

بررسی میزان رضایت‌مندی از عملکرد کمیته‌های آمادگی جسمانی استان گیلان

علی محمد صفانیا^۱، نوشین بنار^۲، میترا پورسهراب^{۳*}

^۱ دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ^۲ استادیار دانشگاه گیلان،

^۳ دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات آیت... آملی

تاریخ دریافت: ۹۲/۰۹/۲۲

تاریخ پذیرش: ۹۳/۰۲/۲۸

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان رضایت‌مندی از عملکرد کمیته‌های آمادگی جسمانی استان گیلان انجام شده است.

روش‌شناسی: روش پژوهش از نوع توصیفی، پیمایشی است. جامعه آماری شامل رئیس اداره ورزش و جوانان، کلیه کارکنان کمیته‌ها، مربیان، داوران و ورزشکاران فعال (در مجموع ۱۷۵ نفر) از پانزده شهرستان استان گیلان بودند. پرسشنامه بین همه آن‌ها توزیع شد و در نهایت ۱۵۷ پرسشنامه کامل جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل شد. ابزار اندازه‌گیری در این پژوهش، پرسشنامه‌های محقق ساخته بود. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها توسط سه نفر از صاحب‌نظران و مدرسان مدیریت ورزشی و سه نفر از مربیان با سابقه تأیید شد و پایایی آن از طریق «آزمون آلفای کرونباخ» $r=0/96$ برآورد شد. برای تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و از آزمون‌های کالموگروف- اسمیرنوف، t یک نمونه‌ای، ANOVA، تعقیبی LSD، کروسکال والیس، اسپیرمن و آزمون یومان ویتنی در سطح معنی‌داری $p < 0/05$ و نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ استفاده شد.

یافته‌ها: در تجزیه و تحلیل ابعاد رضایت‌مندی از عملکرد کمیته‌های آمادگی جسمانی، ۹ عامل شناسایی شد و سه عامل مدیریتی- برنامه‌ریزی، منابع انسانی و عامل علمی-پژوهشی از دیدگاه کلیه آزمودنی‌ها به عنوان مهم‌ترین عوامل به ترتیب اولویت‌بندی شد. در بررسی عامل منابع مالی، متغیر میزان جذب منابع تخصیصی از اداره تربیت‌بدنی شهرستان (نقدی و غیرنقدی)، درآمد حاصل از اجاره اماکن ورزشی در اختیار کمیته، اولین و دومین اولویت بوده و بیشترین تأثیر را در رضایت پاسخ‌دهندگان داشته است.

نتیجه‌گیری: پیشنهاد می‌شود، مسئولان و برنامه‌ریزان کمیته‌های استراتژی‌های لازم برای استفاده از عوامل مدیریتی - برنامه‌ریزی، عامل منابع انسانی، عامل علمی- پژوهشی به‌کارگیرند و با در نظر داشتن اهمیت منابع مالی دولتی در جذب و تربیت نیروهای انسانی متخصص، فراهم نمودن امکانات و تجهیزات، زیرساخت‌های عمرانی، برنامه‌ریزی سالانه، بالا بردن کیفیت خدمات، تحولات مثبت در کمیته‌ها ایجاد کنند. **واژه‌های کلیدی:** کمیته آمادگی جسمانی و ایروبیك، ارزیابی عملکرد، رضایت‌مندی، مدیریت برنامه‌ریزی، مدیریت منابع انسانی.

مقدمه

آمادگی جسمانی با بهبود سلامت جامعه، موجب توسعه قابلیت‌های جسمانی، رشد مسئولیت فردی و اجتماعی و افزایش کارایی می‌شود. ورزش در شکوفایی ابعاد مختلف شخصیت افراد جامعه اعم از اخلاقی، عقلانی و جسمانی و نیز تحکیم و تسهیل دستیابی به نشاط و سلامت عمومی جامعه عاملی مؤثر و قوی است (کوچی، ۱۳۹۰). نظر به نقش انکارناپذیر ورزش و آمادگی جسمانی در جامعه، این مهم در قالب کمیته ورزشی آمادگی جسمانی و ایروبیک شکل‌گرفته و هدف‌دار شده است و مدیران سازمان ورزشی می‌توانند با جذب افراد در برنامه‌های ورزشی در ارتقای وضعیت سلامت عمومی جامعه اثرگذار باشند. همچنین مربیان، داوران و ورزشکاران به عنوان بخشی از این سیستم، نقش اساسی و کلیدی دارند.

تغییرات محیطی و افزایش رقابت جهانی موضوع رضایت‌مندی کارکنان را در کانون توجه مدیران قرار داده است (کوچی، ۱۳۹۰) چرا که این مسئله ظرفیت بالقوه‌ای را برای بهره‌برداری از توانایی‌های انسانی ایجاد می‌کند. به‌طور کلی برای رضایت‌مندی افراد در سازمان، گام‌های زیر باید برداشته شود، گام اول، تحول ساختار سازمان از حالت سنتی به حالت ارگانیک و پویاست تا بستر و زمینه بروز توانایی افراد در سازمان برای آنان آماده شود و افراد بتوانند قابلیت‌های واقعی مثل خلاقیت و شایستگی را از خود نشان دهند به مرحله اجرا درآورند. وجود مدیریت لایق، برخورداری از مزایای بیشتر، ایجاد دوره‌های بازآموزی و مناسب بودن محیط کار، از اولویت‌های اساسی در این خصوص است. گام دوم در این زمینه تغییر فرهنگ‌سازمانی است، به نحوی که افراد یاد بگیرند به‌صورت مشارکتی در تصمیم‌گیری‌ها شرکت کنند و مسئولیت بیشتری از خود در قبال وظایف محوله نشان دهند (فان چون مان، ۲۰۱۰).

هر سازمانی برای آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیت‌ها و نتایج عملکردش نیازمند سیستم‌های مناسب بررسی میزان رضایت‌مندی از عملکرد خاص خود می‌باشد. فقدان چنین سیستمی به معنی عدم برقراری ارتباط با محیط درونی و بیرونی است که در نهایت موجب عدم درک صحیح و ارزیابی علمی از تلاش‌های صورت گرفته می‌شود و ناکارآمدی و بی‌حرکی سازمان را در پی خواهد داشت (نادری، ۱۳۹۰). با نظارت و ارزیابی می‌توان میزان دستیابی یا وصول به اهداف، مقایسه برنامه با استانداردها، تعیین ارزش و رتبه هر جنبه از برنامه و میزان اثربخشی آن را شناسایی کرد (همتی‌نژاد و رضانی‌نژاد، ۱۳۸۰). علاوه بر این، سیستم‌های بررسی عملکرد، مکانیزم‌های رسمی پاسخگویی در سازمان‌ها هستند، واضح است که تمامی سازمان‌ها اعم از تولیدی، خدماتی و آموزشی باید میزان رضایت‌مندی از عملکرد سازمان خود را ارزیابی کنند تا بر اساس نتایج حاصله، برنامه‌ریزی‌های بهتری را در آینده سازمان خود تنظیم کنند (تاناکت، ۲۰۰۸). بنابراین رضایت‌مندی افراد از عملکرد سازمان شاخصی برای ارزیابی عملکرد سازمان از جوانب

