

## ارائه مدل کیفیت ارائه خدمات، رضایت مندی و عملکرد شغلی معلمان شرکت کننده در دوره‌های فوق برنامه ورزشی آموزش و پرورش

علی محمد امیرتاش<sup>۱</sup>، حامد حسین پور<sup>۲\*</sup>

۱- گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، واحد علوم و تحقیقات تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۲- دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران،

### چکیده

با توجه به اهمیت عملکرد شغلی معلمان، در تحقیق حاضر سعی در بررسی رابطه بین کیفیت ارائه خدمات، رضایت مندی و عملکرد شغلی از دیدگاه معلمان شرکت کننده در دوره‌های فوق برنامه ورزشی آموزش و پرورش استان خراسان شمالی پرداخته خواهد شد. نوع تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ استراتژی، همبستگی است و روش میدانی و کتابخانه ای انجام شده است. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش را معلمان مراجعه کننده به دوره‌های فوق برنامه ورزشی استان خراسان شمالی را تشکیل دادند که تعداد آنان شامل ۲۲۰ معلم زن و ۳۹۰ معلم مرد می‌باشد. نمونه آماری تحقیق حاضر به وسیله جدول مورگان برآورد شد. ابزار مورد استفاده برای جمع آوری اطلاعات در این تحقیق شامل پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۷۰)، پرسشنامه کیفیت خدمات یی چین لیو (۲۰۰۸) و پرسشنامه رضایت مندی جو چون لین (۲۰۰۸) استفاده گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق حاضر از شاخص‌های کشیدگی و چولگی، آزمون تی مستقل، آزمون ضریب همبستگی

پیرسون و مدل ساختاری از معادلات ساختاری استفاده شد. کلیه روند تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق حاضر در غالب نرم افزار SPSS و AMOS انجام گردید. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که کیفیت خدمات بر رضایت مندی معلمان تاثیری به میزان ۰/۳۹۳ و بر عملکرد شغلی آنان تاثیری به میزان ۰/۴۳۱ را دارا می‌باشد. با این توجه به منظور بهبود عملکرد شغلی و رضایت مندی معلمان می‌بایستی ضمن بهبود برنامه‌های ورزشی به افزایش کیفیت این برنامه‌ها اقدام نمود.

**واژه‌های کلیدی:** برنامه‌های ورزشی، کیفیت ارائه خدمات، رضایت مندی، عملکرد شغلی، معلمان.

## مقدمه و بیان مسأله

ورزش و فعالیت بدنی در صورتی که به صورت منظم و مستمر صورت گیرد آثار مفیدی در فرد برجای می‌گذارد. آثار اجتماعی و روانی ورزش در فرد عبارت است از: کمک به فرد در جریان اجتماعی شدن و سازگاری با محیط، کمک به فرد در تکامل شخصیت مناسب، پرکردن اوقات فراغت و جلوگیری از انحرافات اجتماعی به خصوص در دوران جوانی، تصحیح و تکمیل اخلاق مناسب و آماده کردن فرد برای رعایت حقوق دیگران، کمک به فرد در جریان فرهنگ سازی و داشتن فرهنگی مناسب. همچنین هنگام ورزش با توجه به فعل و انفعالاتی که در بدن صورت می‌گیرد، بیماری‌هایی از قبیل: افسردگی، اضطراب و استرس، آلزایمر که در طول عمر به سراغ آدمی می‌آیند به تدریج از میان می‌روند که این مهم می‌تواند فرایند زندگی و کاری فرد را تحت تأثیر خود قرار دهد که بسته به نوع کار و حجم کاری می‌تواند نتایج متفاوتی داشته باشد (گرچی، ۱۳۸۹: ۴).

عدم فعالیت بدنی یک عامل خطر ساز قابل اصلاح برای بیماری‌های مختلف روحی و روانی و بیماری‌های مشترک است (تیلور<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵: ۶۸۳). به نظر می‌رسد که شیوع عدم فعالیت فیزیکی در عصر حاضر روز به روز در حال گسترش است و این مهم می‌تواند رفته رفته کیفیت

زندگی افراد جامعه را به مخاطره اندازد (پدروگسا و کوریا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸: ۴۵۵). انجام فعالیت‌های ورزشی می‌تواند تبعاتی مانند: سرزندگی، نشاط، بهبود احساس اعتماد به نفس، افزایش خودکارآمدی فردی و توانایی‌های فردی را باعث شود. که این امر در افزایش توان مقابله‌ای افراد نیز تأثیر به‌سزایی بر جای خواهد گذاشت. افزایش توان مقابله‌ای افراد، توان آن‌ها در مدیریت خود را بهبود بخشیده و خواهد توانست که نقش مثبتی در کاهش حجم بیماری‌های روانی برجای گذارد (رضایی کهن، ۱۳۸۷: ۲۲). موارد مطرح شده در خصوص فواید ورزش و مضرات ورزش نکردن، در کارکنان نمود بیشتری دارد. از جمله کارکنانی که تعداد آن‌ها در کشور ما کم نیست، معلمان آموزش و پرورش هستند (لی<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۰: ۹۷).

امروزه آموزش و پرورش همگانی به عنوان یکی از ارکان توسعه پایدار شناخته شده است. هر کشوری در جهان، بخش بزرگی از درآمد ملی خود را برای گسترش و بهبود کارآیی آن اختصاص می‌دهد. در واقع آموزش و پرورش رکن اساسی جوامع انسانی محسوب می‌شود و شناسایی عوامل مؤثر در بهبود کارکرد این نهاد، پیدا کردن نقاط قوت و ضعف آن و ایجاد تغییرات مفید با توجه به نیازهای جامعه از ضروریات است (حافظی، ۱۳۸۷: ۵۲). یکی از ارکان مهم آموزش و پرورش در هر نظام آموزشی معلمان هستند که نقش بسزایی در پرورش استعدادها دارند.

