

## شناسایی راهکارهای کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات

## آموزش عالی منطقه ۹ کشور

جواد حیدری پور<sup>۱</sup>، مهدی طالب پور<sup>۲</sup>، احسان اسدالهی<sup>۳</sup><sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد گروه تربیت بدنی موسسه آموزش عالی سناباد گلپه‌هار (نویسنده مسئول)<sup>۲</sup> هیات علمی گروه تربیت بدنی موسسه آموزش عالی سناباد گلپه‌هار<sup>۳</sup> هیات علمی گروه تربیت بدنی موسسه آموزش عالی سناباد گلپه‌هار

## چکیده

کیفیت بخشی به برگزاری مسابقات ورزشی همواره مورد نظر بوده است چرا که رضایت همگان را در بر دارد. هدف از انجام تحقیق حاضر شناسایی راهکارهای کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ کشور بود. روش پژوهش به لحاظ ماهیت و هدف از نوع تحقیقات کاربردی و به لحاظ روش تحلیل از نوع توصیفی و اکتشافی بود که جمع آوری داده ها به شیوه میدانی انجام شد. جامعه آماری تحقیق در بخش کیفی شامل اساتید دانشگاه، مدیران و کارشناسان ورزشی و در بخش کمی دانشجویان شرکت کننده در مسابقات دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ کشور در سال ۱۳۹۸ بود. شیوه نمونه گیری در بخش کیفی هدفمند و در بخش کمی با استفاده از جدول مورگان تعداد ۳۰۲ نفر به صورت تصادفی ساده برگزیده شدند. جهت جمع آوری داده های مورد نیاز در بخش کیفی از روش مصاحبه عمیق و نیمه ساختار یافته و در بخش کمی از پرسشنامه محقق ساخته حاصل از بخش کیفی پژوهش حاضر استفاده شد. روایی ابزار پژوهش به تایید اساتید صاحب نظر و تخصص رسید (روایی صوری و محتوایی) و تایید شد و به جهت بررسی روایی سازه ابزار از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد. همچنین پایایی ابزار با استفاده از آزمون آلفا کرونباخ مورد سنجش قرار گرفت که ضریب بالای ۰/۷ به دست آمد که نشان از پایایی ابزار است. تحلیل داده ها با استفاده از روش های آمار توصیفی و استنباطی با کمک نرم افزارهای SPSS ۲۵ و Lisrel ۸/۸ استفاده شد. یافته ها بیانگر این بودند که عوامل سخت افزاری، نرم افزاری و محیطی بر کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ تاثیر دارند. توجه به مولفه های شناسایی و اولویت بندی مسابقات ورزشی می تواند زمینه ای در جهت رشد و توسعه ورزش دانشگاهی در سرتاسر کشور اسلامی گردد.

**واژه‌های کلیدی:** راهکارهای کیفیت بخشی، عوامل سخت افزاری، نرم افزاری، محیطی، دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی،

منطقه ۹

## مقدمه

امروزه کیفیت خدمات به اتفاق آراء به عنوان شاخصی از رقابت سازمان شناخته می شود. عملکرد خدمات یک سلاح استراتژیک جهت دستیابی به رضایت مشتری در یک صنعت خدمات محسوب می شود. از این رو، با ارائه کیفیت برتر از خدمات، سازمان ها می توانند یک مزیت رقابتی بدست آورند. پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۵). استدلال می کنند که مشتریان تفاوت کیفیت خدمات بین آنچه را که طبق آن جستجو می کنند ارزیابی می کنند نیازها و انتظارات آنها از یک سو و خدمات واقعی درک شده مربوط به آن از طرف دیگر دریافت می کنند (میکلوس پاکورار، ۲۰۱۹). ادراک از کیفیت را می توان به عنوان درک مصرف کننده از کیفیت کلی و یا برتری کلی محصول تعریف کرد. خدمات نسبت به گزینه های مرتبط و مطابق با اهدافی که باید بدست آید، درک شده است. کیفیت نمی تواند عینی باشد. بنابراین کیفیت درک شده یک ارزیابی جهانی است که مبتنی بر درک مصرف کننده است. کیفیت درک شده می تواند به عنوان یک نظر درباره برتر بودن کلی یک محصول یا خدمات تعریف شود (رامایا، ۲۰۱۹). ارائه این محصول و خدمات در بخش های مختلف جامعه صورت خواهد گرفت و یکی از این بخش ها، بخش ورزش می باشد. ورزش در تمام دوران زندگی از اهمیت زیادی برخوردار بوده است و موجب می شود، افراد مکان مناسبی برای گذراندن اوقات فراغت خود داشته و در تامین سلامت جسمی و روانی آنان تاثیر بسیار زیادی دارد. بسیاری از آثار نامطلوب محیط اجتماعی، اقتصادی، وراثت و نظایر آن با استفاده از ورزش می تواند کاهش یابد و یا حتی به طور کلی از میان برود (ندری و همکاران، ۱۳۸۸). در این میان ورزش دانشجویی به عنوان بخشی از فرایند ورزش و تربیت در پی آن است که با فراهم آوردن زمینه های لازم و ایجاد محیط و فرصت مناسب، کلیه دانشجویان را در موقعیت های تفریحی و رقابتی سالم قرار دهد و با پاسخگویی به نیازهای اساسی آنان، برنامه هایی برای تقویت جسم همگام با پرورش روح تأمین کند. وظیفه دانشگاه ها و دیگر مؤسسات آموزش عالی کشور، تأمین نیروی انسانی متخصص، آموزش و ارتقای علمی و نظری دانشجویان است (حمیدی، ۱۳۸۷). یکی از مهمترین اقدامات برای انجام رسالت و مأموریت اداره کل تربیت بدنی دانشگاه ها و اثربخشی فعالیت های آن، استفاده از برنامه ریزی راهبردی در جهت برگزاری مسابقات ورزشی است. در تحقیقی با عنوان "راهبردهای ورزش دانشجویی دانشگاه های سراسری کشور" ارائه کردند، معتقدند که ورزش دانشجویی کشور واگذاری اختیارات اجرایی به دانشگاه ها، فدراسیون ملی و انجمن های ورزشی تخصصی و دانشجویی و تقویت نظام کارآفرینی و نهضت داوطلبی ورزش دانشجویی با تکیه بر دانشجویان تربیت بدنی و ... بسیار موثر می باشد (خسروی زاده، ۱۳۸۹). البته بررسی منابع اطلاع رسانی و مطالعات خارجی در این باره نشان می دهد که ساختار مدیریتی و اجرایی ورزش دانشگاهی در سایر کشورها با آن چه که در ایران مرسوم است بسیار متفاوت می باشد. حتی بخشی از مسابقات ورزش دانشگاهی به دلیل (سرانه بودجه دانشجویان، کمبود امکانات و زیر ساخت فضاهای ورزشی، کمبود نیروهای متعهد و متخصص، ضعف منابع مالی، ضعف آموزش و تحقیقات و ضعف ساختاری) جز عوامل باز دارنده توسعه مسابقات ورزشی در سطح ورزش دانشگاهی کشور معرفی شده اند (منافی و همکاران، ۱۳۹۳).

در این راستا (بهلکه و همکاران، ۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل مرتبط با رضایتمندی مشتریان استخرهای سرپوشیده تهران دریافتند که توجه بین رعایت بهداشت و امور ایمنی، امکانات و تجهیزات کالبدی و سخت افزاری مطابق با رضایت استفاده کنندگان از خدمات (مقیدنیا و اسماعیل زاده، ۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان ارتباط بین کیفیت خدمات ارائه شده با سطح رضایتمندی گردشگران داخلی و خارجی در پارکهای آبی ورزشی مشهد در یافتند که فراهم نمودن وسایل استاندارد در ساختن محیط های بهداشتی و بکارگیری تجهیزات مناسب سبب کسب رضایت و شناخت نسبت به کیفیت غیرملموس خدمات. (خمسه و همکاران، ۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان بررسی و مقایسه رضایتمندی کادر فنی و تکنواندوکاران تیم های ملی و لیگ برتر از کیفیت خانه تکنواندو ایران در یافتند که در برخی از معیارها و ویژگی ها برای کسب رضایت مندی

مشتری اتفاق نظر موجود دارد که شامل معیارهای مدیریتی و تسهیلات و امکانات می باشد که این معیارها از نظر کادر فنی و تکنولوژی کاران دارای رتبه بالا و مناسبی بود.