مختلف محسوب می‌شود. با توجه به رویکرد نوین در فرایندهای اجرایی کشور، ارائه خدمات باکیفیت مطلوب و جلب رضایت مراجعین از اهمیت بسزایی برخوردار است. شناخت نیازمندی‌های کمیته ورزشی آمادگی جسمانی بر اساس میزان و دستیابی مورد نیاز اگرچه متغیر و گسترده است به همان اندازه اهمیت دارد. ارائه کیفیت در قالب یک محصول و یا خدمت که انتظارات مشتریان را برآورده می‌نماید و یا بیش از انتظارات آنان است این فرصت را هم به مدیران و مربیان کمیته آمادگی جسمانی می‌دهد که عوامل ذهنی را که در قضاوت مشتریان حیاتی هستند ولی کمی کردن آن‌ها مشکل است (نادری، ۱۳۹۰).

به‌طور کلی بررسی عملکرد به معنای اندازه‌گیری عملکرد از طریق مقایسه وضع موجود با وضع مطلوبی ایده‌آل بر اساس شاخص‌های از پیش تعیین‌شده که واجد ویژگی‌های معین باشند (میرکاظمی، ۱۳۸۸). از دستاوردهای بررسی عملکرد می‌توان توسعه فرآیند هدف‌گذاری صحیح توسط مدیران و مسئولان، استفاده بهینه از منابع، ارتقاء توان دستیابی سازمان به اهداف و در نتیجه اثربخشی آن و تصمیم‌گیری دقیق‌تر مسئولان به‌واسطه مشخص شدن نقاط ضعف و قوت عملکردها را نام برد (شفیعی کردشولی، ۱۳۸۶). بنابراین سازمان‌ها با داشتن آگاهی از برداشت‌ها و طرز تلقی مشتریان، در مورد عملکردشان می‌توانند تصمیمات مؤثرتری اتخاذ کنند. سازمان‌های موفق سیستم‌هایی پویا هستند که با توجه به نیروهای محیطی و تأثیرات آن‌ها فعالیت‌های خود را سازمان‌دهی می‌کنند و همواره با ارزیابی ورودهای و به‌هنگام کردن آن‌ها در ارائه خدمات و براساس نیاز مشتریان تلاش کنند. آن‌ها همچنین با گرفتن بازخوردهایی از مشتریان و تجزیه و تحلیل آن‌ها، انحرافات سیستم را به‌موقع تشخیص داده، اصلاحات لازم را در جهت بهبود عملکرد انجام می‌دهند (میرفخرالدینی و همکاران، ۱۳۹۰). پژوهش حاضر در زمینه رضایت‌مندی از عملکرد کمیته‌های آمادگی جسمانی می‌تواند کوششی برای اصلاح ساختار نظام اداری و خدماتی کمیته‌های آمادگی جسمانی و تقویت پیوند کارکنان، مربیان، داوران و ورزشکاران با کمیته می‌باشد. یافته‌های تحقیقات انجام شده گواه این مطلب است که رضایت و خوشحالی در کار، کارمند را به رضایت در موارد دیگر هدایت می‌کند و باعث ایجاد محیط کاری سالم‌تر کارآمدتر خواهند شد و به دنبال آن باعث افزایش قابلیت، مسئولیت، تعهد و همدلی آن‌ها خواهد شد (تاناکت، ۲۰۰۸ و کیلسون^۱، ۲۰۰۹).

تحقیقات آفینتوس^۲ و همکاران (۲۰۰۵) بر روی انتظارات مشتریان از عملکرد باشگاه‌ها و سایر مراکز آمادگی جسمانی یونان نشان داد که رضایت مشتریان، به سطح علمی مربیان و عملکرد کارکنان و نحوه برنامه‌ریزی و تجهیزات ورزشی ارتباط دارد. که باشگاه در اختیار مشتریان خود قرار

1. Tanakat & Kelison
2. Afthinos et al.

می‌دهد، کولیسو و همکاران^۱ (۲۰۰۸) بیان کردند که "رضایت مشتری می‌تواند در نتیجه فعالیت‌های مثبت کارکنان ایجاد شود" و کارمندان آموزش‌دیده از این طریق می‌توانند رفتار شرکت را بازتاب داده و اولین تأثیر را بر روی مشتری بگذارند.

تئودر الیک و همکاران^۲ (۲۰۰۴) به این نتیجه دست یافتند که جلسات و تصمیم‌گیری‌های گروهی برای جلب تقاضای مشتریان و رضایت آن‌ها یک عملکرد مهم برای مدیران در زمینه رشد رقابت در صنعت ورزش می‌باشد.

پایروت روئین تاناکت (۲۰۰۸) در تحقیقی که درباره رضایت‌مندی کارمندان کلپ‌های سلامتی انجام داد به این نتایج دست‌یافت که، رضایت‌مندی کارمندان کلپ‌های سلامتی در پنج بعد: ۱- موارد محسوس ۲- قابلیت اعتماد ۳- مسئولیت ۴- تعهد ۵- همدلی بود که رضایت‌مندی کارمندان سطح بالا در تعهد و به دنبال آن در مسئولیت و یکدلی بود همچنین رضایت‌مندی کارمندان سطح پایین‌تر در قابلیت اعتماد و بعد مسئولیت و یکدلی بود. به‌علاوه عواملی مثل جنس، سن و سطح تحصیلات در رضایت‌مندی مؤثر بودند. او متوجه شد که رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از کلپ‌ها ارتباط مستقیمی با رضایت‌مندی کارمندان دارد.

تیموتی کیلسون (۲۰۰۹) تحقیقی درباره "رضایت‌مندی کارمندان و ارتباط آن با رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان باشگاه‌های ورزشی" انجام دادند و به این نتایج دست یافتند که رضایت و خوشحالی در کار، کارمند را به رضایت در موارد دیگر هدایت می‌کند و برای مدیران باشگاه‌ها، کارمندان خوشحال‌تر باعث ایجاد محیط کاری سالم‌تر و کارآمدتر و سودآوری بیشتر برای باشگاه و جذب اعضا بیشتر در باشگاه خواهد شد.

کوچی (۱۳۹۰) شاخص‌های ارزیابی عملکرد کمیته‌های ورزشی آمادگی جسمانی ایران را تدوین کرد. نتایج این تحقیق نشان داد که، ارائه شاخص‌های مناسب برای ارزیابی و رتبه‌بندی کمیته‌های استانی آمادگی جسمانی می‌تواند گامی مؤثر در جهت ارائه اطلاعات مستدل به مدیران بوده و با استفاده از این شاخص‌ها به تشریح وضعیت موجود کمیته‌ها بپردازند و رقابت سالمی را جهت بهبود عملکرد فراهم کنند.