این شغل از بین مشاغل مختلف یک جامعه، پراهمیت‌ترین شغل‌هاست و معلمان به دلیل تأثیرات مستقیم آموزشی و تربیتی به فرزندان خانواده‌ها، در پرورش نسل‌های آتی هر جامعه نقشی بی‌بدیل یافته‌اند (جوهانسون<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۵: ۱۷۹). بنابراین برای استفاده از تمامی توانایی و ظرفیت‌ها باید نیازها و شرایط حاکم بر محیط کار و عواملی که موجب بهبود عملکرد کاری آن‌ها می‌شود را شناخت.

سازمان آموزش و پرورش به عنوان سازمان متولی امور معلمان، وظایف خطیر و مهمی دارد. از جمله توجه به بحث اوقات فراغت آن‌ها. اوقات فراغتی که با صرف هزینه و بودجه،

1 Pedragosa and Correia

2 Lee

3 Johanson

بخش اعظمی از آن در قالب فعالیت‌های ورزشی صرف می‌شود و امکاناتی در این راستا در اختیار معلمان قرار می‌گیرد. این امکانات شامل سالن‌های چندمنظوره و سالن‌های آمادگی جسمانی و استخرهای شنا می‌باشد که در بازه زمانی عصر در اختیار معلمان قرار می‌گیرد. اما توجه به کیفیت خدمات ارائه شده از سوی سازمان مورد توجه معلمان است. در صورتی که کیفیت خدمات ارائه شده، مناسب ارزیابی نگردد، معلمان انگیزه‌ای برای حضر مجدد در اماکن ورزشی نخواهند داشت.

کیفیت خدمات دارای معانی مختلفی است و از جنبه‌های مختلف قابل تعریف و بررسی است. کیفیت خدمات موضوع جدیدی است که توجه محققان بازار ورزش را به خود جلب کرده است (الکساندریس<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۴: ۳۷).

تعاریف متعددی از کیفیت خدمت ارائه شده عبارتند از: الف) کیفیت خدمت سه بعد فیزیکی، موقعیتی و رفتاری را دربرمی‌گیرد. به عبارت دیگر کیفیت خدمت عبارت است از تمرکز بر چیزی که به مشتریان تحویل داده می‌شود، چگونگی موقعیتی که خدمات در آن ارائه می‌شود. ب) توجه مستمر سازمان به برآورده ساختن نیازها و خواسته‌های مشتریان. ج) میزان اختلاف موجود میان انتظارات مشتریان از خدمات دریافتی و ادراک آنها از خدمات دریافت شده. آنچه از مرور ادبیات کیفیت خدمت قابل نتیجه‌گیری است این است که تعریف سوم که مبتنی بر رویکرد عدم تایید انتظارات مشتری قرار دارد، طی سالیان متمادی تعریف غالب بوده است. هرچند اخیراً فقط زیر مجموعه‌های ادراکی این رویکرد بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرد. (حاج کریمی و دیگران، ۱۳۸۸: ۲۴).

در یک نگرش کلی، هر مشتری (به صورت عام) پس از دریافت خدمت یا خرید و استفاده از یک کالا، راضی یا ناراضی است. رضایت وجود یک احساس مثبت است که در نهایت در مصرف‌کننده یا دریافت‌کننده ایجاد می‌شود. در اصل این احساس به واسطه برآورده شدن انتظارات مشتری و عملکرد عرضه‌کننده به وجود می‌آید. برحسب این که انتظارات مشتری کالا یا خدمت دریافت شده با یکدیگر هم سطح باشند، یا کالا بالاتر یا پایین‌تر از سطح

انتظارات مشتری باشد، در او احساس رضایت یا ذوق زدگی و یا نارضایتی پدید می‌آید (کشکر، ۱۳۹۰: ۳۲).

تاکنون تعاریف مختلفی از رضایت مشتری ارائه گردیده است. برخی محققان رضایت مشتری را از لحاظ روان‌شناختی، احساسی می‌دانند که در نتیجه مقایسه بین مشخصات محصول دریافت شده با نیازها یا خواست‌های مشتریان و انتظارات اجتماعی در رابطه با محصول حاصل می‌شود (کاوسی و سقایی، ۱۳۸۴: ۱۲).

راب و دکر بر مبنای تعریف فوق، رضایت مشتری را به‌عنوان یک دیدگاه فردی برای مشتری تعریف می‌کنند که از انجام مقایسه‌های دائمی مابین عملکرد واقعی سازمان و عملکرد مورد انتظار مشتری ناشی می‌گردد. نکته جالب توجه در تعریف مفهوم رضایت مشتری توسط تاپفر آن است که «رضایت‌مندی مشتری به نوع فعالیت تجاری یک سازمان و یا به موقعیت سازمان در بازار بستگی ندارد. بلکه رضایت مشتری به توانایی و قابلیت سازمان در تأمین کیفیت مورد انتظار مشتری بستگی دارد». ژوران رضایت مشتری را این‌گونه تعریف می‌نماید: «رضایت مشتری، حالتی است که مشتری احساس می‌کند که ویژگی‌های فرآورده منطبق بر انتظارات اوست». ژوران عدم رضایت یا ناخرسندی مشتریان را به‌عنوان یک مفهوم جداگانه در نظر گرفته و آن را چنین تعریف می‌کند: «نارضایتی مشتری حالتی است که در آن نواقص و معایب فرآورده موجب ناراحتی، شکایت و انتقام مشتری می‌شود». برخی از پژوهشگران این دو مفهوم یعنی کیفیت خدمات و رضایت‌مندی را به جای یکدیگر به کار می‌برند، با این حال رضایت‌مندی و کیفیت خدمات دو مفهوم جداگانه، اما به شدت به هم وابسته‌اند. به علاوه رضایت‌مندی مشتری باید به طور مجزا از کیفیت خدمات برای پی بردن به اینکه چگونه مشتریان عملکرد خدمات را ارزیابی می‌کنند، سنجیده شود (علی دوست قهفرخی و دیگران، ۱۳۹۱: ۲۳-۲۰).

