

رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی

دوره ۸، شماره ۲۹، تابستان ۱۳۹۹

ص ص : ۱۴۸-۱۳۳

ارائه الگوی بهبود کیفیت عملکرد مدیریت ورزش شهروندی در شهر اصفهان براساس الگوی

سیپ

علی حلاجیان^۱ - مینا مستحفظیان^{۲*} - حمیدرضا میرصفیان^۳ - حمید زاهدی^۴

۱. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران
۲. استادیار، گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران
۳. استادیار، گروه مدیریت ورزشی، دانشکده علوم ورزشی، دانشگاه اصفهان، ایران
۴. استادیار، گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران
(تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۲/۲۷، تاریخ تصویب: ۱۳۹۹/۰۵/۱۰)

چکیده

هدف از پژوهش حاضر ارائه الگوی بهبود کیفیت عملکرد مدیریت ورزش شهروندی در شهر اصفهان براساس الگوی سیپ بود. ماهیت پژوهش توصیفی و به لحاظ هدف از نوع تحقیقات کاربردی بود، که به صورت کیفی و کمی انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش شامل متخصصان و کارشناسان حوزه مدیریت ورزشی و مدیران اجرایی در حوزه ورزش شهروندی در شهر اصفهان بودند. روش نمونه گیری در بخش کیفی به صورت هدفمند با استفاده از مصاحبه نیمه ساختاریافته و در بخش کمی پرسشنامه محقق ساخته به روش در دسترس بود. به منظور اصلاح و ارتقای پرسش های مصاحبه از روش دلفی در چهار مرحله استفاده شد. بعد از انجام مصاحبه و کامل شدن نکات و عوامل مورد نیاز، مضامین فراگیر الگوی سیپ ایجاد شدند و برای هر کدام از این چهار مضمون نیز مضامین سازمان دهنده (ملاک ها) و مضامین پایه (نشانه ها) تدوین شد. براساس نتایج به دست آمده وزن های رگرسیونی عوامل برون داد ۰/۶۶، فرایند ۰/۵۹، درون داد ۰/۵۴ و زمینه ۰/۴۹ به ترتیب دارای بیشترین تأثیر بر عملکرد مدیریت ورزش شهروندی بود. در این زمینه بهبود نظام ارزیابی عملکرد در مدیریت ورزش شهروندی، تغییر برنامه ریزی براساس نیازهای ورزشی شرکت کنندگان در ورزش های همگانی، فرصت اصلاح و بازنگری برنامه های ورزش شهروندی و بررسی منظم نیازهای ورزشی به صورت علمی توسط متخصصان می تواند در بهبود عملکرد مدیریت ورزش شهروندی اثرگذار باشد.

واژه های کلیدی

الگوی سیپ، بهبود کیفیت عملکرد، شهر اصفهان، مدیریت ورزش شهروندی.

مقدمه

کیفیت عملکرد از ملاک‌های اصلی اندازه‌گیری رقابت در سازمان به حساب می‌آید (۱۴). کیفیت عملکرد از مهم‌ترین و حیاتی‌ترین موضوعات و به‌عنوان یکی از ابزارهای کارا در خلق مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمانی شناسایی شده است (۲۲). بخش کیفیت عملکرد در سال‌های اخیر رشد چشمگیری داشته، به‌گونه‌ای که سهم آن از تولید ناخالص جهانی بیش از دیگر بخش‌ها بوده است (۲۰). در تعریف مفهوم کیفیت می‌توان گفت مجموعه ویژگی‌هایی از قبیل استاندارد بودن، بی‌عیب و نقص بودن، ترکیب مناسب و باقواره بودن، دوام و پایداری مطلوب، اثرات سازنده یک کالا یا خدمات است که به آن توانایی می‌دهد تا بتواند نیازهای بیان‌شده مانند رضایت مشتری را جلب کند (۱۳). کیفیت عملکرد از مهم‌ترین و حیاتی‌ترین موضوعات و به‌عنوان یکی از ابزارهای کارا در خلق مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمانی شناسایی شده است (۲۲). تحقیقات نشان می‌دهد که در دو دهه اخیر علاقه‌مندی به کیفیت عملکرد به صنعت ورزش نیز کشیده شده است، به‌گونه‌ای که امروزه، کیفیت عملکرد از مهم‌ترین سرفصل‌ها در زمینه مدیریت خدمات و بازاریابی ورزشی است (۲۴). در این بین، شدت گرفتن رقابت در شرایط فعلی، عرضه‌کنندگان خدمات ورزشی را بر آن می‌دارد تا عوامل حیاتی و تأثیر آنها بر رفتار مشتری را بررسی کنند. شناخت انتظارات مشتریان و سطوح این انتظارات از سازمان‌های ورزشی، به بازاریابان خدمات اجازه می‌دهد تا تعیین کنند آیا خدمات ارائه‌شده سطح قابل قبولی از کیفیت را دارا هستند. با ورود بخش خدمات به صنعت ورزش به‌عنوان صنعت خدماتی بسیار رقابتی، ارائه خدمات عالی، پیش‌نیازی برای بقا و موفقیت هر سازمان ورزشی است، بنابراین درک و برآورده کردن انتظارات، برقراری ارتباط کارآمد با مشتریان و در نهایت خلق و ارائه ارزش با آنها، از

مهم‌ترین مباحث مورد علاقه محققان و مدیران سازمان‌های

خدماتی در صنعت ورزش محسوب می‌شود (۱۶). یکی از مباحث شایان توجه در گسترش و پیشرفت مدیریت بهبود عملکرد، بهبود رابطه بین مدیریت و کیفیت عملکرد به‌عنوان مکانیسم بسیار مؤثر برای تقویت عملکرد و توانایی سازمانی متمایز در کسب استراتژی است (۱۲). هدف از بهبود کیفیت عملکرد به صفر رساندن شکاف میان انتظارات و ادراکات مشتری و افزایش سطح رضایت‌مندی است. کیفیت عملکرد به یک متمایزکننده مهم و قوی‌ترین سلاح رقابتی تبدیل شده است که بسیاری از سازمان‌های خدماتی پیشرو در خدمات، سعی در حفظ کیفیت برتر عملکرد دارند تا بدین‌وسیله وفاداری مشتری را به‌دست آورند (۲۱). شهر اصفهان به‌عنوان سومین کلان‌شهر کشور با داشتن پانزده منطقه و جمعیتی بالغ بر دو میلیون و دویست و چهل هزار نفر، می‌بایست دارای بالاترین سطح کیفی فعالیت‌های ورزشی شهروندی باشد، چراکه باید از سلیقه‌های غیرتخصصی در مدیریت ورزشی این کلان‌شهر دور شده و نقشه راه جامع‌نگر در ورزش شهر اصفهان ایجاد کرد تا با نتایج به‌دست‌آمده به چشم‌انداز «هر اصفهانی، یک ورزشکار» دست پیدا کرد.

سالیان زیادی در حوزه ورزش شهروندی مدیران مختلف با اصطلاح برنامه‌های عملیاتی در عرصه ورزش شهروندی اصفهان پا گذاشته، ولیکن تاکنون به‌خاطر صرفاً ارائه گزارش‌های کمی، کیفیت انجام برنامه‌ها بسیار پایین بوده و است، به همین دلیل این پژوهش می‌تواند گام‌های استواری در خصوص الگوسازی برای مدیران و متخصصان امر ورزش فراهم آورد تا از اتلاف بودجه، زمان و عدم استقبال عمومی شهروندان نسبت به حضور در برنامه‌های ورزش شهروندی جلوگیری شود.