از طرفی رشد روز افزون جمعیت دانشجویی و هم چنین ورود رشته های جدید ورزشی به صحنه ورزش ملی و دانشگاهی و اشتیاق و استقبال دانشجویان برای شرکت در رقابت های ورزشی، اداره کل تربیت بدنی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری را بر آن می دارد تا متناسب با شرایط و مقتضیات جدید و با بهره گیری از تجارب و نظریات متخصصین امر ورزش به ویژه در حوزه ورزش دانشگاهی، الگوهای جدید را در زمینه برگزاری رویدادهای ورزشی طراحی و به مرحله اجرا گذارد. بدین سبب این دانشگاه ها باید تلاش کنند، در راستای ایفای نقش اصلی خود در پیکره حوزه ستادی که همانا سیاست گذاری، پشتیبانی و نظارت است، با هدف شناسایی و تعیین ظرفیت های دانشجویی ضمن بررسی نقاط ضعف و قوت، اقدام به بازنگری طرح برگزاری این رقابت ها در جهت کیفیت بخشی به برگزاری این رویداد نمایند (زاهدی، ۱۳۹۰). بنابراین بررسی و شناسایی مسائل، مشکلات و چالش های موجود مسابقات ورزشی در سطح دانشجویان ضرورتی انکارناپذیر است و این موضوع مورد توافق اکثر متخصصین و صاحب نظران علوم ورزشی است. مدیران، مسئولین و مربیان ورزشی به عنوان افراد دست اندرکار در امور ورزشی باید از مسائل و چالش هایی که در حرفه خود با آن روبه رو هستند، آگاهی داشته باشند تا بتوانند نقش خود را بطور موثر و کارآتر ایفا کنند واز آن جایی که دانشجویان ورزشکار آنها را به عنوان افراد مسئول و کارشناس در رشته تربیت بدنی و ورزش کشور می شناسند، لذا کسب اطلاعات جدید در مورد نقاط قوت، ضعف، عوامل تهدید کننده و فرصت های موجود در هر رشته ورزشی، حتی جهت پاسخ گویی به پرسش های مردم نیز امری ضروری است (نادریان، ۱۳۸۴). اگر چه بسیاری از مسئولین محترم، مربیان و ورزشکاران عزیز با توجه به همه مسائل و مشکلات موجود، وجود نواقص و کاستی ها، با بهره گیری از نقاط مثبت و فرصت های ممکن توانسته اند به سطوح بالایی در ورزش استان، کشوری و حتی جهانی نیز دست یابند، ولی آگاهی بیشتر از چالش های موجود و مرتفع نمودن برخی از موانع و مشکلات، موجب گرایش بیشتر دانشجویان به امر ورزش و مشارکت فعال تر در ورزش قهرمانی، ارتقاء و توسعه بازدهی عملکرد ورزشکاران و مربیان خواهد شد. از طرف دیگر رشد مستمر ابعاد مختلف ورزش دانشگاهی، بقاء و ایجاد آینده ای روشن تر جهت موفقیت ورزشکاران و مربیان و درخشش قهرمانان در سطوح ملی و بین المللی نیازمند طرح و برنامه ریزی، سازماندهی و مدیریت هدفمند و تعهد دست اندرکاران امور ورزشی کشور است که این فرآیند نیز مستلزم شناسایی و رویارویی با چالش ها و معضلات و تجزیه و تحلیل منابع و امکانات موجود در محیط داخلی، جلوگیری از به هدر رفتن منابع، ارزیابی نقاط قوت و ضعف های موجود در داخل سازمان، ارگان ها و بخش های دولتی و خصوصی، تجزیه و تحلیل محیط بیرونی به منظور آگاه شدن از عوامل اقتصادی، سیاسی فرهنگی و اقلیمی موثر بر سازمان و اهداف آن و دنبال آن شناسایی فرصت ها و تهدیدات موجود است (حمیدی، ۱۳۸۶). بررسی مطالعات حوزه ورزش دانشگاهی نشان می دهد که تحقیقات عمدتاً بر تحلیل راهبردی، ارزیابی المپیادها و طراحی الگوی نظارت و ارزیابی برنامه های تربیت بدنی و ورزش دانشگاه ها متمرکز بوده است و به طور اختصاصی به بررسی راهکارهای کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ نپرداخته اند، لذا محقق در پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سوال اصلی تحقیق است که اولویت بندی راهکارهای کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ چگونه است؟

## روش شناسی

روش پژوهش به لحاظ ماهیت و هدف از نوع تحقیقات کاربردی و به لحاظ روش تحلیل از نوع توصیفی و اکتشافی بود که جمع آوری داده ها به شیوه میدانی انجام شد. جامعه آماری تحقیق در بخش کیفی شامل اساتید دانشگاه، مدیران و کارشناسان ورزشی و در بخش کمی دانشجویان شرکت کننده در مسابقات دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ کشور در سال ۱۳۹۸ به تعداد ۱۴۱۰ نفر بود. شیوه نمونه گیری در بخش کیفی هدفمند و در بخش کمی با استفاده از جدول مورگان تعداد

۳۰۲ نفر به صورت تصادفی ساده برگزیده شدند. جهت جمع آوری داده های مورد نیاز در بخش کیفی از روش مصاحبه عمیق و نیمه ساختار یافته و در بخش کمی از پرسشنامه محقق ساخته حاصل از بخش کیفی پژوهش حاضر با ۴۸ سوال در ۳ بعد عوامل سخت افزاری ۱۶ سوال، عوامل نرم افزاری ۲۴ سوال و عوامل محیطی ۸ سوال در مقیاس ۵ گزینه ای لیکرت استفاده شد. روایی ابزار پژوهش به تایید اساتید صاحب نظر و تخصص رسید (روایی صوری و محتوایی) و تایید شد و به جهت بررسی روایی سازه ابزار از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد. همچنین پایایی ابزار با استفاده از آزمون آلفا کرونباخ مورد سنجش قرار گرفت که ضریب بالای ۰/۷ به دست آمد که نشان از پایایی ابزار است. تحلیل داده ها با استفاده از روش های آمار توصیفی (میانگین و انحراف استاندارد و...) و استنباطی (آزمون آلفای کرونباخ، کولموگروف اسمیرنوف، آزمون های تحلیل عامل اکتشافی و تائیدی و آزمون یک نمونه برای پاسخ به فرضیه ها) با کمک نرم افزارهای SPSS 25 و Lisrel ۸/۸ استفاده شد.

### یافته ها

یافته های توصیفی مربوط به ویژگی های جمعیت شناختی نمونه تحت بررسی نشان داد که وضعیت جنسیت در نمونه ورزشکار شامل ۶۱ درصد مرد و ۳۹ درصد زن بوده است. وضعیت جنسیت در نمونه عوامل برگزاری (مدیر، کارشناس، خبره ورزشی، مربی و سرپرست) شامل ۶۵ درصد فوق مرد و ۳۵ درصد زن بوده است. وضعیت مدرک تحصیلی در نمونه ورزشکار شامل ۵۱ درصد کاردانی، ۱۱ درصد کارشناسی و ۳۲ درصد کارشناسی ارشد و ۶ درصد دکتری بوده است. وضعیت مدرک تحصیلی در نمونه عوامل برگزاری (مدیر، کارشناس، خبره ورزشی، مربی و سرپرست) شامل ۰ درصد کاردانی، ۳۷ درصد کارشناسی و ۴۳ درصد کارشناسی ارشد و ۲۰ درصد دکتری بوده است. وضعیت رشته ورزشی ورزشکار در نمونه تحت بررسی شامل ۲۷ درصد شهری، ۴۲ درصد استانی، ۱۶ درصد ملی و ۹ درصد بین المللی بوده است. ۶ درصد سایر مسابقات بوده است. وضعیت رشته ورزشی عوامل برگزاری (مدیر، کارشناس، خبره ورزشی، مربی و سرپرست) در نمونه تحت بررسی شامل ۲۴ درصد شهری، ۴۱ درصد استانی، ۱۵ درصد ملی و ۱۱ درصد بین المللی بوده است. ۹ درصد سایر مسابقات بوده است. وضعیت سابقه ورزشی ورزشکار در نمونه تحت بررسی شامل ۲۲ درصد ورزش های رزمی، ۳۲ درصد ورزش های توپ، ۲۵ درصد ورزش های راکتی، ۸ درصد ورزش های آبی و ۱۴ درصد سایر بوده است. وضعیت سابقه ورزشی عوامل برگزاری (مدیر، کارشناس، خبره ورزشی، مربی و سرپرست) در نمونه تحت بررسی شامل ۳۱ درصد ورزش های رزمی، ۴۱ درصد ورزش های توپ، ۱۳ درصد ورزش های راکتی، ۴ درصد ورزش های آبی و ۱۱ درصد سایر بوده است.