رضوانی و همکاران (۱۳۹۰) به ارزیابی "کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد آن" پرداختند. آن‌ها بیان داشتند که اگر ارزیابی عملکرد به‌طور صحیح و با دیدی عالمانه انجام گیرد، اعتماد عمومی، رضایت مشتری، ایجاد قابلیت‌های جدید، پایداری و توسعه ملی را به همراه خواهد داشت.

میر فخرالدینی و همکاران (۱۳۹۰) به "ارزیابی عملکرد سازمان‌های ورزشی با استفاده از مدل Bsc-Topsis" پرداخت. نتایجی که از این تحقیق به‌دست آمده است، روش کارت امتیازی

1. kaoleso et al.

2. Theodorakis et al.

متوازن که یکی از مدل‌های مناسب برای سنجش عملکرد است و علاوه بر جنبه مالی به سه جنبه مشتری، فرایندهای داخلی و جنبه رشد و یادگیری تأکید دارد. این مدل امکانی برای سازمان‌های ورزشی فراهم می‌کند تا علاوه بر ارزیابی عملکرد بتواند هنگام تدوین راهبردهای خود، ضعف‌ها و قوت‌های خود را در چهار منظر جامع (BSC) بهتر شناسایی کرده و راهبردها و به دنبال آن برنامه‌های عملیاتی خود را مناسب‌تر تدوین و اجرا کنند.

در بررسی‌ها و مطالعات صورت گرفته در خلال بیست سال گذشته این حقیقت آشکار شده است که در ادبیات مدیریت ورزشی، ورزش‌ها به عنوان یک برنامه تماشگرپسند یا سرگرمی تلقی شده‌اند و نه به عنوان فرصتی برای مشارکت جامعه در فعالیت بدنی که سلامت عمومی را ارتقا بخشد. تنها یک در صد از مقالات پژوهشی در حوزه مدیریت ورزشی کشور که سال‌های اخیر منتشر شده‌اند، به موضوعاتی نظیر مشارکت فعال جوانان، بزرگسالان و با عامه مردم در فعالیت‌های جسمانی اختصاص یافته است. در مطالعات مدیریت ورزشی توجه زیادی به تحقیقات در حوزه آمادگی جسمانی صورت نگرفته است و نیاز به توسعه تحقیقات در این حیطه وجود دارد (پورکیانی و صباغیان‌راد، ۱۳۸۹). از طرف دیگر، برنامه‌های تربیت بدنی و ورزش کشور به‌ویژه در سطح استان‌ها هنوز در دوران رشد خود باقی مانده است و متأسفانه استاندارد مشخصی جهت واداشتن مسئولین در تأمین حداقل نیازهای مالی و انسانی ورزش مشاهده نمی‌شود. در بعضی از سازمان‌های ورزشی به دلیل این چالش، مدیران و دست‌اندرکاران ورزش متناسب با سلیقه و نگرش خود در خصوص برنامه‌ها و فرآیندهای ورزشی آن سازمان تصمیم‌گیری و سرمایه‌گذاری می‌نمایند، در این پژوهش سعی شده است تا به تشریح وضعیت موجود کمیته‌ها پرداخته و نقاط قوت و ضعف عملکرد آن تعیین گردد تا این امکان برای مدیران فراهم شود که فرآیند نظارت و ارزیابی کمیته‌ها را به‌صورت علمی و هدفمند برنامه‌ریزی و اجرا نمایند. سازمان‌های متولی این امر باید با بهره‌گیری از فرآیندهای مدیریتی و منابع در دسترس، راه را برای تحقق اهداف خود که ارائه خدمات مطلوب به افراد تحت پوشش می‌باشد را هموار کنند و به‌طور متناوب عملکرد خود را مورد ارزیابی قرار دهند و از حصول نتایج مورد نظر به‌ویژه افزایش رضایت‌مندی مشتریان و مخاطبان خود اطمینان یابند (شفیعی کردشولی، ۱۳۸۶). با توجه به مشارکت گسترده مردم در استان گیلان در برنامه‌های آمادگی جسمانی و تناسب‌اندام به نظر می‌رسد که تحقیقات کافی در زمینه عملکرد کمیته‌های آمادگی جسمانی استان گیلان در رضایت‌مندی افراد انجام نشده است و میزان رضایت‌مندی افراد از فعالیت‌های کمیته‌ها مشخص نمی‌باشد. همچنین این سؤال مطرح است که کمیته‌های مختلف شهرهای استان گیلان از نظر عملکرد در چه وضعیتی نسبت به هم قرار دارند و میزان رضایت‌مندی از عملکرد کمیته آمادگی جسمانی استان از دیدگاه کارکنان کمیته، مربیان، داوران و ورزشکاران

تیم چگونه است؟ در نهایت این تحقیق در تلاش است تا به بررسی میزان رضایت‌مندی از عملکرد کمیته‌های آمادگی جسمانی استان گیلان بپردازد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر توصیفی و از نوع مطالعات پیمایشی می‌باشد و بر مبنای هدف و نتایج از نوع تحقیقات کاربردی محسوب می‌شود. جامعه آماری این تحقیق شامل رئیس اداره ورزش و جوانان و کلیه کارکنان کمیته‌ها، مربیان، داوران و ورزشکاران فعال تشکیل می‌داد که در سال ۱۳۹۲ مشغول به کار در امور ورزش کمیته‌های آمادگی جسمانی پانزده شهرستان استان گیلان بوده‌اند. بخش امور ورزش کمیته‌های آمادگی جسمانی از نظر ساختار سازمانی شامل رئیس کمیته، نایب‌رئیس کمیته، دبیر کمیته، خزانه‌دار کمیته مربیان، داوران و ورزشکاران است که به‌طور فعال و با امور ورزش کمیته‌ها آمادگی جسمانی و ایروبیک همکاری داشته‌اند. طبق آمار کمیته آمادگی جسمانی استان، تعداد کل این جامعه ۱۷۵ نفر است. برای گردآوری اطلاعات از روش‌ها و شیوه‌های مانند بررسی اسناد و مدارک، جستجوی کتابخانه‌ای و اینترنتی، مقالات علمی، پایان‌نامه‌های مربوط و علاوه بر آن بررسی و نظرسنجی از ذینفعان، صاحب‌نظران با مطالعه پیشینه پژوهش و بررسی پرسشنامه‌های مختلف در مورد رضایت‌مندی از عملکرد و ارزیابی عملکرد در گروه‌های ورزشی به‌خصوص پرسشنامه کوچی (۱۳۹۰)، پرسشنامه اولیه‌ای با ۵۳ سؤال آماده شد. در مرحله بعد سؤالات به‌صورت مصاحبه نیمه هدایت شده با ۱۵ نفر از مربیان و کارکنان با سابقه در کمیته‌های آمادگی جسمانی تکمیل گردید که بعد از جمع‌آوری تمامی اطلاعات، ۴۷ سؤال نهایی شد. برای تأیید روایی صوری و محتوایی، پرسشنامه در اختیار ده نفر از صاحب‌نظران مدیریت ورزشی و سه نفر از مربیان با سابقه قرار گرفت تا نظرات تخصصی خود را در مورد چگونگی نگارش سؤال‌ها، تعداد سؤال‌ها، محتوای پرسشنامه، ارتباط سؤال‌ها با گزینه‌ها و هماهنگی سؤالات با اهداف تحقیق اعلام نمایند. پس از بررسی و لحاظ کردن نظرات و پیشنهادها، پرسشنامه نهایی تنظیم و تأیید شد. از کل ۱۷۵ پرسشنامه، ۱۵۷ پرسشنامه بازگردانده شد. این تعداد، معادل ۸۴/۴٪ کل پرسشنامه‌های ارسالی بود. ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۴ محاسبه شد. پرسشنامه در نه عامل تدوین شد. عامل منابع مالی (۶ سؤال)، عامل مدیریت برنامه‌ریزی (۷ سؤال)، عامل منابع انسانی (۸ سؤال)، عامل بعد همگانی (۵ سؤال)، عامل بعد قهرمانی (۸ سؤال)، عامل امکانات، تجهیزات و زیرساخت‌ها (۴ سؤال)، عامل علمی-پژوهشی (۳ سؤال)، عامل فرهنگی (۳ سؤال) و عامل استانداردها و ارزیابی (۳ سؤال) تهیه شد.