کیفیت خدمات ارائه شده از سوی باشگاه‌های ورزشی (اماکن ورزشی) به صورت مستقیم و سازمان آموزش و پرورش به صورت غیرمستقیم و همچنین رضایت‌مندی از این خدمات، به نظر می‌رسد می‌تواند بر عملکرد شغلی معلمان نیز تأثیرگذار باشد. برای عملکرد شغلی، تعریف‌های مختلفی ارائه شده است. تعریف بروم براچ، این ویژگی را دارد: عملکرد هم به معنای رفتار و

هم به معنای نتایج است. رفتارها از فرد اجرا کننده ناشی می‌شوند و عملکرد از یک مفهوم انتزاعی به عمل تبدیل می‌کنند (بوون و لاولر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۲: ۳۲). در تعریف دیگر عملکرد عبارت از نتیجه رسیدن وظایفی که از طرف سازمان به عهده نیروی انسانی گذاشته شده است (آرمسترانگ، ۱۳۸۸: ۱۰).

عملکرد شغلی عبارت است از آنچه شخص انجام می‌دهد و قابل مشاهده است و شامل آن دسته از فعالیت‌هایی است که در ارتباط با اهداف سازمان است و می‌توان آن‌ها را در اصطلاحات تخصصی هر فرد اندازه‌گیری کرد (موچینکی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸: ۳۸). امروزه اغلب محققان سازمانی روی عملکرد کلی شغل، توافق دارند که در سه بعد تعریف می‌شود: عملکرد کاری (به طور مستقیم و غیرمستقیم با فعالیت‌های فنی سازمان مرتبط است)، عملکرد وابسته به بافت (عملکردی که در شکل‌گیری بافت سازمانی، اجتماعی و روان‌شناختی که عملکرد کاری در آن اتفاق می‌افتد، مؤثر است، نظیر: کمک به دیگران، داوطلب شدن برای اضافه کاری، اشتیاق) و رفتار ضدتولیدی (رفتارهایی از کارکنان که به سازمان و اعضای آن آسیب می‌زند. نظیر انجام عمدی کارها به کندی و غلط، دزدی، توهین به دیگران و نادیده گرفتن آن‌ها و کارشکنی (روتوندو و ساکت<sup>۳</sup>، ۲۰۰۲: ۶۷).

در پژوهش حاضر، بعد عملکرد کاری اندازه‌گیری شده است. از سوی دیگر عملکرد را ارزش‌هایی که مورد انتظار سازمان از تکه‌های مجزای رفتاری تعریف می‌کنند که هر فرد در طول دوره‌ای مشخص از زمان انجام می‌دهد. آن بخش از عملکرد که معمولاً در شرح شغل رسمی وجود دارد عملکرد وظیفه‌ای و آن بخش که به صورت رفتاری به اثربخشی سازمان از طریق اثر بر زمینه‌های روان‌شناختی، اجتماعی و سازمانی کار کمک می‌کند، عملکرد زمینه‌ای نامیده می‌شود (ماسی و کوک<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰: ۱۷).

امروزه آموزش و پرورش، به عنوان یه سازمان مهم، سهم قابل توجهی از بودجه هر کشور را به خود اختصاص می‌دهد. با توجه به اهمیت و نقش تعلیم و تربیت، به خصوص در ابعاد

1 Bowen and Lawler

2 Muchinsky

3 Rotundo and Sackett

4 Masi & Cook

اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی جامعه، ضروری است در جهت بهبود کیفیت آموزش و پرورش، فعالیت‌های اساسی صورت گیرد تا از به هدر رفتن سرمایه‌های انسانی و مادی جلوگیری شود (نادری نسب، ۱۳۸۳، ۱۲). از این رو با توجه به مطالب عنوان شده، توجه به بحث اوقات فراغت در معلمان، از ضروریات محسوب می‌شود. اوقات فراغتی که توأم با فعالیت‌های بدنی باشد می‌تواند بر افزایش عملکرد شغلی آن‌ها تأثیرگذار باشد (محمد و جاییس<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶: ۶۷۵). بنابراین انجام فعالیت‌های بدنی از موارد مهمی است که مدیران آموزش و پرورش باید به آن توجه ویژه داشته باشند. به همین خاطر است که مدیران این سازمان در برنامه‌های خود مشخص نمودند که در ساعات غیراداری، معلمان از اماکن ورزشی سازمان استفاده نمایند. ولی حضور مداوم آن‌ها در این اماکن همواره با مشکلاتی همراه بوده است. از جمله مهم‌ترین مشکلات، بی‌انگیزگی آن‌ها برای ادامه فعالیت بدنی و حضور در اماکن است (صفاری و دیگران، ۱۳۸۸: ۵۳).

محقق با توجه به اهمیت جایگاه فعالیت فوق برنامه ورزشی در بین معلمان قصد دارد به بررسی کیفیت ارائه خدمات توسط این نهاد و میزان رضایتمندی و ارتباط آن با عملکرد شغلی معلمان پردازد و نهایتاً الگویی مناسب را ارائه دهد. بدین منظور پژوهش حاضر سوال اصلی خود را بدین صورت طرح می‌کند که تأثیر کیفیت ارائه خدمات برنامه‌های فوق برنامه ورزشی بر عملکرد شغلی دبیران چگونه خواهد بود؟ و آیا این برنامه‌های فوق برنامه از لحاظ کیفیت و کمیت کافی است؟ و ارتباط بین کیفیت ارائه خدمات با رضایتمندی دبیران چیست؟ و چه ارتباطی بین رضایتمندی و عملکرد شغلی وجود دارد.

