

شناسایی شاخص‌های ارزیابی عملکرد برنامه‌های ورزشی مراکز استانی صدا و سیما بر اساس نظام بازخورد ۷۲۰ درجه

حسین صفدری* - حسین پیمانی زاد،** - حسن فهیم دوین،*** - محمدرضا اسماعیل زاده****

دانشجوی دکتری گروه تربیت بدنی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران - دانشیار گروه تربیت بدنی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران - استادیار گروه تربیت بدنی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران

چکیده

هدف پژوهش شناسایی شاخص‌های ارزیابی عملکرد برنامه‌های ورزشی مراکز استانی صدا و سیما بر اساس نظام بازخورد ۷۲۰ درجه می‌باشد. این تحقیق در دو حالت لایه بیرونی و لایه درونی جامعه انجام شد. جامعه آماری در لایه داخلی همکاران، مدیر، زبردستان و مشتریان داخلی و در لایه خارجی ذی‌نفعان، عرضه‌کنندگان، خانواده و مشتریان خارجی بود. ابتدا به منظور شناسایی شاخص‌ها از مصاحبه با ۱۴ نخبه آگاه استفاده شد و از کدگذاری باز، محوری و گزینشی، در نهایت ۸۳ کد باز، ۲۰ کد محوری و ۷ کد گزینشی به دست آمدند. نتایج لایه داخلی نشان داد که در تابستان ۱۳۹۹ شاخص‌های نیازسنجی علمی، بررسی‌های علمی، استفاده از علم به روز از نظر لایه خارجی در وضعیت مطلوبی قرار داشتند. برای مقایسه بین میزان تغییرات در لایه داخلی و لایه خارجی از آزمون من ویتنی استفاده شده است که نتایج آزمون نشان داد که بین میزان تغییرات شاخص‌های نظارت بر محتوا، آموزش، نگاه توسعه‌ای، خبر رسانی، تناسب و هماهنگی در لایه داخلی و خارجی قبل و بعد از ارائه بازخور تفاوت معنی‌داری مشاهده می‌شود به این ترتیب که میزان تغییرات در برنامه‌های ورزشی استانی صدا و سیما از نظر لایه داخلی بعد از ارائه بازخور نسبت به لایه خارجی بیشتر بوده است. نتایج کلی تحقیق نشان داد که عملکرد برنامه‌های ورزشی استانی صدا و سیما در وضعیت مطلوبی قرار ندارد و می‌بایست برای رفع آن اقدامات اساسی انجام داد.

کلید واژه: ارزیابی عملکرد، برنامه‌های ورزشی، نظام بازخورد ۷۲۰ درجه.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۰۹/۲۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۰۶/۳۰