همچنین توصیف میزان کمی متغیرهای پژوهش نشان داد که میزان عوامل سخت افزاری با میانگین ۴/۴۷ از حداکثر نمره ۵ و میانه ۳ بالاتر از متوسط قرار دارد. همچنین میزان عوامل نرم افزاری با میانگین ۴/۴۲ از حداکثر نمره ۵ و میانه ۳ بالاتر از متوسط قرار دارد و عوامل محیطی با میانگین ۴/۴۱ از حداکثر نمره ۵ و میانه ۳ بالاتر از متوسط قرار دارد.

**راهکارهای کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ کشور کدامند؟**

جهت شناسایی و اولویت بندی راهکارهای کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی در راستای دستیابی به اهداف تحقیق از طریق مرور نظامند تعدادی مقاله شناسایی گردید که پس از بررسی و از طریق روش تحلیل محتوا، عوامل و عناصر تشکیل دهنده که در ادبیات نظری بیان شده است شناسایی گردید. در این مرحله به منظور تکمیل و بومی سازی، از طریق مصاحبه با خبرگان مورد مطالعه و سپس مطالعه اسنادی مطالب بیان شده است. سپس در این مرحله تعداد ۲۰ نفر از خبرگان شامل ترکیبی از اساتید دانشگاه و اعضای شاغل در حرفه شامل رده های مختلف حرفه ای به روش نمونه گیری هدفمند انتخاب گردید. اجرای مصاحبه. بعد از شناسایی خبرگان افراد شناسایی شده با هماهنگی قبلی به ترتیب مورد مصاحبه قرار گرفتند:

## جدول ۱. راهکارهای کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی

پیشینه	خبرگان	عامل
زیر ساخت ورزشی ملتسکی	i1-i2-i3-i4-i5-i6-i7-i8-i9-i10-i11-i12-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i20-i21-i22-i23-i24-i25-i26-i27	استانداردسازی اماکن و سالن های ورزشی متناسب با هر رشته ورزشی
مصاحبه	i1-i2-i3-i4-i5-i6-i7-i8-i9-i10-i11-i12-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i20-i21-i22-i23-i24-i25-i26-i27	تهیه تجهیزات ورزشی و ملزومات لازم جهت برگزاری مسابقات ورزشی
استفاده از فناوری کیفیت خدمات برگزاری مسابقات وانگ و تمپسون	i1-i2-i3-i4-i5-i6-i7-i8-i9-i10-i11-i12-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i20-i21-i22-i23-i24-i25-i26-i27	استفاده از فناوری های نوین در جهت کاهش خطاهای داوری
مصاحبه	i1-i3-i4-i5-i6-i7-i8-i11-i12-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i20-i21-i22-i23-i24-i25-i26-i27	توجه به معماری فضا، ابعاد، حریم، ظرفیت در سالن های محل برگزاری
پیشینه	خبرگان	عامل
مصاحبه	i1-i2-i4-i6-i7-i9-i11-i13-i14-i16-i18-i19-i20-i24-i25-i27	توجه به نور و نورپردازی، صوت، تابلو اعلانات و ... در سالن های محل برگزاری
مصاحبه	i1-i2-i5-i7-i9-i11-i13-i14-i15-i16-i18-i19-i20-i25	فرآهم نمودن امکانات رخت کن مجزا برای تیم ها، داوران و عوامل
کیفیت خدمات در برگزاری مسابقات ساکی	i1-i2-i4-i5-i7-i12-i13-i14-i16-i18-i22-i23-i25	ارتقاء کیفیت اماکن مورد استفاده در هر رشته ی ورزشی (اختصاصی بدون مکان و رشته)
مصاحبه	i1-i2-i3-i4-i5-i7-i8-i9-i10-i13-i15-i18-i19-i20-i21-i22-i23-i24-i25	فرآهم کردن سازوکارهای ایمنی، انتظامی و امنیتی در محل اسکان و مسابقه
استفاده از فناوری کیفیت خدمات برگزاری مسابقات وانگ و تمپسون	i1-i2-i5-i6-i7-i9-i10-i11-i14-i15-i16-i18-i21-i22-i23-i24-i26-i27	تهیه سیستم تدارکات و پشتیبانی (اسکان، تغذیه، نقلیه و ...)
مصاحبه	i1-i2-i3-i5-i7-i9-i11-i12-i14-i15-i18-i19-i25	فرآهم کردن امکان برای حمل و نقل و رفت-آمد بین محل برگزاری مسابقات، اسکان و ..
مصاحبه	i1-i2-i4-i6-i7-i8-i9-i10-i13-i16-i19-i20-i23	وجود سالن غذاخوری مجزا و مجهز
مصاحبه	i1-i2-i3-i6-i7-i11-i12-i13-i15-i20-i25-i26	فرآهم کردن امکانات مربوط به اسکان و خوابگاه با توجه به ظرفیت

مصاحبه	i1-i2-i4-i5-i7-i8-i9-i13-i15-i16-i19-i20-i24-i25-i26-i27	فرآهم نمودن حمام و سرویس بهداشتی مناسب در محل تمرین، اسکان یا مسابقه
استفاده از فناوری کیفیت خدمات برگزاری مسابقات وانگ و تمپسون	i1-i2-i3-i6-i7-i8-i12-i13-i15-i16-i18-i20-i21-i25-i26-i27	تهیه زیرساخت لازم در جهت آنلاین بودن اخبار و رویدادهای مربوط به مسابقات
مصاحبه	i2-i4-i6-i8-i9-i11-i12-i13-i14-i16-i19-i22-i23-i24-i25-i26-i27	وجود امکانات رفاهی (بوفه، استراحتگاه و ...) در سالن های محل برگزاری
استفاده از فناوری کیفیت خدمات برگزاری مسابقات وانگ و تمپسون	i1-i2-i3-i4-i6-i7-i8-i9-i10-i11-i12-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i21-i22-i24-i25-i26-i27	مکانیزه کردن ثبت نام و پذیرش تیم ها
پیشینه	خبرگان	عامل
مصاحبه	i1-i2-i3-i4-i5-i6-i7-i8-i9-i10-i11-i12-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i20-i21-i22-i23-i24-i25-i26-i27	استفاده از داوران با تجربه
نهدت داوطلبی حسینی و همکاران	i1-i2-i3-i4-i5-i6-i7-i8-i9-i10-i11-i12-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i20-i21-i22-i23-i24-i25-i26-i27	استفاده از نیروهای داوطلبی آموزش دیده
مصاحبه	i1-i2-i3-i4-i6-i7-i8-i9-i10-i11-i12-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i20-i21-i22-i23-i24-i25-i26-i27	استفاده مناسب از رسانه و عوامل خبری
افزایش تعامل با داوطلبان ورزشی گریفیت	i1-i2-i3-i4-i5-i6-i7-i8-i9-i10-i11-i12-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i20-i21-i23-i24-i25-i27	مشارکت انجمن های ورزشی در مناطق مختلف در جهت کمک فکری
سامان دهی نظام مسابقات شریعتی و همکاران	i1-i2-i7-i8-i10-i11-i12-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i20-i21-i24-i25-i27	کادرسازی نیروهای انسانی ماهر و متخصص سازمانی و آموزش دیده
مصاحبه	i1-i2-i3-i4-i5-i6-i7-i8-i9-i12-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i21-i22-i24-i25	تشکیل کمیته های مختلف پذیرش، تغذیه، ایاب و ذهاب، اسکان و ....
مصاحبه	i1-i2-i3-i7-i9-i12-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i21-i24-i25	استانداردسازی آیین نامه ها و دستورالعمل ها
مصاحبه	i1-i2-i5-i6-i7-i8-i9-i10-i11-i12-i14-i15-i16-i17-i18-i20-i21-i23-i24-i27	برنامه ریزی مسابقات با در نظر گرفتن تقویم آموزشی
سرانه بودجه ورزشی ملتسکی	i4-i5-i7-i8-i11-i12-i16-i17-i18-i22-۲۴	جذب اعتبارات و بودجه ی متناسب با هزینه های ورزشی