از روش‌های آمار توصیفی برای ارزیابی ویژگی‌های جمعیت شناختی و همچنین تعیین میزان اهمیت متغیرها استفاده شد. برای آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

یک گروهی مورد استفاده قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل آماری و آزمون فرضیات تحقیق از آزمون‌های کالموگروف-اسمیرنوف، t یک نمونه‌ای، ANOVA، تعقیبی LSD، کروسکال والیس، اسپیرمن، و آزمون یومان ویتنی در سطح معنی‌داری $p / 0.05$ استفاده شد. همچنین از آزمون آلفای کرونباخ برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها استفاده شد. کلیه تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ انجام گرفت.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی تحقیق نشان می‌دهد مربیان و اعضا کمیته بیشترین شرکت‌کنندگان در پژوهش را تشکیل می‌دهند (جدول ۱).

جدول ۱. اطلاعات توصیفی پست سازمانی افراد

پست	فراوانی	درصد
رئیس تربیت‌بدنی	۱۵	۹/۶
اعضا کمیته	۳۹	۲۴/۸
مربی	۵۱	۳۲/۵
داور	۲۴	۱۵/۳
ورزشکار	۲۳	۱۴/۶
سایر	۵	۳/۲
مجموع	۱۵۷	۱۰۰

همچنین یافته‌های این مطالعه نشان داد از دیدگاه کلیه پاسخ‌دهندگان کمیته‌های آمادگی جسمانی و ایروبیک استان گیلان در بین عامل‌های مربوط به رضایت‌مندی از عملکرد، عامل مدیریت- برنامه‌ریزی، عامل منابع انسانی و عامل علمی- پژوهشی از اهمیت بالاتری برخوردار بودند.

جدول ۲. مقایسه میزان رضایت از عملکرد کمیته‌های آمادگی جسمانی از دیدگاه کلیه پاسخ‌دهندگان در سه عامل

عوامل	F	d.f	Sig
مدیریتی- برنامه‌ریزی	۲/۵۳۶	۵	۰/۰۳۱
منابع انسانی	۳/۶۲۱	۵	۰/۰۰۴
علمی- پژوهشی	۳/۱۰۱	۵	۰/۰۱۱

با استفاده از آزمون تعقیبی LSD تفاوت بین سه عامل در بین پاسخ‌دهندگان مختلف به صورت جداگانه مورد مقایسه قرار گرفته است. بر اساس یافته‌های جدول (۳)، تحقیق نشان می‌دهد که در عامل مدیریتی و برنامه‌ریزی فقط بین دیدگاه رئیس ادارات با مربیان و ورزشکاران؛ بین دیدگاه مربیان با ورزشکاران و نهایتاً بین دیدگاه داوران با ورزشکاران تفاوت معنی‌داری وجود داشت. در صورتی که بین دیگر دیدگاه‌ها تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.

جدول ۳. نتایج آزمون تعقیبی LSD برای مقایسه دیدگاه پاسخ‌دهندگان مختلف در عامل مدیریت و برنامه‌ریزی

سطح معنی‌داری	اختلاف میانگین‌ها	مقایسه پاسخ‌دهندگان مختلف
۰/۱۴	۰/۳۶	اعضا هیأت
۰/۰۰۸*	۰/۶۵	مربیان
۰/۴۹	۰/۱۸	داوران
۰/۰۱۱*	۰/۷۰	ورزشکاران
۰/۳۷	۰/۳۸	سایر
۰/۱	۰/۲۹	مربیان
۰/۴	-۰/۱۸	داوران
۰/۱۲	۰/۳۴	ورزشکاران
۰/۹۶	۰/۰۲	سایر
۰/۰۲۳*	-۰/۴۷	داوران
۰/۸۲	۰/۰۴	ورزشکاران
۰/۴۷	-۰/۲۷	سایر
۰/۰۳۳*	۰/۵۲	ورزشکاران
۰/۶۳	۰/۱۹	سایر
۰/۴۲	-۰/۳۲	سایر
		ورزشکاران

p ۰/۰۵*

بر اساس نتایج جدول (۴)، تحقیق حاکی از آن است که در عامل منابع انسانی فقط بین دیدگاه اعضا کمیته با داوران؛ بین دیدگاه مربیان با داوران و نهایتاً بین دیدگاه داوران با ورزشکاران و سایر پاسخ‌دهندگان تفاوت معنی‌داری وجود داشت. در صورتی که بین دیگر دیدگاه‌ها تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.