استفاده مناسب از الگوهای ارزیابی برای برقراری ارتباط و مدیریت فرایندهای تصمیم‌گیری در مدیریت مؤثر است. به کارگیری الگوهای مختلف ارزیابی نیازمند اتخاذ دیدگاهی منتقدانه در مورد گزینه‌هایی است که به مدیران کمک می‌کند تا الگوهای ارزیابی را به‌منظور بهبود تصمیم‌گیری مورد توجه قرار دهند. هدف الگوی ارزیابی تسهیل تصمیم‌گیری، کنترل و برنامه‌ریزی در سازمان است. الگوی ارزیابی سیپ، الگوی مبتنی بر مدیریت معرفی کرده‌اند که به مدیران و سرپرستان در تصمیم‌گیری کمک می‌کند. در الگوی ارزیابی سیپ نقش ارزشیابان، تدارک اطلاعات برای تصمیم‌گیری است و بر نقش ارزیابی در تصمیم‌گیری تأکید دارد. این الگو با جهت‌گیری مدیریت‌محور، سعی در فراهم کردن اطلاعات صریح و معتبر برای تصمیم‌گیری در موقعیت‌های مختلف مدیریتی دارد. داشتن اطلاعاتی با این کیفیت و استفاده از آن در فرایندهای تصمیم‌گیری، کیفیت تصمیم‌گیری را بهبود می‌دهد (۲۶).

ژنگ و همکاران (۲۰۱۳) به کارگیری روش سیپ را در مؤسسات آموزشی مفید و کاربردی دانستند. همچنین آنها تأثیر هریک از اجزا در موفقیت پروژه‌ها و بحث در مورد اینکه چگونه مدل بر کیفیت پروژه‌ها تأثیر می‌گذارد، را بررسی کردند. رامستاد (۲۰۰۹) در تحقیقی که به‌منظور یافتن روشی برای توسعه برنامه‌های آموزشی سازمان‌های صنعتی کشور فنلاند انجام داد، به این نتیجه رسید که مشارکت عناصر فعال در فرایندهای ارزیابی موجب بهبود فعالیت‌ها و موفقیت برنامه‌ها می‌شود. به‌زعم وی الگوی سیپ این امکان را در اختیار قرار می‌دهد.

یکی از هدف‌های بلندمدت و غایی کیفیت عملکرد مطلوب، به‌دست آوردن وفاداری مشتریان برای سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات ورزشی است. لیم (۲۰۰۶) و چان^۴

(۲۰۰۸) بیان داشتند که کیفیت عملکرد به‌طور مستقیم بر رضایت مشتری تأثیر می‌گذارد (۲۳، ۱۷). هاکی (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان «تأثیر کیفیت عملکرد بر رضایت‌مندی و بازگشت مجدد مشتریان در باشگاه‌های تجاری گلف» به این نتیجه رسیدند که ملموس بودن و همدلی، دو مؤلفه مهم کیفیت خدمات برای تعیین رضایت‌مندی هر دو گروه زنان و مردان است (۱۸).

در دهه‌های اخیر، بسیاری از جوامع با سرعت به سمت صنعتی شدن و اقتصادی شدن رفته‌اند و زندگی انسان در آنها به زندگی ماشینی بدل شده است. زندگی ماشینی، ابتکار عمل را از انسان گرفته و او را دچار فقر حرکتی کرده که به‌دنبال خود مشکلات متعدد جسمی، روانی و اجتماعی را پدید آورده است (۴). بنابراین نقش ورزش و فعالیت بدنی، راهبردی بسیار مهم است که توانایی بالقوه‌ای در یاری رساندن به اهداف سلامتی، اجتماعی و اقتصادی دارد. ورزش‌های همگانی و تفریحی، بخشی مهم از این راهبرد است، زیرا ورزش همگانی، ماهیتی تفریحی، آزادانه و انتخابی دارد و همین امر سبب شکل‌گیری آثار مختلف آن مانند سلامت جسمانی و روانی، لذت‌بخشی و بانشاط بودن شده است (۸).

همچنین، با توجه به ارتقای نسبی نقش و جایگاه ورزش در بین افراد جامعه، مدیریت کیفیت عملکرد به یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران بخش ورزش تبدیل شده است. مدیران در این بخش می‌خواهند بدانند چگونه می‌توانند به‌نحو مؤثرتری به سنجش کیفیت عملکرد در سازمانشان بپردازند، زیرا به اهمیت این موضوع واقف‌اند که سنجش کیفیت عملکرد و تشخیص ضعف‌ها و قوت‌های سازمان، اولین گام ضروری در راستای بهبود و توسعه فعالیت‌های مجموعه تحت مدیریت خود است. در این میان نقش

4 . Chuan

5 . Haklee

1. Zhang

2 . Ramstad

3 . Lim

کلیدی مخاطبان که استفاده کننده نهایی خدمات سازمان است، عامل اصلی در بقا و رشد سازمان محسوب می شود، زیرا مشاهده شده است که شهروندان پس از حضور موقت برای استفاده از خدمات یک مرکز ورزشی، در صورت بی توجهی به خواسته ها و نیازهایشان از سوی مدیران سازمان های خدماتی ورزشی، به دنبال مراکز جدیدی خواهند رفت تا آن مرکز بتواند نیازها و خواسته های مورد انتظار ایشان را تأمین کند و این از وظایف مدیران سازمان های ورزشی است تا با شناسایی موارد مدنظر مشتریان به این عوامل جامه عمل بپوشانند و از این طریق به رونق و توسعه خدمات رایگان ورزش همگانی کمک کنند. با وجود مطالعات مختلف صورت گرفته در سایر بخش های خدماتی، به تحقیقاتی که مدلی مناسب جهت بهبود کیفیت عملکرد ورزش شهروندی ارائه کند، کمتر توجه شده است. همچنین تلاش های اندکی به منظور تبیین بهبود کیفیت عملکرد در حوزه ورزش صورت گرفته است. از این رو در این پژوهش سعی شد تا با ارائه الگوی بهبود کیفیت عملکرد مدیریت ورزش شهروندی در شهر اصفهان براساس مدل سیپ، گام های استواری در خصوص ارتقای کیفی فعالیت های ورزشی شهری برداشته شود.

روش شناسی

روش پژوهش حاضر از نظر ماهیت توصیفی و به لحاظ هدف از نوع تحقیقات کاربردی است که در دو مرحله کیفی و کمی انجام گرفت. با استفاده از تحلیل مضمون حاصل از منابع مرتبط با موضوع و مصاحبه نیمه ساختاریافته با

استادان و صاحب نظران، ابزار اندازه گیری تدوین و در مرحله کمی، یافته های اولیه آزمون شد.

در بخش کیفی تحقیق به منظور تدوین پرسشنامه مرتبط با موضوع پژوهش در ابتدا مصاحبه ای نیمه ساختاریافته انجام گرفت، که مبنای آن بررسی منابع و مقالات موجود در حوزه ورزش شهروندی، ورزش همگانی و کیفیت برنامه های ورزشی بود. محدوده و حیطه مصاحبه براساس الگوی سیپ (زمینه، درونداد، فرایند، برونداد) تعیین شده و سؤالات مصاحبه نیز در این چهار حیطه تنظیم شد.

جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی شامل متخصصان و کارشناسان حوزه مدیریت ورزشی و مدیران اجرایی در حوزه ورزش شهروندی در شهر اصفهان بودند که با استفاده از تکنیک دلفی این تعداد به ۳۰ نفر رسید.

فن دلفی یک رویکرد پژوهشی برای به دست آوردن اجماع با استفاده از پرسشنامه و ارائه بازخورد به شرکت کنندگانی است که در زمینه مورد بررسی متخصص اند. این روش یکی از پرکاربردترین روش های تحقیق کیفی محسوب می شود. یکی از مهم ترین مراحل روش دلفی انتخاب اعضای واجد شرایط برای گروه دلفی است، به این دلیل که اعتبار نتایج به شایستگی و دانش اعضای گروه بستگی دارد. از این رو نظر به رویکرد تکنیک دلفی با مراجعه حضوری به کارشناسان مذکور و معرفی متخصصان بعدی از سوی آنان، سرانجام، با استفاده از روش دلفی افراد مورد مصاحبه شده در جدول ۱، نظرهایشان در مورد موضوع پژوهش اخذ شد.

جدول ۱. افراد مصاحبه شده در مرحله کیفی پژوهش

گروه	شرح گروه	تعداد (نفر)
اول	استادان مدیریت ورزشی	۵
دوم	مدیران ستادی معاونت ورزشی تفریحی سازمان فرهنگی اجتماعی شهرداری اصفهان	۸
سوم	کارشناسان متخصص معاونت ورزشی تفریحی سازمان فرهنگی اجتماعی شهرداری اصفهان	۱۲
چهارم	مسئولان متخصص مراکز ورزشی معاونت ورزشی تفریحی سازمان فرهنگی اجتماعی شهرداری اصفهان	۵

۱۴۵ نفر مدیران، مسئولان و کارشناسان حوزه ورزش شهروندی جمعاً به تعداد ۱۶۰ نفر بودند که به استناد فرمول کوکران و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده در مجموع ۱۱۳ نفر انتخاب شد.