		میزبان	
جذب حامیان مالی طریقی و همکاران	i1-i2-i3-i4-i7-i9-i11-i12-i14-i16-i17-i18-i19-i20-i21-i24-i27	استفاده از اسپانسر در برگزاری مسابقات	
افزایش تعامل با داوطلبان ورزشی گریفیت	i1-i2-i3-i11-i12-i13-i14-i17-i18-i19-i20-i21-i23	ایجاد ارتباطات بخشی و بین بخشی (درون سازمانی)	
استفاده از فناوری کیفیت خدمات طریقی و همکاران	i1-i2-i3-i6-i7-i8-i10-i13-i14-i16-i17-i18-i21-i22-i25-i26	تهیه ی سیستم ارزیابی مسابقات، ثبت ارزیابی، تجزیه و تحلیل، برنامه و پروتکل، ارزیابی مجدد	
مصاحبه	i4-i5-i7-i8-i9-i10-i13-i14-i15-i16-i17-i19-i20-i27	تهیه چک لیست های استاندارد در قبل، حین و بعد از برگزاری هر رشته	
پیشینه	خبرگان	عامل	
مصاحبه	i1-i2-i4-i7-i8-i10-i13-i14-i16-i17-i18-i22-i23-i25	ایجاد شادابی و نشاط در محیط های ورزشی (رنگ، شعار، طراحی محیطی و ...)	
مصاحبه	i4-i6-i7-i9-i10-i11-i12-i14-i15-i16-i17-i19-i22-i24-i25-i27	متمرکز برگزار نمودن مسابقات در استان های درخواست دهنده با توجه به امکانات مربوطه هر استان	
تعیین مشوق ها و ایجاد انگیزه برای شرکت در مسابقات حسینی و همکاران	i1-i3-i4-i5-i7-i8-i9-i13-i16-i17-i18-i20-i21-i22-i24-i25	پیش بینی فوق برنامه های جذاب در ساعات مختلف روز برای مهمانان حاضر در رویداد	
تشویق مشارکت کننده گان در ورزش گریفیت	i1-i4-i5-i7-i9-i11-i12-i15-i17-i19-i22-i24-i27	تدوین برنامه هایی در جهت افزایش انگیزه ی مشارکت و همکاری عوامل اجرایی	
مصاحبه	i4-i5-i11-i12-i17-i18-i19-i20-i21-i26	تدوین برنامه های ایجاد انگیزه برای حضور تماشاچیان (اهداء جوایز، قرعه کشی و ...)	
مصاحبه	i1-i2-i3-i4-i6-i7-i8-i9-i10-i11-i12-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i20-i21-i22-i23-i24-i25	برگزاری کارگاه های آموزشی قبل و حین مسابقات در جهت افزایش آگاهی مربیان و ورزشکاران	
مصاحبه	i1-i2-i3-i4-i6-i7-i8-i9-i10-i11-i12-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i20-i21-i22-i23-i24-i25-i26-i27	برنامه ریزی و تدوین چشم انداز با تاکید بر کیفیت برگزاری مسابقات	
تعیین مشوق ها و ایجاد انگیزه برای شرکت در مسابقات حسینی و همکاران	مصاحبه	i6-i11-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i21-i22-i25	تدوین برنامه زمانبندی برای ساعات استراحت، تفریح، نماز، وعده های غذایی، تمرین و مسابقه
استفاده از فناوری کیفیت خدمات	i1-i4-i6-i11-i13-i15-i17-i18-i19-	استفاده از تابلوهای راهنما،	

وانگ و تمپسون	i25-i26-i27	بروشورهای دارای کروکی و دکه های راهنما در محل برگزاری
مصاحبه	i1-i2-i3-i5-i9-i12-i17-i19-i23	اجرای برنامه های فرهنگی در جهت فرهنگ سازی اخلاق ورزشی در مسابقات
پیشینه	خبرگان	عامل
مصاحبه	i1-i2-i3-i4-i6-i7-i8-i9-i10-i11-i12-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i20-i21-i22-i23-i24-i25-i26-i27	ایجاد فضای نقد در برگزاری مسابقات
مصاحبه	i1-i3-i4-i5-i6-i7-i8-i9-i10-i11-i12-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i20-i21-i22-i23-i24-i25-i26-i27	حضور مسئولین و یا نخبگان ورزش مربوطه در مراسم افتتاحیه و اختتامیه
مصاحبه	i1-i2-i3-i5-i6-i7-i8-i10-i12-i13-i14-i15-i17-i18-i19-i20-i21-i22-i23-i24-i25-i26-i27	حضور حداکثری تماشاچیان و جامعه محلی
توسعه تعاملات مدیریتی ورزش حمیدی و همکاران	i1-i2-i4-i7-i10-i11-i12-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i21-i24-i25-i27	همکاری با هیات های ورزشی استان محل برگزاری و اخذ مشاوره های فنی
توسعه تعاملات مدیریتی با سازمانهای ورزشی حسینی و همکاران	i3-i4-i6-i7-i8-i9-i15-i17-i18-i19-i21-i23-i25-i26-i27	استفاده از ظرفیت نهادهای استانی
توسعه تعاملات مدیریتی ورزش حمیدی و همکاران	i1-i2-i5-i7-i11-i12-i14-i17-i19-i20-i22-i23-i24-i25-i27	استفاده از مدیران باتجربه استانی در برگزاری مسابقات
مصاحبه	i3-i4-i7-i8-i13-i14-i16-i17-i19-i26	همکاری سازمان های فرهنگی، مذهبی و گردشگری
مصاحبه	i2-i5-i7-i8-i10-i11-i12-i14-i17-i18-i19-i20-i22-i24-i25-i27	همکاری رسانه های محلی در جهت پوشش خبری رویداد
جذب حامیان مالی طریقی و همکاران	i1-i2-i3-i4-i5-i6-i7-i8-i9-i10-i11-i12-i13-i14-i15-i16-i17-i18-i19-i20-i21-i22-i23-i24-i25-i26-i27	حضور حامیان (مالی و معنوی)

## جدول ۲. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف متغیرهای تحقیق

نتیجه	آزمون کولموگروف-اسمیرنوف		متغیرهای تحقیق	ردیف
	سطح معنی داری	آماره Z		
نرمال	۰/۲۸۵	۰/۹۸۹	عوامل سخت افزاری	۱



۵	عوامل نرم افزاری	۰/۹۶۲	۰/۳۱۳	نرمال
۶	عوامل محیطی	۱/۲۹۱	۰/۰۷۱	نرمال

براساس خروجی های آزمون تمام ابعاد دارای توزیع نرمال می باشند، نتیجه اینکه سطح معنی داری در همه موارد از عدد ۰/۰۵ بیشتر است، لذا کیفیت متغیرها در جدول ثبت و همه نرمال هستند.

در این بخش، نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی هر یک از متغیرهای پژوهش توسط نرم افزار لیزرل به صورت جداگانه برای هر متغیر آورده شده است. لازم به ذکر است که به منظور کاهش متغیرها و در نظر گرفتن آن ها به عنوان یک متغیر مکنون، بار عاملی به دست آمده باید بیشتر از ۰/۳ باشد (مؤمنی و فعال قیوم، ۱۳۹۰). در تحلیل عاملی تأییدی محقق می داند چه سوالی مربوط به چه بعدی است. یعنی در تحلیل عاملی تأییدی مدل مفهومی برای هر یک از مفاهیم یا متغیرهای پژوهش وجود دارد.