جدول ۴. نتایج آزمون تعقیبی LSD برای مقایسه دیدگاه پاسخ‌دهندگان مختلف در عامل منابع انسانی

سطح معنی‌داری	اختلاف میانگین‌ها	مقایسه‌ی پاسخ‌دهندگان مختلف
۰/۱۵	۰/۳۰	اعضا هیأت
۰/۰۹	۰/۳۴	مربیان
۰/۱۶	-۰/۳۱	داوران
۰/۲۱	۰/۲۹	ورزشکاران
۰/۲۶	۰/۴۰	سایر
۰/۷۸	۰/۰۴	مربیان
۰/۰۰۱°	-۰/۶۲	داوران
۰/۹۴	-۰/۰۱	ورزشکاران
۰/۷۵	۰/۱۱	سایر
۰/۰۰۱°	-۰/۶۶	داوران
۰/۷۶	-۰/۰۵	ورزشکاران
۰/۸۴	۰/۰۶	سایر
۰/۰۰۳°	۰/۶۱	ورزشکاران
۰/۰۳°	۰/۷۲	سایر
۰/۷۳	۰/۱۱	ورزشکاران

بر اساس جدول ۵، یافته‌های تحقیق بیانگر آن است که در عامل علمی- پژوهشی فقط بین دیدگاه اعضا هیأت علمی با داوران؛ بین دیدگاه مربیان با داوران و نهایتاً بین دیدگاه داوران با ورزشکاران و سایر پاسخ‌دهندگان تفاوت معنی‌داری وجود داشت. در صورتی که بین دیگر دیدگاه‌ها تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.

جدول ۵. نتایج آزمون تعقیبی LSD برای مقایسه دیدگاه پاسخ‌دهندگان مختلف در عامل علمی- پژوهشی

سطح معنی‌داری	اختلاف میانگین‌ها	مقایسه‌ی پاسخ‌دهندگان مختلف
۰/۲۲	۰/۳۳	اعضا کمیته
۰/۱۲	۰/۴۱	مربیان
۰/۲۷	-۰/۳۲	داوران
۰/۱۴	۰/۴۴	ورزشکاران
۰/۰۹	۰/۷۷	سایر
۰/۷۱	۰/۰۷	مربیان
۰/۰۰۵°	-۰/۶۶	داوران
۰/۶۶	۰/۱۱	ورزشکاران
۰/۳۱	۰/۴۴	سایر
۰/۰۰۱°	-۰/۷۳	داوران
۰/۸۸	۰/۰۳	ورزشکاران
۰/۳۸	۰/۳۶	سایر
۰/۰۰۴°	۰/۷۶	ورزشکاران
۰/۰۱۴°	۱/۱	سایر
۰/۴۵	۰/۳۳	ورزشکاران

بر اساس جدول ۶، یافته‌های نشان داد، بین میزان رضایت از عملکرد در بین کمیته‌های آمادگی جسمانی شهرستان‌های استان گیلان تفاوت معنی‌داری وجود دارد. مشاهده اولویت هر یک از عوامل در شهرستان‌های مختلف میانگین هر عامل در هر شهرستان به صورت جداگانه گزارش شده است (جدول ۷ و ۸).

جدول ۶. مقایسه میزان رضایت از عملکرد کمیته‌های آمادگی جسمانی شهرستان‌های استان گیلان

عوامل	عامل مالی	عامل مدیریت و برنامه‌ریزی	عامل مدیریت منابع انسانی	عامل بُعد همگانی	عامل بُعد قهرمانی	عامل امکانات، تجهیزات و زیرساخت‌ها	عامل علمی- پژوهشی	عامل فرهنگی	عامل استانداردها و ارزیابی
خی دو	۴۶/۷۸	۵۱/۵۶	۷۲/۲۸	۴۴/۵۹	۳۸/۹۱	۴۸/۶۸	۷۴/۰۴	۴۷/۷	۴۲/۷۴
df	۱۴	۱۴	۱۴	۱۴	۱۴	۱۴	۱۴	۱۴	۱۴
Sig	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*

با توجه به نتایج جداول ۷ و ۸، مهم‌ترین عامل رضایت در شهرستان‌های آستارا، انزلی، رودبار، شفت، آستانه و رودسر عامل مدیریت و برنامه‌ریزی؛ در شهرستان‌های تالش، ماسال، فومن و املش عامل بُعد همگانی؛ در شهرستان صومعه‌سرا عامل فرهنگی؛ و در شهرستان‌های رشت، لاهیجان، سیاهکل و لنگرود عامل مدیریت منابع انسانی بود.

جدول ۷. توصیف اولویت میزان رضایت از عملکرد کمیته‌های آمادگی جسمانی شهرستان‌های استان گیلان

عوامل	شهرستان‌ها							
	آستارا	تالش	ماسال	صومعه‌سرا	انزلی	رشت	رودبار	فومن
	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD
عامل مالی	۲/۱۶±۰/۶۸	۱/۶۹±۰/۴۸	۱/۱۴±۰/۲۶	۱/۶۴±۰/۷۷	۱/۹۲±۰/۷۷	۱/۹۲±۰/۷۷	۱/۹۳±۰/۸۱	۱/۱۴±۰/۲۶
عامل مدیریت و برنامه‌ریزی	۳/۱۶±۰/۶۹	۲/۲۶±۰/۷۳	۲/۵۹±۰/۸۷	۲/۴۴±۰/۶۵	۲/۶۰±۰/۱۳	۲/۵۹±۰/۷۶	۲/۹۴±۰/۱۱۸	۱/۷۹±۰/۶۲
عامل مدیریت منابع انسانی	۲/۹۲±۰/۷۷	۲/۲۲±۰/۵۱	۲/۶۶±۰/۷۹	۲/۲۵±۰/۷۹	۲/۲۵±۰/۷۸	۲/۶۳±۰/۴۷	۲/۵۶±۰/۵۰	۲/۰۸±۰/۳۳
عامل بُعد همگانی	۲/۶۸±۰/۹۸	۲/۵۴±۰/۳۶	۲/۸۸±۰/۷۸	۲/۳۷±۰/۶۶	۲/۱۶±۰/۱۰۳	۲/۱۱±۰/۹۶	۲/۸۸±۰/۶۳	۲/۳۱±۰/۴۴
عامل بُعد قهرمانی	۲/۶۷±۰/۹۴	۲/۲۰±۰/۵۰	۲/۱۷±۰/۷۸	۱/۹۵±۰/۷۵	۲/۰۲±۰/۷۱	۲/۱۸±۰/۶۱	۲/۹۰±۰/۷۱	۱/۸۰±۰/۳۷
عامل امکانات، تجهیزات و زیرساخت	۲/۴۲±۰/۹۹	۲/۳۸±۰/۵۶	۲/۵۳±۰/۶۹	۱/۸۴±۰/۸۱	۱/۹۷±۰/۷۵	۱/۹۰±۰/۳۷	۱/۹۷±۰/۶۳	۱/۷۸±۰/۵۶
عامل علمی- پژوهشی	۱/۹۵±۰/۶۷	۱/۸۸±۰/۷۱	۲/۱۴±۰/۷۹	۲/۰۴±۰/۹۳	۲/۲۱±۰/۱۰۲	۲/۲۲±۰/۹۸	۱/۷۶±۰/۶۳	۱/۴۷±۰/۴۲
عامل فرهنگی	۲/۶۶±۰/۹۶	۲/۳۳±۰/۷۵	۲/۲۳±۰/۵۳	۲/۴۵±۰/۸۵	۲/۱۷±۰/۸۹	۲/۱۶±۰/۸۰	۲/۷۰±۰/۸۶	۱/۷۶±۰/۲۵
عامل استاندارد سازی و ارزیابی	۲/۵۷±۰/۱۰۳	۲/۱۵±۰/۹۲	۲/۳۳±۰/۹۶	۲/۲۵±۰/۶۶	۱/۶۸±۰/۵۷	۱/۹۶±۰/۹۴	۲/۱۳±۰/۸۴	۱/۵۹±۰/۲۲