به‌منظور بررسی روایی پرسشنامه در بخش کیفی از روش روایی محتوایی با استفاده از ضرایب CVI و CVR استفاده شد. به‌منظور تعیین روایی محتوایی ابتدا پرسشنامه به اعضای هیأت علمی، مدیران و کارشناسان حوزه ورزش شهروندی که قبلاً در مصاحبه شرکت کرده بودند، داده شد تا سؤالات را ارزیابی کنند. با استفاده از آزمون t تک‌نمونه‌ای کلیه این سؤالات ارزیابی شده و سپس با توجه به مقدار آزمون t و سطح معناداری به‌دست‌آمده از آزمون t، با حذف سؤالات و ویراستاری سؤالات دیگر، یک پرسشنامه ۹۴ سؤالی مورد تأیید به‌دست آمد. سپس برای به‌دست آوردن روایی پرسشنامه نهایی در پژوهش، از دو روش محاسبه همبستگی سؤالات مقیاس با نمره کلی مقیاس و بررسی روایی سازه به‌وسیله تحلیل عاملی استفاده شد. پس از انجام تحلیل عاملی و اجرای شیوه چرخش واریماکس برای ساده‌سازی مؤلفه‌ها، مشخص شد که بهترین راه‌حل عاملی، دارای ۴ مؤلفه است.

جدول ۲ مقدار ویژه، درصد واریانس و درصد تراکمی عامل‌های باقیمانده در تحلیل (عامل‌هایی که دارای مقدار ویژه بزرگ‌تر یا مساوی ۱ بودند) را پس از چرخش واریماکس نشان می‌دهد.

بعد از اجرای دور اول دلفی، به‌منظور اصلاح و ارتقای پرسش‌های مصاحبه، از روش دلفی در سه مرحله دیگر استفاده شد. بعد از انجام مصاحبه و کامل شدن نکات و عوامل مورد نیاز، مضامین فراگیر (عوامل) شامل ۴ مضمون (زمینه، درونداد، فرایند و برون‌داد) ایجاد شدند و برای هر کدام از این چهار مضمون نیز در قالب ۲۲ مضامین سازمان‌دهنده (ملاک‌ها) و ۱۰۸ مضامین پایه (نشانه‌ها) تدوین شد و در نتیجه چارچوب اولیه ابزار ارزیابی عملکرد مدیریت ورزش شهروندی شهر اصفهان براساس الگوی سیپ با رویکرد ورزش شهروندی شکل گرفت.

به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی از روش تحلیل مضمون استفاده شد، بدین‌صورت که ابتدا واحد تحلیل به‌صورت سطر به سطر یا عبارت به عبارت بود ثبت شد (مضامین پایه)، سپس مقوله‌های ایجادشده در مضامین پایه به‌صورت یک شبکه مرتبط به هم ایجاد شد و مضامین فراگیر تدوین و در نتیجه ابزار اندازه‌گیری با تعداد ۹۴ سؤال با چهار مؤلفه: عوامل زمینه‌ای، عوامل دروندادی، عوامل فرایندی، و عوامل برون‌دادی، تهیه شد. سؤالات پرسشنامه به‌صورت بسته‌پاسخ با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملاً مخالفم) به‌دست آمد که برای ارائه الگوی بهبود کیفیت عملکرد ایجاد شد.

جامعه آماری بخش کمی این پژوهش، شامل ۱۵ نفر استادان دانشگاه‌های اصفهان با تخصص مدیریت ورزشی و

جدول ۲. مقادیر ارزش ویژه، درصد واریانس و درصد واریانس تراکمی عامل‌های استخراج‌شده

عامل	مقادیر ویژه		مجموع مجزورات بعد از چرخش واریماکس		
	مقدار ویژه	درصد واریانس	درصد تراکمی	مقدار ویژه	درصد واریانس
زمینه	۲۵/۳	۲۷/۵۹	۲۷/۵۹	۱۷/۹۳	۱۹/۴۹
درونداد	۱۷/۴	۱۸/۹۸	۴۹/۵۸	۱۶/۷۷	۱۸/۲۳
فرایند	۱۰/۰	۱۰/۹۰	۵۷/۴۸	۱۲/۴۸	۱۳/۵۶
برونداد	۶/۲۷	۶/۸۲	۶۴/۳۰	۱۱/۹۷	۱۳/۰۱

چنانکه در جدول ۲ دیده می‌شود، ارزش‌های ویژه ۴ عامل بزرگ‌تر از یک است و درصد پوشش واریانس مشترک بین گویه‌ها برای این ۴ عامل بر روی هم ۶۴/۳۰ درصد کل واریانس متغیرها را تبیین می‌کند.

براساس نتایج (جدول ۳)، مؤلفه‌های پرسشنامه به‌ترتیب عوامل برون‌دادی، عوامل فرایندی، عوامل درون‌دادی و عوامل زمینه‌ای به‌دست آمد.

جدول ۳. ترتیب مؤلفه‌های پرسشنامه مربوط به ارائه الگوی بهبود کیفیت عملکرد بعد از انجام تحلیل عاملی

پرسشنامه	مؤلفه	شاخص‌ها
عوامل ارزیابی عملکرد مدیریت ورزش شهروندی	عوامل برون‌دادی	گویه‌های ۹۴-۷۴
	عوامل فرایندی	گویه‌های ۷۳-۴۹
	عوامل درون‌دادی	گویه‌های ۴۸-۲۶
	عوامل زمینه‌ای	گویه‌های ۲۵-۱

برای بررسی و سنجش پایایی پرسشنامه تحقیق از آزمون راییج و معتبر ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد.

جدول ۴. نتایج محاسبه ضریب آلفای کرونباخ

خرده‌مقیاس	شماره سؤال‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
ارزیابی زمینه	سؤالات ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۰، ۲۱، ۲۲، ۲۳، ۲۴	۰/۸۷۱
ارزیابی درون‌داد	سؤال ۲۶ تا ۴۸	۰/۸۴۵
ارزیابی فرایند	سؤال ۴۹ تا ۷۳	۰/۹۰۱
ارزیابی برون‌داد	سؤال ۷۴ تا ۹۴	۰/۹۳۱
کل پرسشنامه		۰/۹۴۸

طبق نتایج جدول ۴، ضریب آلفای کرونباخ برای مؤلفه ارزیابی زمینه برابر با ۰/۸۷۱، برای مؤلفه ارزیابی درون‌داد برابر با ۰/۸۴۵، برای مؤلفه ارزیابی فرایند برابر با ۰/۹۰۱ و برای مؤلفه ارزیابی برون‌داد برابر با ۰/۹۳۱ و پایایی کلی پرسشنامه برابر با ۰/۹۴۸ است.

به‌منظور بررسی ضریب توافق کندال، آزمون تی تک‌متغیره و روایی محتوایی پرسشنامه در بخش کیفی، همچنین به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش در بخش کمی در دو سطح توصیفی و استنباطی، از نرم‌افزار آماری SPSS-23 استفاده شد. در سطح آمار توصیفی از آماره‌هایی مانند فراوانی، درصد، میانگین و انحراف استاندارد و در سطح آمار استنباطی از

روش‌های آماری تحلیل عاملی اکتشافی، آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، تحلیل عاملی استفاده شد و به‌منظور بررسی ارائه الگوی بهبود کیفیت خدمات از الگوسازی معادلات ساختاری در زمینه تحلیل عاملی تأییدی از نرم‌افزار Amos-23 استفاده شد.

نتایج

برای تعیین میزان اتفاق نظر میان اعضای شرکت‌کننده در روش دلفی از ضریب هماهنگی کندال استفاده شد، نتایج میزان اجماع حاصل از اجرای دور اول دلفی در جدول ۵ ارائه شده است. یافته‌ها بیانگر آن است که مقدار ضریب کندال برای همه عوامل مدنظر بیشتر از ۰/۷ یا بسیار

نزدیک به آن است که دلالت بر اجماع قوی خبرگان دارد. عوامل نیز بیش از ۰/۰۵ است که به معنای وجود توافق سطح معناداری برای ضریب هماهنگی کندال در همه معنادار بین خبرگان است.