### جدول ۳. تحلیل عاملی برای پرسشنامه تحقیق

متغیرهای مکنون	متغیرهای مشاهده پذیر	بار عاملی	حد قابل قبول	ضریب معنی داری	نتیجه
عوامل سخت افزاری	۱	۰,۸	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۲	۰,۷۵	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۳	۰,۶۵	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۴	۰,۶۵	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۵	۰,۷	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۶	۰,۶۱	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۷	۰,۶۸	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۸	۰,۷۵	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۹	۰,۷۳	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۱۰	۰,۷۶	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۱۱	۰,۷۲	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۱۲	۰,۷۲	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۱۳	۰,۶۶	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۱۴	۰,۶۴	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۱۵	۰,۶۹	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۱۶	۰,۷۳	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
عوامل نرم افزاری	۱۷	۰,۷۲	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۱۸	۰,۶	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۱۹	۰,۶۹	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۲۰	۰,۷۶	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۲۱	۰,۷۳	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۲۲	۰,۷۱	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل
	۲۳	۰,۷۴	بالاتر از ۰/۵	۰/۰۰۰	تایید عامل

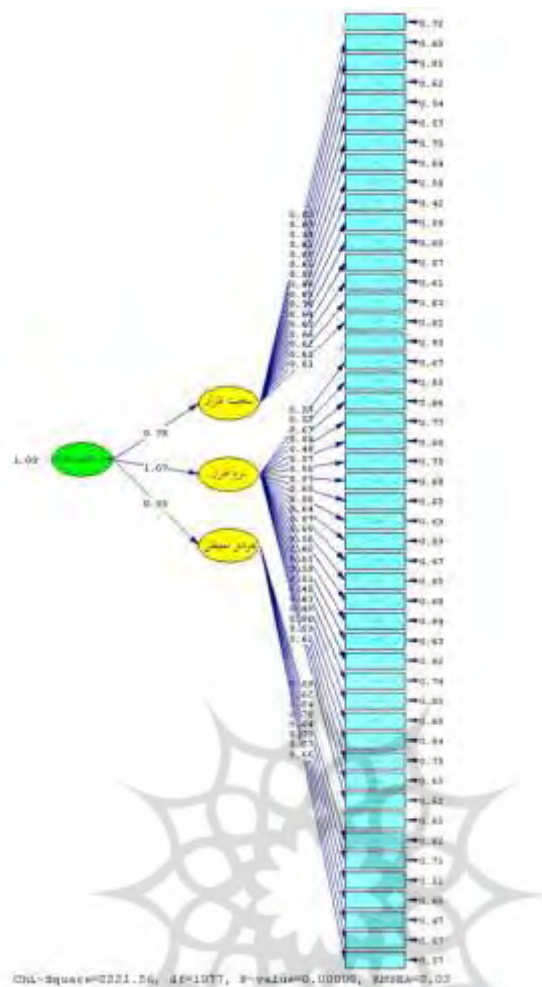
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۷۲	۲۴
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۶۲	۲۵
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۷۱	۲۶
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۶۴	۲۷

تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۷۹	۲۸
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۶	۲۹
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۸	۳۰
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۷۶	۳۱
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۷۷	۳۲
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۶۶	۳۳
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۷۲	۳۴
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۷۵	۳۵
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۶۹	۳۶
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۷۲	۳۷
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۵۶	۳۸
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۷۸	۳۹
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۷۲	۴۰

نتیجه	معنی	ضریب داری	حد قابل قبول	بار عاملی	متغیرهای مشاهده پذیر	متغیرهای مکنون
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۶۸	۴۱	عوامل محیطی	
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۷۷	۴۲		
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۸	۴۳		
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۷۷	۴۴		
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۶۸	۴۵		
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۸۱	۴۶		
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۶۴	۴۷		
تایید عامل	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۵	۰,۶۸	۴۸		

همان‌طور که انتظار می‌رود، اندازه کفایت نمونه (KMO) پرسشنامه تحقیق معادل ۰/۸۴۱ و عدد معناداری آزمون کرویت نمونه بارتلت در تحلیل عاملی اکتشافی توسط SPSS به ترتیب برابر ۹۴۱۲/۸۰۳ و ۰/۰۰۰۱ است که نشان می‌دهد. اندازه نمونه برای انجام تحلیل عاملی مناسب است. لازم به ذکر است که این ۶ عامل حدود ۵۱ درصد واریانس مربوط به پرسشنامه را تبیین می‌کند.

شکل ۱ نتایج تحلیل عاملی تاییدی را برای پرسشنامه تحقیق در حالت تخمین استاندارد را نشان می‌دهد:



شکل ۱. تحلیل عاملی تأییدی پرسشنامه تحقیق

جدول ۴. تحلیل مسیر شاخص های برازندگی مدل

نام فارسی	نام انگلیسی	اختصار	ملاک	مقدار محاسبه شده	تفسیر نتیجه
نسبت کی دو به درجه آزادی	$\chi^2/df$	CMIN	کمتر از ۳	۲/۳۴	تایید برازش
سطح معنی داری	p-value	p	کمتر از ۰/۰۵	۰/۰۰۰۱	تایید برازش
ریشه میانگین مربعات باقیمانده	Root Mean Squared Residual	RMSEA	۰/۰۸ $0.03 < RMSEA < 0.08$	۰/۰۳	تایید برازش
شاخص نیکویی برازش	Goodness-of-Fit Index	GFI	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۳	تایید برازش
شاخص نیکویی برازش اصلاحی	Adjusted Goodness-of-Fit Index	AGFI	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۲	تایید برازش

شاخص برازش هنجار نشده	Non-Normed Fit Index	NNFI	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۲	تایید برازش
-----------------------	----------------------	------	---------------	------	-------------

نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم سؤالات پرسشنامه تحقیق، نشان می‌دهد که، شاخص برازش  $\chi^2/df$  معادل ۲/۳۳ و مقدار از ۳ کمتر است که نشان می‌دهد مدل نظری با داده‌ها برازش دارند و با این داده‌ها تأیید می‌شوند و نشان می‌دهد پایایی لازم را داشته است. RMSEA معادل ۰/۰۳۳ (جذر برآورد واریانس خطای تقریب یا همان آزمون انحراف هر درجه آزادی است) که استیگر (۱۹۹۰) به عنوان اندازه تفاوت برای هر درجه آزادی ارائه کرده است، استفاده می‌شود. مقدار ۰/۰۵۶  $<RMSEA< ۰/۰۳$  برازندگی خوب مدل را نشان می‌دهد. از طرفی P-value (سطح معنی داری) ۰/۰۰۰۱ می‌باشد که کمتر از ۰/۰۵ است نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی سؤالات پرسشنامه تحقیق نشان می‌دهد که بارهای عاملی به دست آمده بیشتر از ۰/۳ بوده و ۳ مولفه مربوط به این متغیر قابل دسته‌بندی در یک عامل مجزا هستند. لذا داده‌های این متغیر مکنون، از میانگین سؤالات محاسبه می‌شوند. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد تحلیل عاملی تأییدی پرسشنامه تحقیق پذیرفته می‌شود.

#### جدول ۵. نقش عوامل سخت افزاری بر کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاهها و موسسات آموزش

##### عالی منطقه ۹

عوامل	میانگین	انحراف معیار	آماره t	مقدار انتظار	سطح معنی داری	نتیجه
عوامل سخت افزاری	۴/۴۷	۰/۴۱	۶۲/۴۳	۳	۰/۰۰۰۱	موثر
عوامل نرم افزاری	۴/۴۲	۰/۴۱	۶۰/۵۳	۳	۰/۰۰۰۱	موثر
عوامل محیطی	۴/۴۲	۰/۵۱	۴۸/۲	۳	۰/۰۰۰۱	موثر

همانطور که از نتایج جدول ۵ ملاحظه می‌گردد، با توجه به سطح معنی داری تحقیق فرض صفر را رد و فرض مقابل را می‌پذیریم، یعنی عوامل سخت افزاری، نرم افزاری و محیطی بر کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاهها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ نقش دارند.