## روش تحقیق

نوع تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ استراتژی، همبستگی است و روش میدانی و کتابخانه‌ای انجام شده است. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش را معلمان مراجعه کننده به دوره‌های فوق برنامه ورزشی استان خراسان شمالی که حداقل سه ماه سابقه حضور در آن را دارند، تشکیل دادند که تعداد آنان شامل ۲۲۰ معلم زن و ۳۹۰ معلم مرد

می‌باشد. نمونه آماری تحقیق حاضر به وسیله جدول مورگان برآورد شد. بدین صورت از روش خوشه ای هفت شهر از بین شهرستان‌های استان خراسان شمالی به طور تصادفی انتخاب و سپس در هر شهر به نسبت معلمان زن و مرد حاضر در دوره‌های فوق برنامه ورزشی تعداد ۱۹۶ معلم زن و ۳۲۵ معلم مرد از افراد به روش تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شد. ابزار مورد استفاده برای جمع آوری اطلاعات در این تحقیق شامل پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۷۰)، پرسشنامه کیفیت خدمات ليو (۲۰۰۸) و پرسشنامه رضایت مندی لین (۲۰۰۸) استفاده گردید. روایی هر سه پرسشنامه توسط ده نفر از اساتید مدیریت ورزشی مورد تایید قرار گرفته است. در ضمن پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ میزان ۰/۸۸ برای پرسشنامه عملکرد شغلی، ۰/۸۷ برای پرسشنامه رضایت مندی و ۰/۹۱ جهت پرسشنامه کیفیت خدمات مشخص گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق حاضر از شاخص‌های کشیدگی و چولگی جهت تعیین نرمال بودن داده‌ها، از آزمون تی مستقل جهت مقایسه گروه‌های جنسیت، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون جهت تعیین رابطه میان متغیرها و جهت رسم و تدوین مدل اندازه گیری و مدل ساختاری از معادلات ساختاری استفاده شد. استفاده شد. کلیه روند تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق حاضر در غالب نرم افزار SPSS و AMOS انجام گردید.

### یافته‌های تحقیق

نتایج توصیفی مربوط به وضعیت سنی نمونه‌های آماری تحقیق حاضر نشان داد که اکثریت نمونه آماری پژوهش را معلمان دارای سن بین ۳۱ تا ۴۰ سال را تشکیل داده اند. اکثریت نمونه آماری پژوهش را معلمان دارای سابقه خدمت ۱۱ تا ۲۰ سال تشکیل داده اند. همچنین معلمان با تحصیلات کارشناسی با حدود ۶۵ درصد بالاترین فراوانی را دارا بودند و ۸۱ درصد از نمونه آماری معلمان دارای تحصیلات تربیت بدنی و ۱۹ درصد دارای تحصیلات غیر تربیت بدنی دارند. در نهایت نتایج توصیفی مربوط به وضعیت جنسیت نمونه تحقیق حاضر نشان داد که ۳۷/۴ درصد از نمونه آماری معلمان زن و ۶۲/۶ درصد زن بودند. نتایج آزمون چولگی و کشیدگی نشان داد که داده‌های تحقیق حاضر نرمال می‌باشند. به منظور بررسی ارتباط میان

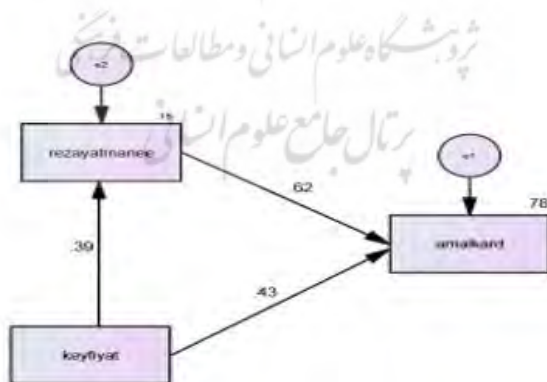


متغیرها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون به دلیل طبیعی بودن توزیع داده‌ها استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۱ گزارش شده است.

**جدول ۱- نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در جهت تعیین رابطه میان متغیرها**

Sig	R	متغیرها
۰/۰۰۱	۰/۸۴۱	رضایت مندی و کیفیت خدمات
۰/۰۰۱	۰/۶۶۲	کیفیت خدمات و عملکرد شغلی
۰/۰۰۱	۰/۷۸۷	رضایت مندی و عملکرد شغلی

همان طور که نتایج جدول بالا نشان می‌دهد بین رضایت مندی و کیفیت خدمات معلمان از فوق برنامه ورزشی آموزش و پرورش خراسان شمالی رابطه معناداری به میزان ۰/۸۴۱ وجود دارد و همچنین بین کیفیت خدمات و عملکرد شغلی معلمان آموزش و پرورش خراسان شمالی رابطه معناداری به میزان ۰/۶۶۲ وجود دارد. همچنین بین رضایت مندی معلمان از فوق برنامه ورزشی آموزش و پرورش خراسان شمالی و عملکرد شغلی آنان نیز رابطه معناداری به میزان ۰/۷۸۷ وجود دارد. به منظور ارائه الگوی مفهومی تحقیق از معادلات ساختاری استفاده گردید. جدول شماره ۲ و شکل شماره ۱ نتایج مدل تحقیق را نشان داده است.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

## جدول ۲- معادلات اندازه گیری مدل ساختاری در حالت استاندارد

روابط	ضریب مسیر
رضایتمندی بر عملکرد شغلی تأثیر دارد	۰/۶۱۸
کیفیت خدمات بر رضایتمندی تأثیر دارد	۰/۳۹۳
کیفیت خدمات بر عملکرد شغلی تأثیر دارد	۰/۴۳۱

همان طور که نتایج مدل تحقیق نشان می‌دهد، مشخص گردید که رضایت مندی بر عملکرد شغلی تأثیر معناداری دارد و همچنین کیفیت خدمات بر رضایت مندی و عملکرد شغلی معلمان تأثیر معناداری دارد.

