درازمدت و کوتاه‌مدت فوق برنامه ورزشی و تفریحات سالم را به منظور بالا بردن سطح کیفیت زندگی دانشجویان را بهبود بخشید (۵). دانشگاه شهید چمران اهواز نیز یکی از دانشگاه‌های قدیمی و پرجمعیت کشور است، از این رو، مدیریت فوق برنامه ورزشی دانشگاه باید از طریق نیازسنجی، فعالیت‌های ورزشی مورد علاقه دانشجویان را در ساعات مناسب و با شیوه‌های علمی و فضاهای استاندارد ارائه دهد، به ویژه با توجه به اوقات فراغت فزاینده‌ای که دانشجویان ساکن در خوابگاه‌ها دارند، به بهبود کیفیت زندگی، نشاط و سلامتی جسمی و روانی آنان توجه بیشتری نمایند و از این طریق، دستیابی به اهداف آموزشی دانشگاه را توسعه و بهبود بخشد.

منابع

۱. باورساد، زهرا (۱۳۸۵). «بررسی اثربخشی فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی خوابگاه‌های دانشگاه تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد تربیت بدنی. دانشگاه تهران.
۲. بخشی‌نیا، طیبه (۱۳۸۲). «بررسی میزان مشارکت ادارات تربیت‌بدنی دانشگاه‌های زنجان در نحوه گذران اوقات فراغت دانشجویان دختر». پایان‌نامه کارشناسی ارشد تربیت بدنی. دانشگاه تهران.
۳. بهلکه، طاهره (۱۳۸۴). «بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشتریان استخرهای سرپوشیده شهر تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد تربیت بدنی. دانشگاه تهران.
۴. تندنویس، فریدون (۱۳۷۵). «نحوه گذران اوقات فراغت دانشجویان دانشگاه‌های کشور با تأکید بر فعالیت‌های ورزشی». رساله دکتری تربیت بدنی. دانشگاه تهران.
۵. دارابی، حجت‌الله (۱۳۷۶). «بررسی برخی عوامل مؤثر بر ارتقای کمی و کیفی فوق برنامه ورزشی در دانشگاه‌های وزارت فرهنگ و آموزش عالی مستقر در تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد تربیت بدنی. دانشگاه تهران.
۶. رضانی، نسرین (۱۳۸۳). «بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشتریان باشگاه‌های بدن‌سازی خصوصی بانوان شهر تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد تربیت بدنی. دانشگاه تهران.

۷. صانعی، سعید (۱۳۷۳). «بررسی چگونگی گذران اوقات فراغت دانشجویان دانشگاه تربیت معلّم تهران با تأکید بر فعالیت‌های ورزشی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد تربیت بدنی. دانشگاه تربیت معلّم.
۸. مهین راد، شهین (۱۳۷۵). «بررسی اثر مقررات کوی دانشگاه بر نحوه گذران اوقات فراغت دانشجویان ساکن کوی شماره ۵ دختران دانشگاه تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم اجتماعی. دانشگاه تهران.
۹. مقیمی، سیدمحمد (۱۳۸۰). «سازمان و مدیریت: رویکردی پژوهشی». انتشارات ترمه. تهران.
10. Byl, John (2002). "Intramural recreation: A step_by_step guide to creating an effective program". Human Kinetics, Inc.
11. Cameron, James (1997). "The development of an instrument to measure effectiveness in campus recreation programs". journal of sport management. human kinetics, Inc.
12. Chen, Steve. (2006). "Service quality assessment of Sport education". sport specific graduate. Journal of distance learning administration, V, ix, N. II. University of west Georgia.
13. Maguinie, Ragheb (1993). "Development of quality of life". Journal of college students. Vol 34.
14. Metzlar, Jane (1995). "The relationship among college student's satisfaction; leisure and life in university of Maryland". PhD dissertation Maryland University.
15. Oxford brooks university (2005). "Student satisfaction survey". <http://www.brooks.edu.com>.
16. Troy university (2005). "Graduated student survey". <http://www.troy.edu.com>.
17. zeizi, Samuel. (2004). "Assessing the Impact of New Student Campus Recreation Centers". NASPA journal, vol 41.