#### بحث و نتیجه گیری

در بحث سوال اول که مشخص گردید که عوامل سخت افزاری بر کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاهها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ تاثیر دارد. می‌توان بیان نمود: که تاثیرات عوامل سخت افزاری مراکز ورزشی هیچگاه متوقف نشده و راکد باقی نمانده است. نیازهای سخت افزاری مکان‌های ورزشی و تفریحی به سبب نوآوری ها، فنآوری های نوین و انتظارات ویژه در حال گسترش و به طور دایم در حال تغییر است. کاربرد سازه و مصالح پایدار و مقرون به صرفه در عوامل سخت افزاری داخلی مراکز ورزشی همواره مد نظر بوده است. همچنین نوع خدمات، فرم فضا، ظاهر (سنتی یا مدرن)، عملکرد، مقیاس و نوع تجهیزاتی که در فضا چیده خواهند شد در معماری ورزشی دارای اهمیت است. ارتقاء کیفیت خدمات در بخش های سخت افزاری به طور مستقیم باعث افزایش میزان رضایتمندی ورزشکاران و مدیران، کارشناسان، خبرنگاران ورزشی، مربیان و سرپرستان خواهد شد. سه عامل تاثیر گذار بر کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاهها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹: رختکن ها، تسهیلات فیزیکی، و وسایل ورزشی می‌توان عنوان کرد. به عبارت دیگر از نظر ورزشکاران و

مدیران، کارشناسان، خبرنگاران ورزشی، مربیان و سرپرستان کیفیت خدمات در مواقع فوق باعث کیفیت بخشی برگزاری مسابقات می شود. یعنی با افزایش توجه به عوامل سخت افزاری و خواسته ها و نیازهای ورزشکاران و مدیران، کارشناسان، خبرنگاران ورزشی، مربیان و سرپرستان رضایت از عملکرد مسابقات افزایش می یابد همچنین نتایج به دست آمده در این بخش نشان داد که عوامل سخت افزاری و وسائل و دستگاه های ورزشی، سیستم های صوتی و تصویری و سرمایش و گرمایش و ظرفیت اتاق های خوابگاه، که تا حدودی بر کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ را جلب کرده بود. لذا می توان نتیجه گرفت که عوامل سخت افزاری بر کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ تاثیر دارد. نتیجه این پژوهش با نتایج پژوهش های خمسه و همکاران (۱۳۸۹)، تازیکی (۱۳۹۲) در یک راستا می باشد. در مقایسه نظرات خمسه و همکاران بیان نمود، که در برخی از معیارها و ویژگی هایی برای کسب رضایت مندی مشتری اتفاق نظر وجود دارد که در دامنه وسیعتر شامل معیارهای مدیریتی، و تسهیلات و امکانات می باشند. معیارهایی که آنها اشاره نمودند در زمینه کیفیت خدمات عوامل سخت افزاری بیشتر بود، زیرا این معیارها در رتبه بندی ابعاد مختلف از نظر میزان رضایت مندی کادر فنی و تکنواندو کاران از آنها دارای رتبه بالا و مناسبی بوده اند. لذا ضروری است جهت افزایش کیفیت کار، توجه ویژه ای را به نحوه عملکرد حوزه های مدیریتی و تسهیلات و امکانات داشته باشند. همچنین در نتیجه گیری این موضوع می توان گفت جایگاه ورزش دانشجویی مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹، ایجاد تحول در نحوه اجرای واحدهای عمومی و طراحی مدیریت عملکرد، بازنگری و توسعه برنامه ها و سالن های و تجهیزات تخصصی ورزشی در مراکز دانشگاهی، ایجاد نهضت های داوطلبی ورزشی در بروز رسانی سخت افزارهای ورزشی دانشگاه ها و احداث اماکن ورزشی استاندارد و مجهز امری بسیار ضروری است. زیرا در عوامل سخت افزاری یک سالن ورزشی، تنها محوطه ورزش نیست که باید در نظر گرفته شود. ده ها بخش مختلف نیز در کنار این محیط وجود دارد که عدم وجود هر کدام باعث کم و کاستی در سالن می شود. عوامل سخت افزاری ساختمان های ورزشی تأثیر زیادی در ورزش های مختلف و همچنین فعالیت های تفریحی ورزشی دارد. این به معنای وظایف چالش برانگیز در تحقق الزامات عملکرد است. این شامل کنترل عواملی مانند: نور روز روشنایی، جریان هوا، شرایط حرارتی و... است. چنین عواملی بر عملکرد ورزشکاران، داوران، سرپرستان و... تأثیر می گذارد و کنترل آن در سالن های بزرگ ورزشی سخت است. کنترل آنها حتی زمانی سخت تر می شود که عموم مخاطبان و تماشاچیان در داخل سالن ها قرار بگیرند و به شرایط جوی مختلفی نیاز داشته باشند. در حالی که تأسیسات مکانیکی اغلب به منظور تضمین شرایط ثابت اغلب در طول مسابقات مورد نیاز هستند، رله گرفتن در تأسیسات مکانیکی در طول استفاده روزانه و تفریحی از مکان ها، پایداری میان مدت و طولانی مدت آنها را به چالش می کشد. لذا مدیران برگزار کننده مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی به منظور ارتقای ایمنی تأسیسات و تجهیزات ورزشی لازم است نسبت به رفع نقصان های سالن های ورزشی لازم برای اجرای فعالیت، متناسب با استانداردهای لازم هر رشته ورزشی اقدام کنند به عنوان مثال: با افزایش مرمت و بازسازی دیوارها، حذف تجهیزات غیر ضروری سالن های ورزشی، نصب توری سیمی روی تجهیزات نصب شده در سقفها، حذف برخی از پله های اضافی، عریض کردن راهروها و مناسب سازی درهای ورود و خروج، ایمنی مکان های ورزشی را بالا ببرند، یا اینکه سیستم های روشنایی، حرارتی و تهویه ای مجموعه ورزشی را کنترل کنند تا میزان آسیب های مربوط به عدم رعایت دمای استاندارد فعالیت های بدنی کاهش یابد.

در مورد در بحث سوال دوم که مشخص گردید که عوامل نرم افزاری در افزایش کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ نقش دارند. می توان بیان نمود که اهمیت مدیریت عوامل نرم افزاری برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ به عنوان یک رکن اساسی در خدمت نیروهای انسانی و در پیشبرد اهداف سازمان موثر است. نیروی انسانی زمانی قادر به انجام امور محوله است که از حداقل امکانات و تجهیزات برخوردار باشد. در یک برگزاری مسابقات ورزشی برای دستیابی به اهداف مورد نظر علاوه بر مربیان با تجربه و سرپرستان متخصص و تماشاگران و استفاده از داوران با تجربه و تدوین برنامه های ایجاد انگیزه برای حضور تماشاچیان به امکانات مناسب در آن رشته ورزشی مورد نظر نیز نیاز است. طبیعی است هر اندازه امکانات مناسب تر باشد، نیروی انسانی برگزاری مسابقات