جدول ۵. میزان اجماع نظر خبرگان با استفاده از ضریب هماهنگی کندال

مضامین	تعداد عامل‌ها	ضریب کندال (W)	آمار کای دو	سطح معناداری
زمینه‌ای	۶	۰/۷۰۷	۱۴۱/۸۸۶	۰/۰۵۵
درونداد	۶	۰/۸۷۵	۵۶/۷۶۴	۰/۰۶۱
فرایند	۵	۰/۷۰۲	۵۵/۱۷۳	۰/۱۰۴
برونداد	۵	۰/۷۹۸	۳۴/۴۲۹	۰/۲۲۴

پیش‌فرض نرمال بودن جامعه آماری پژوهش با آزمون

کولموگروف اسمیرنوف سنجیده شد که نتایج آن در جدول

۶ ارائه شد.

جدول ۶. نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

متغیرها	آماره	سطح معناداری
عوامل زمینه‌ای	۰/ ۲۱۶	۰/۰۵۴
عوامل درونداد	۰/۰۶۱	۰/۲۰۰
عوامل فرایند	۰/۰۵۹	۰/۲۰۰
عوامل برونداد	۰/۱۱۸	۰/۱۲۰
عملکرد مدیریت	۰/۱۰۵	۰/۱۴۱

به‌منظور تعیین وضعیت عملکرد مدیریت ورزش الگوی سیپ و همچنین ارزیابی وضعیت کلی از آزمون تی به‌منظور تعیین وضعیت عملکرد مدیریت ورزش تک‌متغیره استفاده شد، که نتایج آن در جدول ۷ ارائه شد.

جدول ۷. ارزیابی وضعیت عملکرد مدیریت ورزش شهروندی کلان‌شهر اصفهان براساس مدل سیپ

متغیرها	مقدار آزمون = ۳			
	میانگین	انحراف استاندارد خطا	آزمون t	اختلاف میانگین از عدد ۳
عوامل زمینه‌ای	۳/۱۳	۰/۰۴۶	۲/۸۲۹	۰/۱۳۲
عوامل درونداد	۳/۱۴	۰/۰۴۷	۲/۶۷۸	۰/۱۲۴
عوامل فرایند	۳/۲۱	۰/۰۶۱	۳/۴۹۶	۰/۲۱۳
عوامل برونداد	۳/۵۳	۰/۰۵۵	۹/۶۴۱	۰/۵۳۳
عملکرد مدیریت	۳/۲۵	۰/۰۳۴	۷/۳۶۲	۰/۲۵۶

از آنجا که عملکرد مدیریت با توجه به مقدار میانگین برابر با ۳/۲۵ و اختلاف میانگین مثبت برابر با ۰/۲۵۶ و مقدار آزمون t برابر با ۷/۳۶۲ بیشتر از قدر مطلق ۱/۹۶ است و سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است، می‌توان نتیجه گرفت که عملکرد مدیریت شهر اصفهان براساس مدل سیپ

با رویکرد ورزش شهروندی در حد مطلوب رو به متوسط است، چون میانگین این مؤلفه بالاتر از حد متوسط برابر با ۳ است.

جدول ۸ بیانگر مهم‌ترین شاخص‌های برازش مدل پژوهش بعد از اصلاحات است. قابل قبول بودن سایر

گرفت که عملکرد مدیریت شهر اصفهان براساس مدل سیپ

شاخص‌های مدل نیز در خروجی‌های نرم‌افزار دیده می‌شود. جدول ۸ و ضرایب استاندارد در شکل ۱ نشان داده شده‌اند. تأیید کلی مدل به آن مفهوم نیست که همه روابط موجود در مدل تأیید شده‌اند و به همین علت روابط موجود در مدل به صورت جداگانه نیز بررسی شوند. روابط در مدل، در

جدول ۸ و ضرایب استاندارد در شکل ۱ نشان داده شده‌اند. روابط در جدول ۹ با عنوان وزن‌های رگرسیونی غیراستاندارد به کار گرفته شده است. ضرایب رگرسیونی استاندارد شده در جدول ۹ نشان داده شده‌اند.

جدول ۸. شاخص‌های مربوط به برازش مدل کلی مربوط به ارزیابی عملکرد مدیریت ورزش

نام شاخص	مدل برازش داده شده	برازش مطلوب	وضعیت
مجذور خی (χ^2)	۱۹۹۳۱/۹۹۵	-----	مطلوب
درجه آزادی (df)	۴۱۸۳	-----	-----
کای اسکور بهنجار شده به درجه آزادی (CMIN/DF)	۴/۷۶۵	کمتر از ۵	مطلوب
شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۹۲۱	$P > ۰/۹۰$	مطلوب
شاخص برازندگی تعدیل یافته (AGFI)	۰/۹۱۸	$P > ۰/۹۰$	مطلوب
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰/۸۷۶	$P > ۰/۹۰$	قابل قبول
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	۰/۰۸۵	$P < ۰/۰۸$	قابل قبول

جدول ۹. وزن‌های غیراستاندارد رگرسیونی و سطح معنی داری

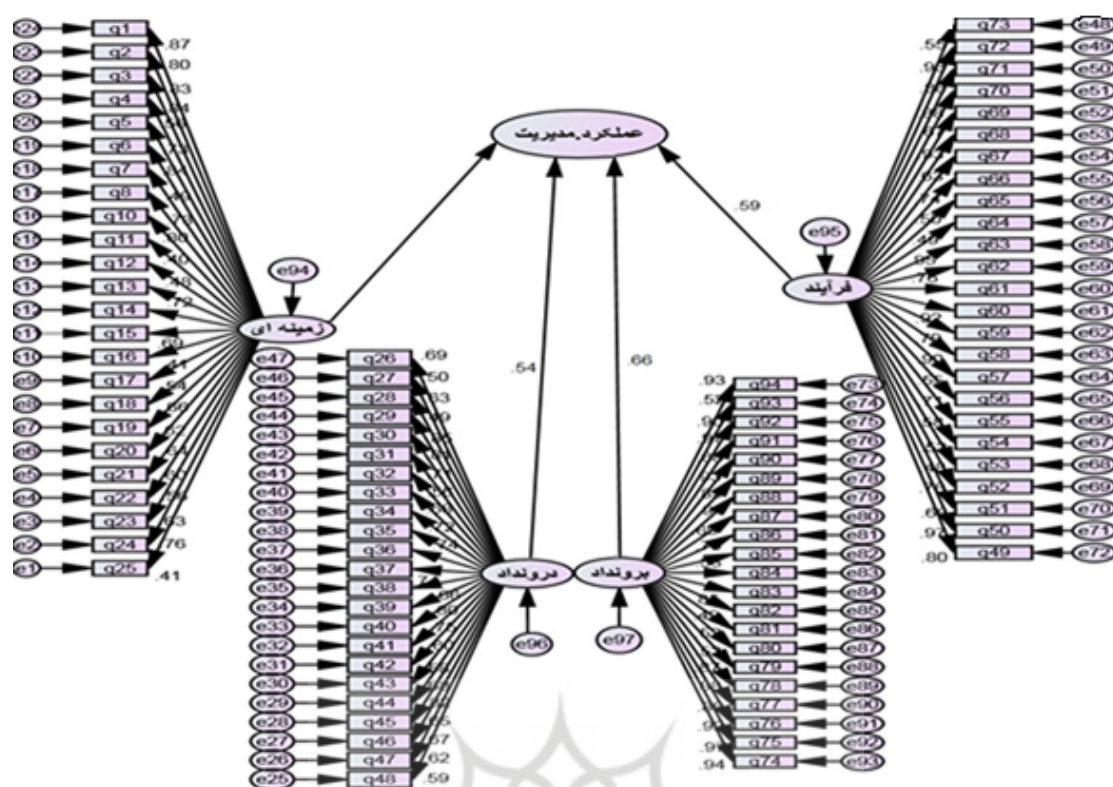
بر آورد	خطای استاندارد	نسبت بحرانی	سطح معناداری
عوامل زمینه‌ای	--<	عملکرد مدیریت	۱/۰۰۰
عوامل درون‌داد	--<	عملکرد مدیریت	۰/۳۷۲
عوامل فرایند	--<	عملکرد مدیریت	۰/۷۳۴
عوامل برون‌داد	--<	عملکرد مدیریت	۰/۸۰۱
			۰/۰۳۸
			۲/۰۷۶
			۴/۰۵۵
			۲/۶۶۱
			۰/۰۱۴
			۰/۰۲۷

معنادارند. لذا با توجه به سطوح معناداری می‌توان نتیجه گرفت که تمامی این متغیرها به عنوان معرف‌های این عامل تعریف شده و دارای نقش معناداری در تشکیل عامل کلی‌اند. در جدول ۱۰، کلیه متغیرها در مدل با ضرایب استاندارد آورده شده‌اند.