جدول ۸. مقایسه میزان رضایت از عملکرد کمیته‌های آمادگی جسمانی شهرستان‌های استان گیلان

عوامل	شهرستان‌ها					
	شفت	آستانه	لاهیجان	سیاهکل	لنگرود	رودسر
	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD
عامل مالی	۲/۳۱±۰/۶۹	۱/۸۱±۰/۲۴	۲/۱۰±۱/۰۵	۱/۴۷±۰/۱۲	۲/۵۹±۰/۱۵	۱/۸۱±۰/۵۵
عامل مدیریت و برنامه‌ریزی	۳/۰۸±۰/۳۱	۳/۱۶±۰/۳۱	۳/۹۵±۰/۷۸	۲/۱۱±۰/۲۱	۳/۱۰±۰/۳۰	۳/۱۴±۰/۲۵
عامل مدیریت منابع انسانی	۲/۶۷±۰/۳۲	۲/۷۳±۰/۳۶	۴/۲۳±۰/۵۰	۲/۵۴±۰/۱۱	۳/۴۲±۰/۲۲	۲/۵۹±۰/۲۲
عامل بُعد همگانی	۲/۳۴±۰/۴۹	۲/۵۵±۰/۳۹	۳/۲۶±۰/۵۶	۲/۳۰±۰/۲۷	۳/۰۶±۰/۲۶	۲/۴۰±۰/۴۲
عامل بُعد قهرمان	۱/۱۱±۰/۱۸	۱/۶۴±۰/۷۳	۳/۹۲±۰/۶۵	۱/۴۳±۰/۲۵	۲/۵۶±۰/۲۱	۱/۲۵±۰/۱۲
عامل امکانات، تجهیزات و زیرساخت‌ها	۱/۵۲±۰/۳۲	۱/۸۴±۰/۲۶	۱/۷۲±۰/۸۶	۱/۷۱±۰/۱۰	۲/۹۰±۰/۱۷	۱/۸۱±۰/۱۷
عامل علمی-پژوهشی	۲/۳۰±۰/۵۷	۲/۶۶±۰/۳۵	۴/۲۰±۰/۶۱	۲/۲۷±۰/۲۵	۳/۳۰±۰/۱۱	۲/۵۸±۰/۵۲
عامل فرهنگی	۱/۷۰±۰/۳۳	۲/۱۲±۰/۳۵	۴/۲۰±۱/۳۱	۱/۷۲±۰/۱۴	۲/۷۳±۰/۲۱	۱/۹۵±۰/۱۱
عامل استانداردسازی و ارزیابی	۱/۹۶±۰/۴۸	۲/۰۸±۰/۲۳	۳/۳۶±۰/۷۹	۱/۵۵±۰/۴۵	۲/۵۰±۰/۱۷	۱/۹۱±۰/۲۳

بحث و نتیجه‌گیری

ورزش هر جامعه، بیانگر بخش کامل از زیربنای فرهنگی و اجتماعی آن است. شکی نیست که افشار جوان و مستعد، شکل‌دهنده چارچوب فردای کشور بوده و سلامتی و نشاط آنان مساوی با افرادی بهتر و روشن‌فکتر است. از آنجا که برنامه‌های توسعه ورزش بر نیازهای اساسی جوانان منطبق است و میزان تحقق برنامه‌های متنوع ورزشی فرهنگی از طریق رضایت‌مندی، نظارت و ارزیابی مستمر به دست می‌آید بنابراین تحت کنترل در آوردن گستره پتانسیل ورزشی کمیته‌های آمادگی جسمانی و ایروبیکی ابزاری سودمند در جهت سلامت آحاد جامعه خواهد بود.

کمیته‌های آمادگی جسمانی به عنوان نماینده انجمن آمادگی جسمانی ایران در استان‌ها نقش مهمی در ارتقای سطح آمادگی جسمانی و سلامت جامعه دارند، برای استفاده درست و بهینه از امکانات موجود به منظور ارتقای آمادگی جسمانی به صورت همگانی و قهرمانی در سطح جامعه نیازمند به کمیته‌های آمادگی جسمانی اثربخش و کارا هستند. اولین گام در راستای نیل به سازمانی کارا و اثربخش شناسایی نقاط ضعف و قوت آن سازمان است تا با اصلاح نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت به اهداف تعیین شده برای آن دست‌یافت. بنابراین سازمان‌ها برای حفظ بقای خود و پیشرفت در دنیای رقابت امروز به بهبود مستمر عملکرد خود نیاز دارند. اصلاح عملکرد فردی و سازمانی کلید موفقیت در رقابت است و به مدیران کمک می‌کند تا میزان تحقق اهداف استراتژیک سازمان را کنترل نمایند. به‌ویژه برای یک سازمان ورزشی مهم است که معدل رضایت‌مندی‌های آن

بالا باشد و همچنین در تبدیل نارضایتی‌ها به رضایت‌مندی و تقویت عملکرد خود تلاش و برنامه‌ریزی بهتری داشته باشد، و با مشخص شدن میزان رضایت مخاطبان که بیانگر چگونگی عملکرد کمیته‌ها می‌باشد، در جهت پوشش و بهبود رضایت‌های کمتر و یا نارضایتی‌ها اهتمام ورزند.

در تحقیق حاضر نه عامل شناسایی شد و سه عامل مدیریت برنامه‌ریزی، منابع انسانی و علمی-پژوهشی به عنوان مهم‌ترین عوامل در رضایت‌مندی از عملکرد کمیته‌های آمادگی جسمانی شناخته شد. نتایج حاصل از بررسی عوامل مختلف بر میزان رضایت از خدمات نشان داد بهبود دسترسی افراد جامعه به خدمات از ابعاد مدیریت و برنامه‌ریزی و افزایش اطلاعات افراد در زمینه مدیریت و برنامه‌ریزی می‌تواند موجب افزایش رضایت از خدمات شود. این امر در کنار بهبود کیفیت خدمات و نحوه ارائه آن می‌تواند میزان رضایت را به نحو چشمگیری افزایش دهد، شناخت دقیق اهداف و خواسته‌های کارکنان و مشتریان و افزایش اعتماد و اطمینان آن‌ها جهت حمایت از ورزش می‌تواند در ایجاد نگرش مثبت برای جذب و حفظ مشتریان اثرگذار باشند. این یافته با نتایج (رضوانی، ۱۳۹۰) و (میر فخرالدینی، ۱۳۹۰) و (هوی^۱، ۲۰۰۲) هم‌خوانی دارد.