ورزشی از این امکانات بهره بیشتری خواهد برد و به همین ترتیب اگر از امکانات مادی بر اساس برنامه تنظیمی و به طور صحیح استفاده شود، بهره‌وری مطلوب اتفاق می‌افتد و این نکته قابل توجه است که هر برگزاری مسابقات ورزشی زمانی نزول پیدا می‌کند که امکانات مادی و منابع انسانی در مسیر مناسب هدایت نشوند. لذا مدیریت عوامل نرم افزاری برگزاری مسابقات ورزشی می‌تواند در کاربرد دانش مدیریت در این بخش، زمینه‌ی بهره‌برداری موثر و استفاده‌ی بهینه، برنامه ریزی مسابقات با در نظر گرفتن تقویم آموزشی و کادرسازی نیروهای انسانی ماهر و متخصص سازمانی و آموزش دیده را فراهم سازد. چرا که تهیه سیستم ارزیابی مسابقات، ثبت ارزیابی، تجزیه و تحلیل، برنامه و پروتکل، ارزیابی مجدد به همراه فضا و موقعیت مناسب برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها، موثرترین مولفه جهت نیل به اهداف در افزایش کیفیت بخشی برگزاری مسابقات می باشند. در یک نگرش عوامل نرم افزاری در بخش مسابقات ورزشی دانشگاه ها، وجود منابع مادی، تسهیلاتی، مالی و انسانی در کنار همدیگر مهم هستند و خلاء و نقصان هر یک از این منابع می تواند موجب عدم دسترسی به اهداف برنامه گردد. از این حیث نتایج تحقیق حاضر با تحقیق حسینی و همکاران (۱۳۹۵)، بهلکه و همکاران (۱۳۸۷) مقیدینا و اسماعیل زاده (۱۳۹۲) همسو بود. از جمله نکات همسویی با تحقیق بهلکه و همکاران (۱۳۸۷) عبارتست از توجه بین رعایت بهداشت و امور ایمنی، امکانات و تجهیزات کالبدی و سخت افزاری مطابق با رضایت استفاده کنندگان از خدمات می باشد که بین آنها ارتباط معنی داری وجود دارد. از جمله نکات همسویی با تحقیق مقیدینا و اسماعیل زاده (۱۳۹۲) که فراهم نمودن وسایل استاندارد و ساختن محیط های بهداشتی و بکارگیری تجهیزات مناسب سبب کسب رضایت و شناخت نسبت به کیفیت غیرملموس خدمات خواهد شد. لذا در تبیین نتیجه همسویی این موضوع می توان گفت هر یک از عامل های برگزاری در هر بخش از برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه باید از آنچه که باید انجام دهند، زمان و چگونگی انجام آن و بکارگیری عوامل نرم افزاری در افزایش کیفیت بخشی مسابقات شناخت خوبی داشته باشند و کار نیز مورد قبول آنان باشد. آنان باید بدانند چه اهدافی در چه موقعیتی بیشترین اولویت ها با کدام عوامل نرم افزاری را دارد و اگر مشکلاتی داشته باشند به کدام مرحله از مراحل برنامه ریزی عملکرد مربوط می شود که این امر، موثرترین مولفه جهت نیل به اهداف در افزایش کیفیت بخشی برگزاری مسابقات می باشد. به نظر می رسد وجود عوامل نرم افزاری مناسب و به تبع آن اهداف سه گانه بلند مدت، میان مدت و کوتاه مدت در برگزاری مسابقات سبب شده تا برنامه های در دست اجرا (حد اقل در بخش مسابقات ورزشی دانشجویی)، دارای پشتوانه علمی و غالباً موفق باشد. ولی با توجه به اینکه، برنامه ها با تغییر مدیریت ها تغییر می کند. از آنجا که مدیریت های دانشگاهی ثبات ندارد، برنامه ها نیز دائماً در تغییر اند. به عبارت دیگر هر مدیری با برنامه خود می آید و با برنامه خودش هم می رود. این امر هزینه های بسیار سنگینی را بر بخش مسابقات ورزشی دانشجویی تحمیل می کند. این هزینه ها صرفاً به اتلاف منابع مالی ختم نمی شود بلکه منابع انسانی و برنامه ریزی ها و بودجه ریزی های عملیاتی و ... هم هرز می رود و هدف مشخصی هم محقق نخواهد شد. لذا باید اهداف بلند مدت مشخص شود تا این روند تحولات در برگزاری مسابقات دانشجویی منطقه ۹ (چه از نظر مثبت یا منفی)، پیشرفت‌ها، عوامل تهدید کننده و فرصت‌ها قابل تشخیص و شناسایی باشند. از طرفی دیگر در برگزاری مسابقات دانشجویی منطقه ۹ تدوین استاندارد های علمی نیروی انسانی مورد نیاز " شرایط احراز پست " در عوامل نرم افزاری امری بسیار مهم است زیرا به شناسایی افراد واجد شرایط، برای اجرای برنامه و تحقق اهداف منجر خواهد شد. در غیر اینصورت، شناخت افراد واجد شرایط احراز پست، به سلیقه های فردی و یا روش های دیگری مثل آزمون خطا منجر خواهد شد. نمونه بارز اینگونه انتصاب ها را، در مدیریت (سرمربیگری و حتی مربیگری) تیم های ملی و باشگاهی بصورت مشهود می توان دید. از طرفی دیگر وظایف سرپرستان و مدیران تیم های ورزشی برگزار کننده مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی در مراحل مختلف، متفاوت و در عین حال بسیار ضروری و حیاتی است که عمل به آنها در زمان های مناسب می تواند از بروز بسیاری از ناهماهنگی ها جلوگیری کند. به طور کلی اعزام تیم ها به مسابقات ممکن است چه در سطح دانشجویی و یا کشور (ملی) و یا به خارج از کشور (بین المللی) باشد. بدیهی است که وظایف سرپرستان برای هر یک از مسابقات متفاوت خواهد بود.

در مورد در بحث سوال سوم که مشخص گردید که عوامل محیطی در افزایش کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ نقش دارند. می توان بیان نمود که امروزه در هر کاری داشتن تخصص و مسلط بودن به فن آن رشته یکی از ضروری ترین نیازهاست. در بخش ورزش نیز مسلط بودن تکنیک و تاکتیک، استفاده از افراد باتجربه و فنی برای پیشبرد امور و رسیدن به قله مورد نظر یکی از لوازم و ابعاد مورد نیاز است. نادیده گرفتن بعد فنی و ورزشی گاهاً ضررهای جبران ناپذیری به ورزش وارد می نماید. تشکیل کمیته فنی در مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ اهمیت دادن به تخصص، انتخاب نفرات برتر ورزشی، شناسایی و تعیین شاخص های پیشرفت، نظارت بر عملکرد انجمن های ورزشی که کمیته فنی و ورزشی باید روی آنها توجه خاص داشته باشد امری بسیار ضروری می باشد. از طرفی دیگر با توجه به تنوع رشته های ورزش دانشجویان و تحت پوشش قرار دادن کلیه دانشجویان سراسر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ و به منظور انجام بهتر و سریع تر امور مسابقات ورزشی در سطح استان ها و مناطق آموزشی و همچنین امکان بهره برداری از تجارب و تخصص اشخاص برای هر رشته ورزشی، انتخاب کمیته های ورزشی به عنوان مرجع ذیصلاح و تخصصی هر رشته ورزشی دانشجویان تشکیل که در چهار چوب اساسنامه و آیین نامه های مربوطه و همچنین ضوابط و مقررات مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی فعالیت می نماید. حتی از عوامل محیطی در افزایش کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ نقش دارند می توان بهره گیری مشارکت و همیاری داوطلبانه دانشجویان از جمله ظرفیت هایی است که می تواند در فعالیت های ورزشی و تربیت بدنی دارای نقشی بسیار مشهود و قابل توجه باشد. برای حضور حداکثری دانشجویان در فعالیت های ورزشی، نیاز به مشارکت تمامی دست اندرکاران محیط های آموزشی (دانشگاه ها و موسسات منطقه ۹) از جمله مدیران، معاونین، مربیان و بویژه دانشجویان مشهود است. همچنین بهره گیری از رسانه ها به ویژه نشریات محلی در زمان برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ پر رنگ تر از گذشته فعالیت می کنند. بسیاری از این رسانه که تا قبل از مسابقات غیر فعال بوده اند و چاپ های محدودی داشته اند به یکباره فعال شده اند و با چاپ های متعدد به دنبال کسب نقشی در مسیر مسابقات هستند. نشریات محلی در مسابقات مختلف از جمله مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ شهر نقش تأثیر گذار و پر رنگی داشته اند در افزایش کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ نقش دارند. همچنین بحث اسپانسر مالی و حامیان مالی در ورزش به بحثی حیاتی بدل شده است به طوری که حرکت ورزشی بدون کمک اسپانسر محکوم به شکست است. بیشتر شرکت ها و سازمان ها دارای بخش بازاریابی می باشند و اغلب آن را به شکل حرفه ای و اصولی اش انجام نمی دهند. در خود شرکت ها نیز به اسپانسرشیپ به شکل یک فرم از تبلیغات نگاه می شود، و نه یک ابزار بازاریابی جداگانه که در برنامه های بازاریابی باید به موازات تبلیغات و سایر اقدامات ترفیعی، به کار گرفته شود. لذا توجه زیادی به بخش تبلیغات ندارند و کلیه رشد بازاریابی محصولات خود را تبلیغات منحصر به فرد و برندسازی در تلویزیون می دانند. البته این عامل تأثیر مستقیمی روی فروش محصولات دارد. اما عدم پخش مسابقات ورزشی مراکز آموزش عالی منطقه ۹ به دلیل اینکه در این بازار رقابتی وجود ندارد، صداوسیما نیز طبعاً به پخش هیچ کدام از مسابقات ورزشی تمایلی ندارد. این عدم پخش مسابقات سبب کناره گیری اسپانسرها از پذیرفتن هزینه این مسابقات خواهد شد. لذا کلیه هزینه های مالی بر ساختار آموزش عالی کشور و دانشگاه محل برگزاری مسابقات خواهد افتاد که این امر سبب کاهش کیفیت برگزاری مسابقات ورزشی مراکز آموزش عالی منطقه ۹ خواهد شد. از این حیث نتایج تحقیق حاضر با تحقیق طریقی و همکاران (۱۳۹۵)، حسینی و همکاران (۱۳۹۵)، همسو بود. با توجه به اینکه در برگزاری کلیه مسابقات ورزشی باید به منظور ارائه چارچوب اساسنامه و آیین نامه های مربوطه و همچنین ضوابط و مقررات مسابقات ورزشی مناسب جهت کارکنانی که به عنوان کادر ورزشی اعم از بازیکن، سرپرست، مربی، داور، مسئول تدارکات و برگزاری مسابقات و غیره در چارچوب آئین نامه فدارسیون های ورزشی در صحنه های مختلف ورزشی فعالیت دارند، توجه بسیار زیادی بشود. همچنین می توان از آن ها (چارچوب اساسنامه و آیین نامه های مربوطه و همچنین ضوابط و مقررات مسابقات ورزشی) به عنوان فرصت هایی که می توان از آنها بهره برداری کرد و تهدیداتی را که می توان از آنها احتراز نمود تا با بررسی هر عاملی که می تواند بر آنها اثر بگذارد تأثیر گذاشت تا بلکه