طبق نتایج جدول ۹، تمامی وزن‌های رگرسیونی استاندارد نشده دارای مقادیر خطای استاندارد، نسبت بحرانی و سطح معناداری هستند. چون آزمون در سطح ۰/۰۵ و با اطمینان ۰/۹۵ انجام می‌گیرد، از این رو کلیه ضرایبی که دارای سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ هستند،

جدول ۱۰. وزن‌های استاندارد رگرسیونی (بارهای عاملی)

بر آورد	عملکرد مدیریت	عوامل زمینه‌ای
۰/۴۸۷	عملکرد مدیریت	عوامل درون‌داد
۰/۵۴۱	عملکرد مدیریت	عوامل فرایند
۰/۵۸۹	عملکرد مدیریت	عوامل برون‌داد
۰/۶۵۸	عملکرد مدیریت	



شکل ۱. الگوی نهایی بهبود عملکرد مدیریت ورزش شهروندی

عوامل زمینه

بحث و نتیجه گیری

با توجه به اینکه که تاکنون، بیشتر پژوهش‌های صورت گرفته در صنعت خدمات ورزشی، در زمینه شناخت ادراکات مخاطبان از کیفیت خدمات و توسعه راهبردهایی برای برآورده کردن انتظارات مشتریان و سنجش میزان رضایتمندی آنان در اماکن ورزشی بوده است، پژوهش حاضر بر ارائه الگوی بهبود کیفیت عملکرد مدیریت ورزش شهروندی در شهر اصفهان براساس الگوی سیپ متمرکز شده بود، بدین منظور، پس از ارزیابی دقیق عملکرد مدیریتی ورزش شهروندی در شهر اصفهان و با توجه به نتایج به دست آمده، الگوی نهایی بهبود کیفیت عملکرد ورزش شهروندی ارائه شد.

طبق نتایج به دست آمده در بررسی عامل زمینه، از بین متغیرهای مشاهده شده مربوط به متغیر پنهان عوامل

طبق نتایج به دست آمده در شکل ۱ نشان داده شد، از بین متغیرهای مشاهده شده مربوط به متغیر پنهان عملکرد مدیریت، عوامل برون داد با بار عاملی (ضریب استاندارد) برابر با ۰/۶۵۸ بیشترین نقش را در ساختن عامل اصلی عملکرد مدیریت و عوامل زمینه ای با بار عاملی (ضریب استاندارد) برابر با ۰/۴۸۷ کمترین نقش را در ساختن عامل اصلی عملکرد مدیریت از خود ایفا می کنند.

با توجه به این نتایج می توان نتیجه گرفت که عملکرد مدیریت ورزش شهر اصفهان براساس الگوی سیپ با رویکرد ورزش شهروندی جهت ارائه الگوی بهبود کیفیت عملکرد، معنادار بوده و اولویت بندی عوامل سازنده این عملکرد مدیریتی به شرح ذیل است:

عوامل برون داد

عوامل فرایند

عوامل درون داد

زمینه‌ای، بیشترین نقش در ساختن مؤلفه عوامل زمینه‌ای توسط سؤال ۴ (بررسی منظم نیازهای ورزشی به صورت علمی توسط متخصصان) با بار عاملی برابر با ۰/۸۷ و کمترین نقش در ساختن مؤلفه عوامل زمینه‌ای از طریق سؤال ۲۵ (تمرکززدایی و اعطای اختیارات به مدیران ورزشی) با بار عاملی برابر با ۰/۳۹ بود. با توجه به نتایج به دست آمده در حوزه عوامل زمینه‌ای می‌بایست تدوین برنامه‌های ورزشی براساس نیاز شهروندان در اولویت امور برنامه‌ریزی ورزش شهر اصفهان قرار گیرد و به منظور کاهش تصدی‌گری در مدیریت ورزش شهروندی شهر اصفهان، فرایند به کارگیری نخبگان و افراد دارای صلاحیت‌های اخلاقی، اداری و فنی را تسریع و تسهیل کرد و انتخاب مدیران ورزشی براساس ضوابط و تمرکززدایی و اعطای اختیارات به مدیران ورزشی در سطوح ایجاد مأموریت اصلی حوزه مدیریت ورزش شهروندی تدوین شود و برنامه‌ریزی استراتژیک برای رسیدن به وضعیت بسیار مطلوب عملکردی ایجاد کرد تا بتوان براساس سنجش شاخص‌های از پیش تدوین شده، توسعه ورزش شهروندی را تحقق بخشید. براساس مقایسه نتایج حاصل از بررسی عامل زمینه، بهبود کیفیت عملکرد ورزش شهروندی در شهر اصفهان براساس ارزیابی عملکرد با مدل سیپ در حوزه عوامل زمینه‌ای در حد متوسط رو به مطلوب بود که با نتایج تحقیق مرادی و همکاران (۱۳۹۴) ناهمخوان و با نتایج تحقیق هج یاها، جان تان و هامدان (۲۰۱۶) و فیرهارماوان (۲۰۱۸)، عبدی شهشهانی و همکاران (۱۳۹۳)، خداپنده و همکاران (۱۳۹۴) همخوان است (۲۰۱۸، ۱۰، ۹، ۵). هج یاها، جان تان و هامدان (۲۰۱۶) در مطالعه خود در مورد اثربخشی طرح مطالعه درس به این نتیجه رسیدند که این طرح در ابعاد زمینه، درونداد، فرایند و برونداد دارای کیفیت مطلوبی است. فیرهارماوان (۲۰۱۸)،

در پژوهش ارزیابی دروس علوم ورزشی مبتنی بر الگوی سیپ نتیجه گرفت عامل زمینه اثربخشی لازم در کارامدی محتوای درسی در برنامه تحصیلی دانشگاه کبومن را شامل می‌شود. عبدی شهشهانی و همکاران (۱۳۹۳) دوره دکتری تخصصی بهداشت باروری در ایران را در ابعاد درونداد، فرایند و برونداد، نیمه مطلوب و در بعد زمینه، مطلوب ارزیابی کردند و در کل به این نتیجه رسیدند که این دوره در ایران مناسب است (۹). خداپنده و همکاران (۱۳۹۴) در مقاله خود نتیجه گرفتند که وضعیت دانشکده پزشکی کرمان از لحاظ وضعیت زمینه، درونداد و فرایند کاملاً مطلوب و در بخش برونداد، وضعیت آن نسبتاً مطلوب بوده است (۵). با توجه به اینکه در ارزیابی زمینه به ارزیابی نیازها، علایق و مسائل محیطی می‌پردازد، به این ترتیب نیازها، مشکلات، دارایی‌ها و فرصت‌ها به صورت گسترده در یک محیط ارزیابی می‌شود. ارزیابی زمینه ممکن است قبل، در طول و حتی بعد از اجرای برنامه انجام گیرد. اگر سازمان‌ها، ارزیابی زمینه را قبل از برنامه انجام دهند، ارزشیابی را با مطالعه‌ای با قلمرو محدود در نظر گرفته‌اند. هنگامی که سازمان‌ها ارزیابی را در طی یا بعد از برنامه به کار برند، ارزیابی زمینه در ترکیب با درونداد، فرایند و برونداد تفسیر می‌شود. هدف اصلی این ارزیابی فراهم‌سازی اطلاعات مورد نیاز برای برنامه‌ریزی است. محور اساسی اقدامات و فعالیت‌ها در اینجا بررسی نیازها یا نیازسنجی است. با توجه به نتایج پژوهش حاضر می‌توان به منظور بهتر شدن، در برنامه‌ریزی فعالیت‌های ورزش همگانی، رسالت، اهداف و برنامه‌های ورزش شهروندی با توجه به رویکرد ایجاد برابری فرصت‌های آموزشی برای شهروندان در نظر گرفته شود. همچنین شرایط لازم برای ارزیابی محتوای این فعالیت‌ها فراهم و محتوای فعالیت‌های ورزشی شهروندی

برگزارشده با شرایط جهانی و تغییرات و فناوری‌های نوین همخوانی داشته باشد.