*Email: safdari.halime1@gmail.com

**Email: a_peymanizad1@yahoo.com (نویسنده مسئول)

***Email: fahim_pe@yahoo.com

****Email: reza_ismaeelzadeh@yahoo.com

مقدمه

در عصر کنونی، تلویزیون قدرتمندترین رسانه و یکی از پایه های اصلی وسایل ارتباط جمعی است که به منزله پلی ارتباطی میان میدانهای ورزشی و افکار عمومی عمل می کند (گلرد و همکاران، ۱۳۹۸) صدا و سیما به دلیل داشتن مخاطبان با گروه های سنی مختلف نسبت به سایر رسانه ها، افشار بیشتری را تحت تاثیر و نفوذ خود قرار می دهد (لی ژانگ و همکاران، ۲۰۲۰). در کشور ما تلویزیون و رادیو رسانه هایی هستند که میهمانان هر خانواده ایرانی اند که ساعت ها چشم و گوش به آن می سپارند و چه بخواهند و چه نخواهند، متأثر از آن رفتارهایی را بروز می دهند (پورعبدی امیرخیزی، ۱۳۹۰). حفظ ارزش ها و سنت های اسلامی و ایرانی، مناسبات پاک در روابط، دیالوگ های اخلاقی و... بخش اندکی از دریای موج برنامه های این رسانه هاست (معینی و همکاران، ۱۳۹۶). سازمان صدا و سیما با استفاده از رسانه های مختلف از جمله برای رسیدن به اهداف مشخصی در مأموریت شان، سیاست هایی را طراحی می کنند تا در مجموعه فرهنگی جامعه اثر گذار باشند که برنامه های ورزشی با توجه به ماهیت اجتماعی و فرهنگی خود از جایگاه ویژه ای برخوردارند (رضائی و همکاران، ۱۴۰۰). مهمترین نقشه هایی که برای رسانه های جمعی مطرح می شود عبارت اند از: اطلاع رسانی و آگاهی، حمایت از قانون و نظارت بر اجرای درست قوانین، ایجاد حیطه مناسب برای برخورد عقاید گوناگون، فراهم کردن زمینه آموزش مداوم، کمک به رشد فرهنگی و فکری جامعه، فراهم کردن سرگرمیهای آموزنده، ایجاد روحیه مشارکت و همکاری برای برنامه های توسعه (مرادی و همکاران، ۱۴۰۱). امروزه ورزش به عنوان یک ابزار چند بعدی با تأثیرات گسترده، جایگاه و نقش خود را در گذران اوقات فراغت سالم و لذت بخش متجلی ساخته است (تاموسایتین و همکاران، ۲۰۲۱). گزارش های ملی و بین المللی نشان می دهد که شاخص های سلامت و نشاط در جامعه ایرانی در وضعیت نامناسبی قرار دارد و ایران جزو کشورهای توسعه نیافته از این منظر محسوب می شود (بشارتی هوالسو و همکاران، ۲۰۲۱). ارتباط بین ورزش و پوشش رسانه ای دو جانبه است. هر یک از حوزه های ورزشی و پخش رسانه ای آن، وابستگی و تاثیرات بر یکدیگر دارند، تحلیل تولیدات ورزشی - رسانه ای در سه سطح اتفاق می افتد سطح اول: سطح گسترده که به طور عمده به روی صنعت ورزش و وابستگی متقابل رسانه متمرکز است، سطح دوم: سطح سازمانی که تولیدات رسانه های ورزشی مورد نقد و تحلیل محتوا قرار می گیرد و سطح سوم: سطح فردی که عادت ها، ارتباطات، خصوصیات و جذابیت های ایجاد شده در متون، مورد بررسی قرار می گیرد. تحول ارتباط رسانه ورزشی نشان دهنده قدرت و نفوذ تغییر و توسعه فناوری است. ورود و نفوذ تلویزیون رابطه ورزش و مخاطبان را تغییر داد و این امر به نوبه خود با ورود تلویزیون، اینترنت، ارتباطات سیار و تلویزیون دیجیتال، تغییر یافت. در هر حال ورزش به عنوان یک دارایی