## نتیجه گیری

نتایج تحقیق نشان داد که بین کیفیت ارائه خدمات و رضایت مندی معلمان از فوق برنامه ورزشی آموزش و پرورش خراسان شمالی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد ( $\leq 0/05$ ) ( $P = 0/001$  و  $t = 0/841$ ) به این صورت که هر چه کیفیت ارائه خدمات در برنامه‌های ورزشی آموزش و پرورش خراسان جنوبی افزایش پیدا کند؛ میزان رضایت مندی معلمان آموزش و پرورش این استان نیز افزایش پیدا می‌کند. بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق پذیرفته شد. در تحقیقات مختلفی به این مساله اشاره شده است. نوری و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیقی که در محیط ورزشی و در باشگاه‌های والیبال شهر همدان انجام گرفت، پی بردند که کیفیت ارائه خدمات در برنامه‌های ورزشی نقش مهم و موثری بر رفتار مشتریان را دارا می‌باشد. برشان و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیق خود پی بردند که مؤلفه‌های کیفیت خدمات بر رضایتمندی کلی مشتریان تأثیر دارد. نویالا و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیق خود پی بردند که کیفیت ارائه خدمات نقش کلیدی در پیش بینی رضایت و ارزش مشتریان دارد. از جمله تحقیقات انجام گرفته شده در این حوزه تحقیق هوات و اساکر (۲۰۱۳) بود که در آن پی بردند که کیفیت در رک شده تأثیر قوی بر روی رضایتمندی کارکنان دارا می‌باشد. با این توجه می‌توان پی برد که نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیق نوری و همکاران (۱۳۹۵)، برشان و همکاران (۱۳۹۴)،

نوویالا و همکاران (۲۰۱۵) و هوات و اساکر (۲۰۱۳) همخوان می‌باشد. یکی از عوامل موثر در موفقیت سازمان‌ها (تولیدی/ خدماتی) در نیل به اهداف رضایتمندی کارکنان، بهبود در کیفیت خدمات ارائه شده به آنهاست. اکثر نظریه پردازان و محققان، بر اهمیت دو مفهوم رضایت مشتری و کیفیت خدمات، توافق دارند و آنها را مفاهیمی بنیادی در مدیریت خدمات می‌دانند. رضایت کارکنان یکی از مباحث مهم و حیاتی برای سازمان‌های امروزی است. سازمان‌های هوشمند و آینده‌نگر قبل از هر اقدامی در نحوه رفتار و ارتباط با کارکنان تجدیدنظر می‌کنند و در گام اول آنان را راضی نگه می‌دارند.

نارضایتی کارکنان نرخ جایجایی و ترک سازمان را افزایش می‌دهند و باعث می‌شود سطح کیفیت، ارائه خدمات و تولید محصول کاهش یابد بویژه وقتی که رابطه ما با مشتری مستمر و نحوه ارائه خدمات اهمیت داشته باشد. اگر کارکنان به کارشان یا خدماتی که انجام می‌دهند ایمان داشته باشند در محیط کار احساس شادتری دارند. نتایج این تحقیق نشان داد که کیفیت خدمات ارائه شده در ورزش می‌تواند ضمن ایجاد این احساس در میان معلمان سبب افزایش رضایت‌مندی آنان گردد. از این رو نیاز است تا با بهبود کیفیت خدمات برنامه‌های ورزشی، ضمن افزایش سطح سلامت معلمان آموزش و پرورش استان خراسان جنوبی به توسعه و افزایش سطح عملکردی معلمان کمک نمود و از طرفی سبب ایجاد محیطی مناسب و استاندارد جهت فعالیت معلمان گردد که این مساله سبب افزایش رضایت‌مندی معلمان این استان می‌گردد.

نتایج تحقیق نشان داد که بین کیفیت ارائه خدمات و عملکرد شغلی معلمان از فوق برنامه ورزشی آموزش و پرورش خراسان شمالی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد ( $0/05 \leq$   $P = 0/001$  و  $r = 0/662$ ) به این صورت که هر چه کیفیت ارائه خدمات در برنامه‌های ورزشی آموزش و پرورش خراسان جنوبی افزایش پیدا کند؛ میزان عملکرد شغلی معلمان آموزش و پرورش این استان نیز افزایش پیدا می‌کند. یکی از تحقیقات جامع انجام گرفته شده در این حوزه، تحقیق کو و لین (۲۰۱۶) می‌باشد. آنان در تحقیق خود اشاره داشتند که کیفیت خدمات ارائه شده می‌تواند به عملکرد شغلی در سازمان‌های منجر گردد. مرزبان و امیرشایان (۱۳۹۵) نیز در تحقیق خود اشاره داشتند که کیفیت خدمات در سازمان‌ها می‌تواند به بهبود و توسعه

عملکرد سازمان‌ها منجر گردد. از این رو می‌توان چنین نتیجه گرفت که نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیقات کو و لین (۲۰۱۶) و مرزبان و امیرشایان (۱۳۹۵) همخوان می‌باشد.