براساس نتایج به‌دست‌آمده در بررسی عامل درونداد، از بین متغیرهای مشاهده‌شده مربوط به متغیر پنهان عوامل درونداد، بیشترین نقش در ساختن مؤلفه عوامل دروندادی توسط سؤال ۴۴ (فرصت اصلاح و بازنگری برنامه‌های ورزشی) با بار عاملی برابر با ۰/۸۶ و کمترین نقش در ساختن مؤلفه عوامل درونداد توسط سؤال ۲۷ (وضوح و روشنی محتوای برنامه‌های ورزشی) با بار عاملی برابر با ۰/۴۴ ایفا می‌شود. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده در حوزه عوامل درونداد می‌بایست از مرحله بارش ذهنی ایجاد برنامه‌ها تا مرحله تصویب برنامه‌های راهبردی عملیاتی ورزش شهروندی فرصت اصلاح و بازنگری وجود داشته باشد و پس از تصویب برنامه‌ها از طریق اطلاع‌رسانی جامع، شهروندان را در جریان برنامه‌های مصوب قرار داد. براساس مقایسه نتایج حاصل از بررسی عامل درونداد، بهبود کیفیت عملکرد ورزش شهروندی در شهر اصفهان براساس ارزیابی عملکرد با مدل سیپ در حوزه عوامل درونداد در حد متوسط رو به مطلوب با نتایج اخوتی و همکاران (۱۳۹۳) ناهمخوان و با نتایج هج یاها، جان تان و هامدان (۲۰۱۶) و فیرهارماوان (۲۰۱۸)، مرادی و همکاران (۱۳۹۴) همخوان است (۲، ۱۰، ۱۸، ۲۰). اخوتی و همکاران (۱۳۹۳) نتیجه گرفتند که در بعد درونداد برنامه آموزشی رشته کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی وضعیت نسبتاً مطلوب دارد و با وضعیت کاملاً مطلوب فاصله دارد که احتمالاً دلیل ناهمخوان بودن در نتایج تحقیقات با نتیجه این تحقیق در متفاوت بودن جامعه و نمونه آماری است (۲). مرادی (۱۳۹۴) در پژوهشی به ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت شرکت ملی گاز ایران

براساس سه الگوی پاتریک، فیلیپس و سیپ پرداخت. نتایج پژوهش حاکی از این است که دوره‌های آموزشی شرکت ملی گاز ایران در عامل‌های واکنش، یادگیری، رفتار، نتایج، زمینه، فرایند و برون‌داد فاقد اثربخشی لازم بوده و فقط در دو عامل درونداد و سودآوری اثربخشی لازم را دارا بوده است (۱۰). با توجه به اینکه هدف از ارزیابی درونداد برنامه پیشنهادی و بودجه اجرایی آن است، باید رویکردهای مرتبط را مشخص و ارزیابی کرد تا به تصمیم‌گیرندگان کمک کند رویکردی مناسب را برای اقدام انتخاب کنند. همچنین امکانات مالی و بودجه مناسب، زمان لازم برای اجرای فعالیت‌های ورزشی شهروندی و ابلاغ دستورالعمل اجرایی برنامه‌های ورزش همگانی به‌طور واضح می‌تواند تأثیر بسزایی داشته باشد.

طبق نتایج به‌دست‌آمده در بررسی عامل فرایند، از بین متغیرهای مشاهده‌شده مربوط به متغیر پنهان عوامل فرایند، بیشترین نقش در ساختن مؤلفه عوامل فرایند از طریق سؤال ۵۰ (تغییر برنامه مدرسان براساس نیاز ورزشی شرکت‌کنندگان در ورزش همگانی) با بار عاملی برابر با ۰/۹۷ و کمترین نقش در ساختن مؤلفه عوامل فرایند از طریق سؤال ۵۳ (به‌کارگیری نیروی انسانی شایسته در تدوین برنامه‌های ورزشی) با بار عاملی برابر با ۰/۴۴ ایفا می‌شود. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده در حوزه عوامل فرایند می‌بایست با ارتقای شایستگی‌های علمی کاربردی مربیان ورزش همگانی، تغییر برنامه مدرسان براساس نیاز ورزشی شرکت‌کنندگان در ورزش همگانی، کیفیت روش‌های تدریس مربیان ورزشی به شرکت‌کنندگان در ورزش همگانی، کیفیت کارگاه‌های آموزشی ورزشی، به‌کارگیری نیروی انسانی شایسته در تدوین برنامه‌های ورزشی، به‌کارگیری مدیران شایسته در سطوح مختلف

سازمانی، توانایی ایجاد انگیزه توسط مربیان در شرکت‌کنندگان در ورزش همگانی، میزان تخصص ارزیابان ورزشی در مدیریت ورزشی شهر، میزان پایبندی کارکنان به قوانین و مقررات در راستای برنامه‌ریزی و اجرای برنامه‌های ورزشی، میزان پایبندی کارکنان به موازین اخلاقی در راستای برنامه‌ریزی و اجرای برنامه‌های ورزشی را با تدوین و تصویب فرایندهای نظارتی و ایجاد آیین‌نامه‌های مربوطه وضعیت رو به رشدی را متصور ساخت. براساس مقایسه نتایج حاصل از بررسی عامل فرایند، بهبود کیفیت عملکرد ورزش شهروندی در شهر اصفهان براساس ارزیابی عملکرد با مدل سیپ در حوزه عوامل فرایند در حد متوسط رو به مطلوب با نتایج سلطانیان و همکاران (۱۳۹۱) و پاکدامن (۱۳۹۰) ناهمخوان و با نتایج هج یاه، جان تان و هامدان (۲۰۱۶) و فیهرارماوان (۲۰۱۸)، اخلاقی و همکاران (۱۳۹۲) و یارمحمدیان و محبی (۱۳۹۳) همخوان است (۱۸،۱۶،۱۲،۷،۳). یارمحمدیان و محبی (۱۳۹۳) در بررسی دوره کارشناسی ارشد فناوری اطلاعات سلامت در دانشگاه‌های علوم پزشکی نشان دادند که ابعاد زمینه، ورودی، فرایند و خروجی این دوره در وضعیت نسبتاً قابل قبول قرار دارد (۱۱). اخلاقی و همکاران (۱۳۹۲) نتیجه گرفتند در بخش عوامل زمینه‌ای، درون‌داد، فرایند و برون‌داد، کیفیت برنامه‌های آموزشی در آموزش عالی، در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار داشت (۱). ارزشیابی فرایند ارزیابی مداوم روند اجرای برنامه‌های تدوین شده ورزش شهروندی است و به علاوه تغییراتی در طرح‌ریزی برنامه‌های تدوین شده انجام می‌دهد. این تغییرات از جمله شامل حذف فعالیت‌هایی است که ضعیف اجرا می‌شوند.