طبق یافته‌های تحقیق، دومین عامل رضایت از عملکرد از دیدگاه پاسخ‌دهندگان عامل منابع انسانی است. امروزه، منابع انسانی در اجرای موفقیت‌آمیز برنامه‌های توسعه نقش اساسی ایفا می‌کنند. به علت گستردگی و پیچیدگی سازمان‌ها، عواملی سبب می‌شوند، ایمنی و آسودگی خاطر افراد، حین انجام وظیفه به مخاطره افتد. یکی از این عوامل (نارضایتی) است. به دلیل دامنه شیوع این عامل و پیامدهای زیانباری که متوجه سازمان‌ها می‌شود، به‌طور گسترده‌ای مورد مطالعه قرار گرفته است. مطالعات نشان می‌دهند، اگر نارضایتی از حد معینی فزونی یابند افراد عملکرد بهینه و مطلوبی از خود نشان نخواهند داد و سلامت جسمی و روانی آن‌ها به مخاطره خواهد افتاد. منابع انسانی در صورت مدیریت صحیح مرتباً در حال خود افزایشی و ارتقای توانمندی‌های خود خواهد بود. منابع سرمایه‌ای انسان از دانش، مهارت، تجربه، انرژی و ابتکار فرد تشکیل می‌شوند. این سرمایه از طرق گوناگونی قابل دسترسی است که از آن جمله می‌توان به فراگیری در جریان کار، نظام آموزش و پرورش رسمی و برنامه‌های آموزشی فنی اشاره کرد (جزایری، ۱۳۸۲). نکته حائز اهمیت در این میان این است که ارتقای کیفی نیروی انسانی از طریق دوره‌های آموزشی برای هدفمند نمودن و انعطاف‌پذیر کردن سازمان ضروری است و جهت ارتقای سطح توانایی افراد و مرتفع نمودن نیازهای سازمان مثمر ثمر می‌باشد در همین راستا ارتقای کیفی نیروی انسانی در ورزش برای بهبود قابلیت‌ها و توانمندی‌های افراد و بروز خلاقیت‌های آن‌ها همواره نیازمند آموزش است. که با نتایج تحقیقات (کولیسو و دیگر بویس، ۲۰۰۸) هم‌خوانی دارد.

1. Hoye

طبق یافته‌های تحقیق، عامل علمی- پژوهشی اولویت سوم در بین عوامل رضایت از عملکرد کمیته‌های آمادگی جسمانی را دارد. با توجه به این مطلب یکی از عوامل مؤثر در کارایی هر سازمان بهره بردن از افرادی است که در زمینه امور ورزشی تحصیلات دانشگاهی و تخصص دارند. بنابراین سطح تحصیلات در رضایت‌مندی مؤثر است. این موضوع ضرورت تشکیل و برگزاری کارگاه‌هایی در زمینه علمی- پژوهشی و فرهنگی را ایجاد کرده تا از آموزش‌های جدید بتوانند دانسته‌های مریبان را به‌روز کنند. این یافته با نتایج تحقیقات کولیسو، دیگر و بویس (۲۰۰۸)، پایروت روئین تاناکت (۲۰۰۸)، و آفینتوس (۲۰۰۵) هم‌خوانی دارد این پژوهشگران در تحقیقات خود عواملی مثل جنس، سن و سطح تحصیلات علمی مریبان و عملکرد کارکنان و نحوه برنامه‌ریزی و تجهیزات ورزشی که باشگاه در اختیار مشتریان خود قرار می‌داد متوجه شدند که رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از کلوپ‌ها ارتباط مستقیمی با رضایت‌مندی کارمندان دارد.

تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش درباره میزان اولویت کمتر مدیریت منابع مالی در ابعاد رضایت‌مندی از عملکرد مالی در بین دو گروه تأمین‌کننده منابع مالی، جذب منابع مالی دولتی اولویت بالاتری نسبت به جذب منابع مالی غیر دولتی نشان داد. این بررسی با مقایسه شش گویه مربوط به عامل مالی، نشان داد در بین زیر معیارهای منابع غیر دولتی، درآمد حاصل از جذب حامیان مالی در اولویت آخر قرار گرفته است که با نتایج تحقیقات کوچی (۱۳۹۰)، میرکاظمی (۱۳۸۸) و سلیمی، (۱۳۹۰) هم‌خوانی ندارد. در هر سه تحقیق ذکر شده نیز در بین درآمدها، جذب حامیان مالی دارای اولویت اول است. اهمیت جذب اسپانسر در ورزش به علت سود دو طرفه است که از یک سو بخش مهمی از منابع مالی سازمان‌های ورزشی مخصوصاً بخش‌های خصوصی و یا کم‌درآمد به‌وسیله حامیان مالی تأمین می‌شود و از سوی دیگر حامیان نیز در مقابل این حمایت‌ها، منفعت کسب می‌کنند. نتایج تحقیق حاضر در خصوص ارتباط بین منابع مالی در سازمان ورزشی و کمیته‌های ورزشی آمادگی جسمانی و ایروبیک نشان می‌دهد که منابع مالی در سازمان ورزشی از اولویت اول و اهمیت بیشتری برخوردار است. در حالی که در کمیته‌های آمادگی جسمانی (طبق نتایج به‌دست‌آمده) اولویت اول به مدیریت و برنامه‌ریزی اختصاص داده شده است. بدین منظور، دو بُعد مدیریت و برنامه‌ریزی و منابع مالی از جمله عواملی هستند که می‌توانند در پیشبرد اهداف سازمانی، همسو با یکدیگر عمل کنند. (باروس^۱، ۲۰۰۳) نیز در تحقیقات خود برای ارزیابی فدراسیون‌های ورزشی ملاک کارایی فدراسیون‌ها را موفقیت در هر دو زمینه مالی و ورزشی می‌داند.

همچنین یافته‌های تحقیق در این مطالعه، وجود تفاوت معنی‌دار در بین میزان رضایت از عملکرد کمیته‌های آمادگی جسمانی شهرستان‌های استان گیلان را نشان داد. عامل مدیریت و

برنامه‌ریزی در شهرستان‌های آستارا، انزلی، رودبار، شفت، آستانه و رودسر و عامل بُعد همگانی در شهرستان‌های تالش، ماسال، فومن و املش؛ عامل فرهنگی در شهرستان صومعه‌سرا؛ و عامل مدیریت منابع انسانی در شهرستان‌های رشت، لاهیجان، سیاهکل و لنگرود بود. نکته اساسی در این یافته‌ها، فراهم آوردن اطلاعات برای برنامه ریزان اداره ورزش و جوانان شهرستان‌های استان گیلان است تا از این نتایج، متناسب با نیازها، اهداف را تعیین و در نهایت برنامه‌ریزی سازمانی را آغاز کنند، و با گرفتن بازخوردهایی از عملکرد کمیته‌های آمادگی جسمانی و تجزیه و تحلیل آن‌ها، انحرافات سیستم را به موقع تشخیص و اصلاحات لازم را در جهت بهبود عملکرد آن‌ها انجام دهند. همچنین اهداف فردی و سازمانی را جهت گذر از وضعیت نامطلوب به وضعیت مطلوب همسو نموده و با یک رویکرد کل‌نگر و ترکیبی، با در نظر داشتن اولویت کمتر مدیریت منابع مالی، بر حجم تولیدات و ارائه خدمات خود افزوده و در روند حرکت خویش تحولات مثبت ایجاد کنند.