در تبیین این رابطه می‌توان چنین استنباط نمود که کیفیت خدمات ارائه شده در برنامه‌های ورزشی معلمان می‌تواند ضمن تاثیر گذاری بر وضعیت جسمانی و روانی آنان، محیط مناسبی جهت انجام وظیفه برای آنان فراهم آورد. با بهینه سازی کیفیت خدمات ارائه شده به معلمان خراسان جنوبی در حوزه ورزش و تقویت برنامه‌های ورزشی آنان، حضور آنان در ورزش و فعالیت‌های بدنی به شکل مناسبی افزایش خواهد یافت که این مساله می‌تواند ضمن تاثیرگذاری بر میزان سلامت جسمانی و روانی آنان؛ به سازمان خود نیز توجه مثبتی داشته باشند و انجام فعالیت در آموزش و پرورش را به شکل مناسب تری دنبال نمایند. براینکه این اتفاق می‌تواند به توسعه عملکرد شغلی آنان منجر گردد.

نتایج تحقیق نشان داد که بین رضایت مندی و عملکرد شغلی معلمان از فوق برنامه ورزشی آموزش و پرورش خراسان شمالی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد ( $P = 0/001 \leq 0/05$ ) و  $t=0/787$  به این صورت که هر چه رضایت مندی در برنامه‌های ورزشی آموزش و پرورش خراسان جنوبی افزایش پیدا کند؛ میزان عملکرد شغلی معلمان آموزش و پرورش این استان نیز افزایش پیدا می‌کند. بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق پذیرفته شد.

رابطه بین رضایت مندی و عملکرد شغلی در تحقیقات مختلفی مورد بررسی و پژوهش قرار گرفته است. در معدود تحقیقاتی نیز به عدم وجود رابطه معنادار میان متغیرهای رضایت و عملکرد شغلی پی برده اند. رضایی و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیق خود اشاره داشتند که بین رضایت و عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد. با این توجه نتایج تحقیق حاضر در ارتباط با فرضیه سوم با نتایج تحقیق رضایی و همکاران (۱۳۸۹) ناهمخوان می‌باشد. با توجه به اینکه تحقیق رضایی و همکاران (۱۳۸۹) در میان کارکنان سازمان بازیافت و تبدیل مواد شهرداری مشهد انجام گرفته است و شرایط کلی این سازمان با آموزش و پرورش تفاوت‌های اساسی دارد و فعالیت‌ها و اهداف هر دو سازمان متفاوت است، می‌توان این تفاوت را دلیلی بر ایجاد این ناهمخوانی اعلام داشت.

شمسی و محمدپور (۱۳۹۲) در تحقیق خود پی بردند که رضایت نقش مهمی در بهبود عملکرد کارکنان را دارا می‌باشد. با این توجه نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیق شمسی و محمدپور (۱۳۹۲) همخوان می‌باشد. در تبیین این رابطه می‌بایستی اعلام داشت که عملکرد مناسب آموزش و پرورش، توسط معلمان با انگیزه و دارای مهارت‌ها و قابلیت‌های سطح بالا انجام می‌شود. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است رضایت شغلی عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد. رضایت شغلی به عنوان تمایلات عاطفی افراد نسبت به نقش‌های شغلی خود در نظر گرفته شده است به همین ترتیب رضایت به پاسخ عاطفی افراد نسبت به شغل خویش اشاره می‌کند و این زمانی حاصل می‌شود که تجارب شغلی به ارزشها و نیازها فرد مربوط می‌شود. معلمان راضی در سازمان، با کردار و اعمال خود و اتخاذ تصمیمات صحیح و بموقع، می‌تواند زیان‌های مادی را بزودی جبران و تأمین کند، درواقع، همواره برای سازمان ارزش افزوده، ثروت و فایده ایجاد می‌کند و بر سرمایه‌های مادی سازمان می‌افزاید. معلمان راضی بیش از هزینه‌ای که صرف تربیت، تجهیز و آموزش او شده است، برای آموزش و پرورش فایده و ارزش به وجود می‌آورد. برعکس، معلمان ناراضی، غیرمتعهد، غیر کارآمد و ناآگاه، ممکن است با تصمیمات و اعمال غلط خود بر مشکلات و زیان‌های سازمان می‌افزاید.

نتایج تحقیق نشان داد که در غالب مدل تحقیق متغیرهای کیفیت ارائه خدمات و رضایت‌مندی بر میزان عملکرد معلمان آموزش و پرورش خراسان شمالی تاثیر معناداری دارد و همچنین الگوی تحقیق از برازش مناسبی برخوردار می‌باشد. تحقیقی که در غالب یک الگوی آماری به بررسی این سه متغیر به صورت همزمان پرداخته باشد، یافت نگردید. اما در تحقیقات مختلفی در غالب الگو به بررسی دو به دو متغیرهای تحقیق حاضر پرداخته اند. برشان و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیق خود ضمن ارائه الگو، پی بردند که در این الگو کیفیت خدمات بر رضایت‌مندی تاثیری گذار می‌باشد. هنینگ (۲۰۰۲) نیز در تحقیق خود به تاثیر رضایت بر عملکرد در غالب الگوی پیشنهادی خود پی برد. با این توجه می‌توان پی برد که نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیق برشان و همکاران (۱۳۹۴) و هنینگ و همکاران (۲۰۰۲) همخوان می‌باشد.