طبق نتایج به دست آمده در بررسی عامل برون‌داد، از بین متغیرهای مشاهده شده مربوط به متغیر پنهان عوامل برون‌داد، بیشترین نقش در ساختن مؤلفه عوامل برون‌داد از

طریق سؤال ۷۵ (بهبود نظام ارزیابی عملکرد در مدیریت ورزشی شهرداری) با بار عاملی برابر با ۰/۹۷ و کمترین نقش در ساختن مؤلفه عوامل فرایند از طریق سؤال ۸۲ (تقویت تفکر سیستمی در مدیریت ورزش شهرداری) با بار عاملی برابر با ۰/۵۱ ایفا می‌شود. با توجه به نتایج به دست آمده در حوزه عوامل فرایند می‌بایست، تولید دانش جدید در مدیریت ورزشی شهری، بهبود نظام ارزیابی عملکرد در مدیریت ورزش شهروندی، تناسب نظام ارزیابی با امکانات و سطح برنامه‌های ورزشی، وجود نظام ارزیابی منظم، ارتقای نظام انتقادات و پیشنهادات، تقویت نگرش یادگیری مادام‌العمر، افزایش تمایل به تغییر و توسعه شغلی، تقویت تفکر سیستمی، افزایش نرخ تمایل به ورزش همگانی در بین اقشار مختلف جامعه، ایجاد انگیزه برای اقشار مختلف جامعه جهت شرکت در ورزش همگانی، افزایش صلاحیت‌های حرفه‌ای مدیران، تقویت مسئولیت‌پذیری افراد، تقویت پاسخگویی در بین کارکنان، وجود آموزش بهنگام، جذب کمک‌های مردمی برای توسعه ورزش همگانی، افزایش مشارکت برای توسعه ورزش همگانی، کاهش ناهنجاری‌های رفتاری به واسطه توسعه ورزش همگانی، تقویت مهارت‌های مقابله با استرس در بین افراد به واسطه ورزش همگانی، افزایش رعایت موازین بهداشتی در ورزش همگانی، افزایش احساس امنیت روانی در ورزش همگانی با توجه به ارزیابی صورت گیرد. براساس مقایسه نتایج حاصل از بررسی عامل درون‌داد، بهبود کیفیت عملکرد ورزش شهروندی در شهر اصفهان براساس ارزیابی عملکرد با مدل سیپ در حوزه عوامل برون‌داد در حد متوسط رو به مطلوب با نتایج مرادی و همکاران (۱۳۹۴) و سلطانیان و همکاران (۱۳۹۱) ناهمخوان و با نتایج هج یاه، جان تان و هامدان (۲۰۱۶) و فیهرارماوان (۲۰۱۸)، خداینده و همکاران (۱۳۹۳) همخوان است (۱۹،۱۷،۱۱،۷،۵). هج یاه، جان تان و هامدان (۲۰۱۶) در مطالعه خود در مورد

اثربخشی طرح مطالعه درس به این نتیجه رسیدند که این طرح در بعد برونداد دارای کیفیت مطلوبی است. فیهرارماوان (۲۰۱۸)، در پژوهش ارزیابی دروس علوم ورزشی مبتنی بر الگوی سیپ نتیجه گرفت عامل برونداد اثرگذارترین عامل مؤثر بر محتوای آموزشی است (۱۸). سلطانپان و همکاران (۱۳۹۱) در ارزیابی طرح شهاب (شناسایی و هدایت استعدادهای برتر دبیرستان) براساس مدل سیپ نتیجه گرفتند که این طرح از لحاظ اهمیت در سطح بالایی قرار دارد، ولی در بعد ورودی‌های خود و عناصری مانند استراتژی‌ها، امکانات، راهنمایی‌ها و مشاوره‌ها ضعف داشته و از وضعیت مطلوب فاصله دارد و در ابعاد فرایند (مانند نظارت و کنترل طرح) و محصول (میزان موفقیت این طرح) در وضعیت متوسط قرار دارد و فاصله زیادی تا حد مطلوب دارند (۷). خداینده و همکاران (۱۳۹۴) در مقاله خود نتیجه گرفتند که وضعیت دانشکده پزشکی کرمان از لحاظ وضعیت زمینه، درونداد و فرایند کاملاً مطلوب و در بخش برونداد، وضعیت آن نسبتاً مطلوب بوده است (۵). ارزیابی برونداد به ارزیابی برنامه‌ها می‌پردازد و هدف اساسی آن معین کردن میزانی است که نیازهای همه ذی‌نفعان حقیقی مورد ارزیابی واقعی قرار گرفته است و از سوی دیگر، به تفسیر ارزش و شایستگی نتایج می‌پردازد. بازخورد در مورد برنامه هم در طول و هم بعد از اجرای برنامه لازم است. نقش ارزیابی برونداد این است که تعیین کند تا چه حد اهداف برنامه تحقق یافته است.

ارائه الگوی بهبود عملکرد مدیریت ورزش شهروندی از یک طرف سبب بهبود و اصلاح کیفیت برنامه ورزش شهروندی می‌شود و از طرف دیگر شناسایی عوامل مدل سیپ در ارزیابی عملکرد مدیریت ورزش شهروندی مورد مطالعه موجب می‌شود تا اهمیت هریک از شاخص‌های این مدل در بهبود کیفیت برنامه‌های ورزش شهروندی مشخص شود و کیفیت برنامه از نظر زمینه، درونداد، فرایند و

بروندادها بهبود یابد. در این زمینه از مهم‌ترین عوامل مؤثر در ارزیابی عملکرد مدیریت ورزش شهروندی، عوامل زمینه‌ها، درونداد، فرایند و بروندادهای مربوط به آن است. ازاین‌رو در این پژوهش به شناسایی این عوامل در بهبود کیفیت عملکرد مدیریت ورزش شهروندی پرداخته شد.

ازاین‌رو اتخاذ چنین رویکردی در اجرای راهبرد مدیریت ورزش شهروندی اصفهان، به‌نظر می‌رسد به نهادهای سازش تفکر استراتژیک در بین مدیران در راستای کارآمدی هرچه بهتر عملکرد این مدیریت منجر شود. از سوی دیگر چنین رویکردی که از مدت‌های طولانی در مدیریت ورزش شهروندی شهر اصفهان به آن احساس نیاز می‌شد و آن تفکرات سنتی جهت اجرای فعالیت‌های مناسبی با هدف ارائه گزارش‌های کمی، بدون سیاستگذاری توسعه ورزش شهروندی، سبب شده طی سالیان گذشته میلیاردها ریال اعتبار به توسعه ورزش همگانی در شهرداری اختصاص داده شود، اما نتیجه مطلوبی در بالا بردن سطح سلامتی اجتماعی احساس نشده و مدیران با نگاه‌های سلیقه‌ای دچار فعالیت محوری بدون برنامه‌ریزی راهبردی شوند که بزرگ‌ترین ضعف مدیریت ورزش شهروندی اصفهان به‌شمار می‌آید.

براساس نتایج پژوهش از بین متغیرهای مشاهده‌شده مربوط به متغیر پنهان عملکرد مدیریت، عوامل برونداد با بار عاملی (ضریب استاندارد) برابر با ۰/۶۵۸ بیشترین نقش را در ساختن عامل اصلی عملکرد مدیریت و عوامل زمینه‌ای با بار عاملی (ضریب استاندارد) برابر با ۰/۴۸۷ کمترین نقش را در ساختن عامل اصلی عملکرد مدیریت از خود ایفا می‌کنند. ازاین‌رو اولویت‌بندی عوامل سازنده این عملکرد مدیریتی به شرح ذیل است:

عوامل برونداد، عوامل فرایند، عوامل درونداد و عوامل

زمینه.

براساس نتایج پژوهش، الگوی چرخ‌دنده بهبود کیفیت

عملکرد مدیریت ورزش شهروندی ابداع و به شرح شکل ۲

ارائه شد.



شکل ۲. الگوی چرخ‌دنده بهبود کیفیت عملکرد ورزش شهروندی

شرکت‌کنندگان در ورزش همگانی صورت پذیرد. فرصت اصلاح و بازنگری برنامه‌های ورزشی پس از تدوین برنامه‌های سالانه با توجه به مقتضیات زمانی، مالی، شهری و کشوری وجود داشته باشد و در آخر بررسی منظم نیازهای ورزشی به صورت علمی توسط متخصصان علوم ورزشی در خصوص توسعه فعالیت‌های بدنی همگانی صورت پذیرد.