برگزارکنندگان مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ بتوانند از طریق تدوین استراتژی‌ها در برابر این عوامل به صورت تدافعی یا تهاجمی واکنش نشان دهند. سازماندهی مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی، تقسیم وظایف به بخش های ضروری و قابل اجرا و ایجاد هماهنگی و ارتباط بین بخش ها به منظور حصول اهداف سازمان می باشد باید توجه داشت که سازماندهی و تعیین ساختار سازمانی یک رویداد ورزشی خود هدف نیست بلکه وسیله ای است برای اجرای بهینه و موفق آن رویداد. لذا سرپرست برگزاری می تواند نمودار مناسبی را با توجه به هدف رویداد، سطح برگزاری، نیروی انسانی موجود، نحوه ی انجام فعالیت ها، اعتبارات و امکانات در دسترس طراحی نماید. از طرفی دیگر کنترل مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی را، می توان فرایند فعالیت ها برای کسب اطمینان از انجام فعالیت ها بر طبق برنامه دانست این فرایند شامل اصلاح کردن هر کاستی چشم گیر و انحرافی نیز می شود. همه مدیران باید پیگیر کارکرد کنترل باشند حتی اگر در واحد هایشان کارها طبق برنامه پیش رود. کنترل و نظارت عبارت است از: فعالیتی که ضمن آن نتایج موردانتظار در قالب استانداردهای انجام عملیات معین می شوند، سیستم دریافت اطلاعات طراحی می گردد، عملیات پیش بینی شده و انجام شده با هم مقایسه می گردند، اختلافات و انحرافات مشاهده شده و ارزیابی و میزان اهمیت آن ها مشخص می شوند و سرانجام اصلاحات لازم برای تحقق هدف ها و مأموریت های مسابقات ورزشی انجام می گیرند.

با توجه به تاثیر عوامل سخت افزاری بر کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ پیشنهاد می شود که مسئولیت مدیران ورزشی در برگزاری یک مسابقه ورزشی در درجه اول باید رعایت و توجه به شرایط ایمنی اماکن ورزشی می باشد. از طرفی با بررسی آیین نامه ها، اساس نامه ها و مقررات ورزشی مختلف باید مریبان یا سرپرستان وظیفه داشت باشند در بررسی و بازرسی شرایط مکانی که ورزشکار در آنجا به فعالیت ورزشی مشغول است، دقت کافی به عمل آورند تا عاری از هر خطری باشد. با توجه به نقش عوامل نرم افزاری در افزایش کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ پیشنهاد می شود که باید توجه بیشتری به ساختار مدیریتی برگزاری مسابقات شود زیرا در این بخش می توانیم از کاربرد دانش مدیریت در این بخش در زمینه‌ی بهره‌برداری موثر و استفاده‌ی بهینه از دانش مدیران و کادر اجرایی لازم را داشت همچنین در ، حفظ و ارزیابی مسابقات، ثبت ارزیابی، تجزیه و تحلیل، برنامه و پروتکل، ارزیابی مجدد استانداردهای آیین نامه ها و دستورالعمل ها را فراهم سازد. چرا که برنامه ریزی و تدوین چشم انداز با تاکید بر کیفیت برگزاری مسابقات و موقعیت آموزش مناسب، موثرترین مولفه جهت نیل به اهداف تربیت بدنی در افزایش کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها می باشند. با توجه به نقش عوامل محیطی در افزایش کیفیت بخشی برگزاری مسابقات ورزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی منطقه ۹ پیشنهاد می شود که به این نکته حائز اهمیت توجه بسیار شود، که حتما حضور مسئولین و یا نخبگان ورزش مربوطه در مراسم افتتاحیه و اختتامیه مسائل فرهنگی-آموزشی است که لازم است راهکارهایی راهبردی در این زمینه عرضه شود تا بتوان به نتایج مطلوب آن نائل شد. به نظر می رسد مطالعه و بازنگری و استفاده درست درباره این عامل هم از همه جهات شایان توجه باشد؛ چرا که می تواند باعث ارتقای آگاهی و انگیزه ورزشکاران و مریبان و کلیه دست اندرکاران شرکت کننده در مسابقات شود و در معرفی مسابقات در سیستم های خبری (جراید- تلویزیون و رادیو و.....) تأثیر بارز و روزافزون شایان توجهی ارائه دهد.

## منابع

- بهلکه، طاهر. حمیدی، مهرزاد. گودرزی، محمود (۱۳۸۷). بررسی عوامل مرتبط با رضایتمندی مشتریان استخرهای خصوصی سرپوشیده شهر تهران. پایگاه مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی. شماره ۳۷، ص ۴۹-۵۸.
- حمیدی، مهرزاد، الهی، علیرضا، اکبری یزدی، حسین (۱۳۸۷). تدوین اهداف کلان سیاست ها و راهبردهای ورزش دانشجویی. وزارت علوم و تحقیقات فناوری. پژوهشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی.



خمسه ،حامد .سجادی، نصرالله. حمیدی، مهرزاد(۱۳۸۹). بررسی و مقایسه رضایتمندی کادر فنی و تکواندوکاران تیم های ملی و لیگ برتری از کیفیت خدمات خانه تکواندوی ایران. دانشگاه تهران: پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت ورزشی .

مقیدنیا، سارا. اسماعیل زاده، محمد رضا(۱۳۹۲).ارتباط بین کیفیت خدمات ارائه شده با سطح رضایتمندی گردشگران داخلی و خارجی در پارک های آبی ورزشی مشهد. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی مشهد. دانشکده مدیریت ورزشی .

نادریان،جهرمی(۱۳۸۴).مبانی جامعه شناسی در ورزش.انتشارات هنرهای زیبا.چاپ اول.

Miklós ,Pakurár . Hossam ,Haddad . János, Nagy . József, Popp (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. [www.mdpi.com/journal/sustainability](http://www.mdpi.com/journal/sustainability).pp: 11, 13.

Parasuraman , A . Zeithaml , VALAREI & Berry , Leonard (1985) " A Conceptual model of service quality and its implications for future research" Journal of marketing , vol.49, pp 41-۵۰.

Ramya, Nktjh. Kowsalya,hshak. Dharanipriya(2019). SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS. EPRA International Journal of Research and Development. 2455-۷۸۳۸(□□□□□□).