بررسی همزمان سه متغیر کیفیت ارائه خدمات، رضایت مندی و عملکرد شغلی معلمان آموزش و پرورش خراسان شمالی به خوبی نشان داد که این در غالب یک الگوی آماری متغیرهای کیفیت ارائه خدمات و رضایت مندی به خوبی بر میزان عملکرد شغلی معلمان آموزش و پرورش تاثیر گذار می‌باشد. این مساله نشان دهنده این امر است که در صورتی که آموزش و پرورش به خوبی در کنار افزایش کیفیت ارائه خدمات به توسعه و بهبود رضایت مندی معلمان نیز توجه نمایند، به خوبی می‌تواند به توسعه و گسترش عملکرد شغلی معلمان نیز منجر گردد.

معلمان که از شغل خود رضایت دارند کمتر غیبت می‌کنند و یا آموزش و پرورش را برای پیدا کردن شغلی بهتر ترک نمی‌کنند، برخورد نامناسب با ارباب رجوع ندارند، برای خود و سازمان، مشکل ایجاد نمی‌کنند، با دلگرمی و رغبت بیشتری وظایف خود را انجام می‌دهند و از سلامت جسمی خوبی برخوردارند. یکی از جنبه‌های رضایت مهم افزایش که معمولاً نادیده گرفته می‌شود، ارتباط آن با سلامت معلمان است. افراد ناراضی از شغل خود مستعد ابتلا به امراض گوناگون، از سردردهای جزئی گرفته تا بیماری‌های قلبی هستند. این مساله در کنار بهبود کیفیت ارائه خدمات در برنامه‌های ورزشی به معلمان می‌تواند به خوبی به سلامت معلمان کمک نماید که این مساله نشانه گر اهمیت دو متغیر کیفیت ارائه خدمات و همچنین رضایت مندی معلمان در کنار یکدیگر می‌باشد.

به صورت کلی نتایج تحقیق حاضر نشان داد که کیفیت خدمات برنامه‌های ورزشی معلمان، می‌تواند نقش مهمی بر بهبود عملکرد شغلی و همچنین رضایت مندی آنان داشته باشد. این مساله می‌تواند اهمیت برنامه ریزی در آینده را جهت توسعه ورزش معلمان به خوبی گوشزد نماید. با این توجه در صورتی که به دنبال بهبود رضایت مندی و عملکرد شغلی معلمان می‌باشیم، می‌بایستی به سمت توسعه کمی و کیفی برنامه‌ها، مکان‌ها و فعالیت‌های ورزشی حرکت نماییم. نتایج تحقیق حاضر می‌تواند به صورت کاربردی در بطن وزارت آموزش و پرورش در راستای توسعه نیروی انسانی خود پیاده سازی گردد. با توجه به نتایج تحقیق حاضر پیشنهاد می‌گردد تا با نظر سنجی از معلمان در مورد نیازهای ورزشی آنان ضمن بهبود کیفیت ارائه خدمات ورزشی به آنان سبب افزایش رضایتمندی معلمان از فوق برنامه ورزشی آموزش

و پرورش گردد و همچنین با ارائه خدمات ورزشی مطابق با شرایط فیزیکی، روانی و علاقه معلمان به آنان به افزایش کیفیت ارائه خدمات و رضایت مندی معلمان از فوق برنامه ورزشی آموزش و پرورش گردد. همچنین پیشنهاد می گردد که با برگزاری برنامه های ورزشی متنوع و غنی سازی این برنامه ها از لحاظ جذابیت، به بهبود عملکرد شغلی معلمان به واسطه افزایش سلامت روانی و جسمانی آنان کمک نمود و همچنین برگزاری برنامه های ورزشی خانوادگی در میان معلمان ضمن بهبود رضایت مندی آنان از این برنامه ها به بهبود عملکرد شغلی آنان نیز کمک نمود.

## منابع

- ۱- آرمسترانگ، میشل. (۱۳۸۸). کتاب کاربردی مدیریت منابع انسانی، مترجمان: پهلوانیان، حسین، میرحسینی، زواره، جلد ۱، نیکو روش. ۱-۲۳۵
- ۲- برشان، غلامرضا، الهی، علیرضا. (۱۳۹۴). تأثیر کیفیت خدمات بر رضایتمندی، وفاداری و تمایل حضور مشتریان استخرهای استان البرز. کنفرانس سالانه مدیریت و اقتصاد کسب و کار، بصورت الکترونیکی، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا، [http://www.civilica.com/Paper-MSECONF01-MSECONF01\\_064.html](http://www.civilica.com/Paper-MSECONF01-MSECONF01_064.html)
- ۱-۱۲
- ۳- حاج کریمی، عباسعلی. (۱۳۸۸). مدیریت بازاریابی ورزشی، انتشارات جهاد دانشگاهی واحد ارومیه. ۱-۲۰۱.
- ۴- حافظی، فریبا، بختیارپور، سعید، احمدفخرالدین، اعظم. (۱۳۸۷). مقایسه کمال گرایی، تعلل و افسردگی دبیران زن و مرد شهر اهواز. روان شناسی اجتماعی، ۳(۹): ۶۱-۵۱.
- ۵- صفاری دهنوی، یداله، شریفی در آمدی، پرویز، سماواتیان، حسین. (۱۳۸۸). مقایسه هوش هیجانی و شناختی مدیران مقاطع سه گانه آموزش و پرورش و رابطه آن با عملکرد شغلی آنها در منطقه اصفهان، دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی، ۱۱(۴۰): ۶۲-۵۲.