در نهایت انتظار می‌رود پژوهش حاضر به پیشرفت دانش در حوزه عملکرد مدیریت ورزش شهروندی کمک کند. بر همین اساس پیشنهاد می‌شود بهبود نظام ارزیابی عملکرد در مدیریت ورزش شهروندی براساس پیاده‌سازی مدل ارزیابی سیپ در سازمان‌های ورزشی کشور انجام پذیرد. همچنین تغییر برنامه مدرسان براساس نیاز ورزشی

منابع و مآخذ

۱. اخلاقی، فائزه؛ یارمحمدیان، محمدحسین. (۱۳۹۲). «ارزیابی کیفیت برنامه‌های آموزشی در آموزش عالی با استفاده از الگوی سیپ». مجله مدیریت اطلاعات سلامت، ش ۵ (۲۱)، ص ۶۳۹-۶۲۹.
۲. اخوتی، مریم؛ یزدی فیض‌آبادی، وحید؛ بیگزاده، امین؛ شکوهی، مصطفی؛ مهرالحسانی، محمدحسین. (۱۳۹۳). «ارزیابی مدیریت خدمات درمانی برنامه کارشناسی دانشگاه علوم پزشکی کرمان براساس مدل سیپ در مراحل پیشرفت آموزش پزشکی». مجله گام‌های توسعه در آموزش پزشکی، ش ۱ (۱۱)، ص ۱۱۳-۱۰۱.
۳. پاکدامن، افسانه؛ سلیمانی، یدالله؛ خرازی فرد، محمدجواد. (۱۳۹۰). «ارزیابی اهداف آموزشی بخش‌های پرودنتیکس و بهداشت دهان و دندان از دیدگاه دانشجویان دندان‌پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران براساس الگوی ارزیابی سیپ». مجله دندان‌پزشکی (دانشگاه علوم پزشکی تهران)، ش ۱، ص ۲۵-۲۰.
۴. جوادپور، محمد. (۱۳۹۱). «ورزش همگانی در ایران و تدوین چشم‌انداز، استراتژی و برنامه‌های آینده». مجله تحقیقات کاربردی در مدیریت ورزشی، ش ۴، ص ۳۰-۲۱.
۵. خدابنده، صدیقه. (۱۳۹۴). «رابطه تعادل بین کار و خانواده و کیفیت زندگی پرستاران در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمان». مجله دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی کرمان، ش ۱، ص ۵۷-۴۶.
۶. زنگی‌آبادی، علی. (۱۳۸۷). «تجزیه و تحلیل توزیع مکانی مبلمان ورزشی در پارک‌های شهری و تأثیر آن بر رضایت و استقبال شهروندان». فصلنامه جغرافیا و مطالعات محیطی، دوره ۱، ش ۲، ص ۳۸-۳۲.
۷. سلطانیان، عباس. (۱۳۹۱). «ارزیابی طرح شهاب سنگ براساس اجزای مدل سیپ». مجله علوم پایه، ش ۴، ص ۲۶-۲۱.
۸. سعیدی، عباس. (۱۳۹۰). «درک اساسی در برنامه‌ریزی فیزیکی و مکانی». مجله علمی دانشگاه پیام نور، ش ۱، ص ۲۹-۲۶.
۹. عبدی شهنشاهی، مهشید؛ احسان‌پور، سهیلا؛ یمانی، نیکو. (۱۳۹۳). «طراحی و اعتبارسنجی ابزاری برای ارزیابی برنامه دکتری ایران براساس مدل سیپ». مجله آموزش پزشکی ایران، ش ۳، ص ۲۶۵-۲۵۲.
۱۰. مرادی، مجید. (۱۳۹۴). «ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت شرکت ملی گاز ایران براساس سه الگوی پاتریک، فیلیپس و سایپ». مجله مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، ش ۱، ص ۴-۲.
۱۱. محبی، نوشین؛ یارمحمدیان، محمدحسین. (۱۳۹۳). «تدوین شاخص‌های ارزشیابی دوره کارشناسی ارشد فن‌آوری اطلاعات سلامت در دانشگاه‌های علوم پزشکی منتخب». مجله مدیریت اطلاعات سلامت، ش ۴ (۳۲)، ص ۵۷۰-۵۵۸.
12. Al-Shire, D.R. (1996). "An empirical examination of model of perceived service quality and satisfaction". Journal of Retailing, 72, pp: 201-14.
13. Aigin, M.G. (2014). "Sports management Services: The Dimensions of Quality". Journal of Human Sport & Exercise, 5(2), pp: 295-306.
14. Anderson, E. W., Fornell C., Lehmann, D. R. (1995). "Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden". Journal of Marketing, 58, pp: 53-66.
15. Bitner, M. J., Hubbert, A. R. (2017). "Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.). Service quality: New directions in theory and practice, pp. 72-94). Thousand Oaks, CA: Sage.

16. Chia, M. C., Chin, T. C., Chin, H. H. (2002). "A review of service quality in corporate and recreational sport/fitness programs". *The Sport Journal*, 5(3), pp: 1-9.
17. Chuan, J. L. (2008). "Service quality of the ocean sports clubs and its impact on customer satisfaction and customer loyalty". Dissertation, United States Sports Academy, pp: 3-87.
18. Firharmawan, H. (2018). "Cipp-Based Evaluation on English for Sport Science at Sport Education Study Program of the University Of Ma'Arif Nahdlatul Ulama, 24(2): pp12-18.
19. Hak Lee, J. Jae Yong, K. Kim, H., D. Sagas, M. (2011). "The influence of service quality on satisfaction and intention: A gender segmentation strategy". *Sport Management Review*, 14(1). Pp: 54-63.
20. Hj Yahya, F., Jantan, H., Saleh, H., Hamdan, A.R. (2016). "Perspective of science lecturers' in implementing science curriculum in teacher training college". *Man in India*, 96(1-2), pp: 115-126.
21. Liu, Y. C. (2008). 'An analysis service quality, customer satisfaction and customer loyalty of commercial swim clubs in Taiwan'. Dissertation, United States Sports Academy, pp: 1-115.
22. Lewis, M. (2012). "A model of the assessment of the service quality affecting the sports service customers' loyalty". *Olympic Journal*, 52, pp: 54-41.
23. Lim, S. J. (2006). "The influence of service quality on customer satisfaction, attitudinal loyalty, and behavioral future intentions for participation of fitness centers in South Korea: A structural equation modeling approach". Dissertation, United States Sports Academy, pp: 68.
24. Robinson, L. (2006). 'Customer expectations of sport organization". *European Sport Management Quality*, 6, pp: 67-64.
25. Skolits, G. J, Morrow, J.A., Burr, E.M. (2018). 'Reconceptualizing Evaluator Roles'. *American Journal of Evaluation*, 30(2), pp: 2 75-295.
26. Zhang, F, Zillante, G., Zuo, J. (2013). 'Identification and evaluation of the key social competencies for chinese construction project managers'. *International journal of project management*, 31(5):748-759.

Developing a Model to Improve the Quality of Citizenship Sport Management Performance in Isfahan City Based on the CIPP Model

Ali Halajian¹ - Mina Mostahfezian^{**2} - Hamid Reza Mirsafian³ - Hamid Zahedi⁴

1. PhD Student of Sport Management, Department of Physical Education and Sport Sciences, Najafabad Branch, Islamic Azad University, Najafabad, Iran 2,4. Assistant Professor, Department of Physical Education and Sport Sciences, Najafabad Branch, Islamic Azad University, Najafabad, Iran 3. Assistant Professor, Department of Sport Management, Faculty of Sport Sciences, University of Isfahan, Iran

(Received: 2019/03/17; Accepted: 2020/07/31)

Abstract

The aim of this study was to develop a model to improve the quality of citizenship sport management performance in Isfahan city based on the CIPP model. This study was of a descriptive nature, an applied in terms of objectives which was conducted with qualitative and quantitative methods. The statistical population included specialists and experts in the field of sport management and executive managers in the field of citizenship sport in Isfahan city. The sampling method in the qualitative part was purposive using semi-structured interviews and in the quantitative part was a researcher-made questionnaire using convenience sampling method. In order to correct and improve the interview questions, the Delphi method was used in four stages. After the interviews were conducted and the required points and factors were completed, comprehensive themes of the CIPP model were created and organizing themes (criteria) and basic themes (markers) were developed for each of these four themes. The results indicated that the output with regression weight of 0.66, process with regression weight of 0.59, input with regression weight of 0.54 and context with regression weight of 0.49 had the most effect on the performance of citizenship sport management. In this regard, improving the performance evaluation system in citizenship sport management, changing the planning based on the sport needs of participants in sport for all, the opportunity to modify and review citizenship sport programs and regularly reviewing sport needs scientifically by experts can improve the performance of citizenship sport management.

Keywords

CIPP model, citizenship sport management, Isfahan city, performance quality improvement.

* Corresponding Author : Email : dr.mostahfezian@gmail.com ; Tel: +989133155039