منابع

- بزازجایی، سید احمد (۱۳۸۲). مدیریت عملکرد با تأکید بر ارزیابی عملکرد منابع انسانی، مجموعه مقالات اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، دانشگاه: صنعتی شریف.
- پورکیانی، محمد؛ صباغیان راد، صفورا (۱۳۸۹). نقش مدیریت ورزشی در توسعه آمادگی جسمانی، www.ifsaf.com.
- حیدری نژاد، صدیقه؛ مظفری، امیر احمد؛ محقر، علی (۱۳۸۳). تعیین و تبیین شاخص‌های ارزیابی عملکرد دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی تربیت‌بدنی، نشریه علوم حرکتی و ورزش، شماره ۴، صص ۳۱-۴۶.
- رضوانی، محمدرضا؛ محمدی، سمیه؛ پیری، صدیقه (۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد دهیارها با استفاده از مدل چارچوب عمومی ارزیابی (CAF) مطالعه موردی شهرستان دهلران، پژوهش‌های جغرافیای انسانی، دوره ۴۵، شماره ۱، صص ۲۱۶-۱۹۹.
- سایت فدراسیون آمادگی جسمانی و ایروبیک ایران: <http://www.ifsaf.com>.
- شفیع کردشولی، شهرام (۱۳۸۶). ارزیابی عملکرد اداره کل تربیت‌بدنی بنیاد شهید و امور ایثارگران طی سال‌های ۱۳۷۳ تا پایان سال ۱۳۸۳، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه گیلان.
- کوچی، فاطمه (۱۳۹۰). تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد هیأت‌های ورزشی آمادگی جسمانی ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان.
- میرکاظمی، سیده عدرا (۱۳۸۸). طراحی مدل ارزیابی عملکرد ادارات تربیت‌بدنی دانشگاه‌ها، رساله دکتری مدیریت و برنامه‌ریزی در تربیت بدنی، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان.
- میرفخرالدینی، سیدحیدر؛ پیمان‌فر، محمدحسن؛ علی‌محمدی، حسین؛ خطیبی عقدا، عبدالنبی (۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد سازمان‌های ورزشی با روش‌های کارت امتیازی متوازن (BSC) و تاپسیس

- فازی (مطالعه موردی: اداره کل تربیت بدنی استان یزد)، دومین همایش ملی تخصصی مدیریت ورزشی، دانشگاه صنعتی شاهرود.
- نادری، فخرالزمان (۱۳۹۰). بررسی ارتباط بین کیفیت ارائه خدمات با رضایت‌مندی مشتریان باشگاه‌های بدن‌سازی و ایروبیک خصوصی و دولتی زنان استان چهارمحال و بختیاری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته تربیت بدنی گرایش مدیریت و برنامه‌ریزی ورزشی.
- همتی نژاد، مهر علی؛ رضانی نژاد، رحیم (۱۳۸۰). تدوین نظام نظارت و ارزیابی برای برنامه‌های تربیت بدنی دانشگاه‌های کشور، طرح پژوهشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی وزارت علوم تحقیقات و فناوری.
- Afthinos, y., Theodorakis, N.D., & Nassis, P (2005). *Customers' expectations of service in Greek fitness centers: Gender, age, type of sport center, and motivation differences*, *Managing se vice Quality*, 15 (3), 245-258.
- Barros, P.C (2003). *Incentive regulation and efficiency in sport organizational training activities*, *Sport Management Review*, 6: 33-52.
- Fan C.M (2010). *Difrences on the customer service satisfaction of the fitness clubs between china and hong kong*, physical education and recreation management hong kong baptis university.
- Kaoleso, D., & Boys, K (2008). *The authenticity of positive emotional displays:client responses to leisure service employees*, *Journal of leisure research* 40(1), 23-46.
- Theodorakis, N (2004). *Measurement of customer satisfaction in the context of health club in protugal*, *International Sport Journal*, 8(1).

A study on rate of satisfaction from physical fitness committees' performance in province of Guilan

Safania A.M.¹, Benar N.², Poursohrab M.^{3*}

¹ Associate Professor, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, ² Assistant Professor University of Guilan, ³ MA Sport management, Ayatullah Amoli; Azad Eslami University, Science & research branch

Received: 13/12/2013

Accepted: 18/05/2014

Abstract

Objective: The purpose of the present study was to determine the rate of satisfaction from physical fitness committees performance in province of Guilan.

Methodology: The method of this study was descriptive-survey type. The statistical population included the head of the office of sports and youth, all committee employers, coaches, referees, and active athletes (175 individuals) from 15 cities of Guilan province. The questionnaires were distributed between all of them and 157 completed questionnaires were collected and analyzed. The measuring instrument in this study was a researcher made questionnaire. The face and content validity of the questionnaire were confirmed by 10 sport management instructors and specialists and 3 experienced coaches. Its reliability was also estimated USING cronbach Alpha test as $r = 0.96$. In order to analyze the data, descriptive statistics methods; Calmogroph and Smirnof test, one sample "t" test, ANOVA, follow-up LSD, kruskal wallis; Spearman, and U-man Whitney tests were used with in a significance level of $p = 0.05$ employing SPSS software version 16.

Results: Analyzing the satisfaction dimension of physical fitness performance 9 factors were indicated and three of them like, management- planning factor, human resources factor and scientific- research factor were recognized as important factors from all the subjects' point of views. By studying the financial source factor, it was indicated that the degree of attracting allocated resources form city's physical education bureau (financial & non-financial) and the received income from renting sport facilities given to the committee had the first and second priority and the most amount of affect on the responders' satisfaction.

Conclusion: It is recommended that the officials and planners of the province committees use the available variables on management-planning factors, human resource factors, and scientific-research factors, consider the importance of governmental financial resources, recruit and educate skilful human sources, provide equipments and facilities for building structures and annual planning and present better services to provide positive innovations in the committees.

Keywords: Physical Fitness and Aerobic Committees, Performance Assessment, Satisfaction, Management and Planning, Human Sources

*Email: bmp1373@gmail.com