- ۶- شمس، رضا، محمدپور، رضا؛ (۱۳۹۲). بررسی رابطه مدیریت عملکرد کارکنان و رضایت شغلی آنان (مطالعه موردی اداره بیمه سلامت)، سومین همایش ملی امنیت غذایی، سوادکوه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سوادکوه، ۱۱۵-۱.
- ۷- علی دوست قهفرخی، ابراهیم. احمدی، علی. (۱۳۹۱). رابطه بین کیفیت خدمات و رضایتمندی تماشاگران در ورزشگاه‌های میزبان لیگ قهرمان آسیا. مدیریت ورزشی پاییز ۱۳۹۱، شماره ۲، ۳۲-۱۹.
- ۸- کاووسی، محمدرضا؛ سقایی، عباس. (۱۳۸۴). روش‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری، انتشارات سیزان، چاپ دوم، تهران. ۲۳۵-۱.
- ۹- کشگر، سارا. (۱۳۸۵). تجزیه و تحلیل عوامل بازدارنده زنان از مشارکت در فعالیت‌های ورزشی شهر تهران. پایان نامه دکتری. دانشگاه تربیت مدرس تهران. ۱۵۵-۱.
- ۱۰- گرجی، عبدالرحیم، طاهری، محمد علی. (۱۳۸۹). انگیزش، عاملی محرک برای کار و سازندگی. اصلاح مدیریت، شماره ۹۹، ۲-۱۲.
- ۱۱- رضایی کهن، سمیرا. (۱۳۸۷). انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات مراکز آمادگی جسمانی شهر مشهد" پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تربیت بدنی فردوسی مشهد، ۱۳۰-۱.
- ۱۲- رضائی، الهام؛ ابراهیمی، مرضیه؛ رضائی، راحله؛ (۱۳۸۹). بررسی رضایتمندی شغلی و عملکرد کارکنان ستاد طرح تفکیک از مبدا سازمان بازیافت و تبدیل مواد شهرداری مشهد، پنجمین همایش ملی مدیریت پسماند، مشهد، سازمان شهرداریها و دهداریهای کشور. ۱۷-۱.
- ۱۳- مرزبان، شهریار؛ امین شایان، شاپور؛ (۱۳۹۵)، تبیین تأثیر کیفیت خدمات و نوآوری سازمانی بر مولفه‌ی اول اثربخشی سازمانی مطالعه موردی: اداره کل ورزش و جوانان استان فارس، نخستین کنفرانس بین‌المللی پارادیم‌های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی، تهران، دانشگاه شهید بهشتی. ۲۵-۱.



۱۴- نادری‌نسب، مهدی. (۱۳۸۳). بررسی نیازهای انگیزشی مسئولین تربیت‌بدنی آموزش و پرورش استان تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه گیلان، دانشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی. ۱۱۲-۱.

۱۵- نوری، محمد؛ کیماسی، کوروش؛ محمدامینی، شیرین؛ ایرانپورمبارکه، علی؛ (۱۳۹۵). بررسی ارتباط مؤلفه‌های کیفیت رابطه با رفتار مشتریان ورزشی باشگاه‌های والیبال شهر همدان، نخستین کنفرانس بین‌المللی مدیریت ورزشی، شیراز، موسسه آموزشی مدیران خبره نارون. ۱۸-۱.

- 16- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, C. & Grouis, G. (2004). "An empirical investigation of the relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context". *European Sport Management Quarterly*, 4; PP:36-52.
- 17- Bowen, D., & Lawler, E. (1992). The empowerment of service workers: What, why, how, and when. *Sloan Management Review*, 33(3), 31-39.
- 18- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., Millet, C. (2005). [The experience of work-related stress across occupations]. *J Managl Psychol*; 20(2): 178-87.
- 19- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., & Gremler, D. D. (2002). Understanding relationship marketing outcomes an integration of relational benefits and relationship quality. *Journal of service research*, 4(3), 230-247.
- 20- Howat, G., Assaker, G. (2013). The hierarchical effects of perceived quality on perceived value, satisfaction, and loyalty: Empirical results from public, outdoor aquatic centres in Australia. *Sport Management Review*, Volume 16, Issue 3, August 2013, Pages 268-284.
- 21- Kao, T. W. D., & Lin, W. T. (2016). The relationship between perceived e-service quality and brand equity: A simultaneous equations system approach. *Computers in Human Behavior*, 57, 208-218.
- 22- Lee, J. H. Kim, H. D. KO, Y. and Sagas, M. (2010). The Influence of Service Quality on Satisfaction and Intention: A Gender Segmentation Strategy, *Sport Management Review*. 1, (10), 96-108.
- 23- Masi R. j & cooke R. a (2000) "effects of transformational leadership on subordinate motivation empowering norms and orgnizatonal productivity" *International journal of organizational Analysis*. Vol( 8) - N (1 )- pp 16-47
- 24- Mohamad , M., Jais, J.(2016). Emotional Intelligence and Job Performance: A Study among Malaysian Teachers, *Procedia Economics*

- and Finance, Volume 35, 2016,. Vth International Economics & Business Management Conference (IEBMC 2015). Pages 674–682
- 25- Muchinsky, P 2000, Psychology to work: an introduction to industrial and organizational psychology, Wadsworth.1-175.
- 26- NUVIALA, Alberto; GRAO-CRUCES, Alberto; FERNANDEZ - OZCORTA, Eduardo and NUVIALA, Román. (2015). Association between Sports Service Quality, Value and User Satisfaction in Spain. *Univ. Psychol.* [online]. 2015, vol.14, n.2, pp.589-598.
- 27- Pedragosa, V., Correia, A. (2009). "Expectations, satisfaction and loyalty in health and fitness clubs", international journal of sport management and marketing, Vol. 5, No. 4, PP: 450–464.
- 28- Rotundo, M & Sackett, P 2002, 'The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy capturing approach', *Journal of Applied Psychology*, vol. 87, pp. 66–80.
- 29- Taylor RS, Brown A, Ebrahim S, et al. (2005). Exercise-based rehabilitation for patients with coronary heart disease: systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials. *Am J Med*; 116:682-69