ارزشمند برای سازمان های رسانه ای شده است (آریامنش و همکاران، ۱۳۹۷). بر پایه رویکردهای مطرح شده انتظار می رود، مسئولان سازمان صدا و سیما با توجه به نقش های سه گانه تبیین، تبلیغ و تعمیق شادی و نشاط در جامعه، با پژوهش های علمی و بهره گیری از حضور نخبگان و کارشناسان در متن تصمیم گیری، برنامه ریزی و برنامه سازی، بکوشند تا طرح و نقشه راه را برای شادمانی عمومی، نشاط اجتماعی و از رهگذر آن افزایش سرمایه اجتماعی ترسیم کنند و نقش خود را متناسب با امکانات، محدودیت ها، جایگاه و توان خود تعریف نمایند (گیلانی، ۱۳۹۶). فرآیند ارزیابی، یکی از با اهمیت ترین جریانهای است که هر سازمان برای تضمین بقاء و اطلاع از کیفیت عملکرد و اجرای دقیق برنامه های خود، به آن احتیاج دارد. بهبود مستمر عملکرد سازمانها، منجر به ایجاد نیروی عظیم هم افزایی می شود که به عنوان پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت های تعالی سازمانی محسوب می شود. در تمام تجزیه و تحلیل های سازمانی، عملکرد موضوعی است که برای بهبود آن نیاز به اندازه گیری وجود دارد و از این رو سازمانی بدون سیستم ارزیابی عملکرد نمی توان تصور کرد. از آنجا که، توانایی سازمان در ارزیابی و اندازه گیری عملکرد فرآیندهای کلیدی سازمان منجر به بهبود دائمی و پیوسته سازمان می شود، لذا استفاده از سیستم ارزیابی با ثبات و بدون تناقض ضرورتی اجتناب ناپذیر است. رویکردهای زیادی در ارزیابی عملکرد ارائه شده است که هر یک دارای مزایا و معایبی هستند (تدریس حسنی و همکاران، ۱۴۰۰). در بازخورد ۷۲۰ درجه مقایسه ای بین ارزیابی به عمل آمده از عملکرد منابع انسانی در یک دوره زمانی ۱۲ تا ۱۸ ماهه یا متناسب با دوره عملکرد منابع انسانی سازمان مورد نظر انجام می گیرد. به عبارتی بازخورد ۷۲۰ درجه تلاش دارد منابع انسانی را در مرحله اول ارزیابی کند و نتایج ارزیابی را به اطلاع ارزیابی شوندگان برساند. سپس بعد از گذشت یک دوره زمانی معین که به اطلاع ارزیابی شوندگان رسانده می شود، ارزیابی مجددی به عمل می آورد و میزان تغییرات را به اطلاع آنها می رساند (کشاورز و همکاران، ۱۳۹۵) توانایی تعریف، سنجش و ارزیابی عملکرد، یکی از شرایط مورد نیاز برای بهبود در هر سازمانی است. پیش از اینکه یک سازمان بتواند عملکرد خود را بهبود بخشد، نیاز به توانمند ساختن خود در زمینه سنجش؛ ارزیابی و ارائه عملکرد دارد. رسانه ملی نیز به عنوان یک سازمان بزرگ حاکمیتی از این قاعده مستثنی نیست و نیاز به خرده نظام های نظارت و ارزیابی در بخشهای مختلف دارد؛ این سازمان بزرگ به دلایل متعدد، همچون تخصیص بهینه بودجه، تخصیص نیروی انسانی و امکانات، رتبه بندی شبکه ها برای تشویق و قدردانی از شبکه های برتر و شناخت نقاط قوت و ضعف شبکه ها، نیازمند ارزیابی عملکرد این شبکه هاست (لاریجانی و همکاران، ۱۳۹۹). در این میان، برنامه های تلویزیون و رادیو، به منزله رسانه دیداری و

حیطه مورد بررسی معرفی شدند و مورد مصاحبه قرار گرفتند که در نهایت با ۱۴ مصاحبه اشباع نظری حاصل آمد.

ابزار گردآوری داده‌ها در فاز کیفی

در مرحله کیفی، ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه بوده که یکی از ارکان اصلی در روش تحقیق آمیخته اکتشافی محسوب می‌شود. در تحقیق حاضر، جهت ارزیابی عملکرد برنامه‌های ورزشی مراکز استانی صدا و سیما بر اساس نظام بازخورد ۷۲۰ درجه از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با اساتید دانشگاهی و خبرگان آکادمیک و سازمانی استفاده گردید. دلیل استفاده از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته این بود که علاوه بر آنکه امکان تبادل نظر و فکر وجود دارد، می‌توان بحث و موضوع مصاحبه را در جهت دستیابی به اهداف پژوهش هدایت نمود. همچنین در طول فرآیند مصاحبه، امکان مشاهده احساسات و رسیدن به باورها و اعتقادات مصاحبه‌شوندگان درباره موضوع پژوهش نیز وجود دارد. مصاحبه ابزاری است که امکان بررسی موضوع‌های پیچیده، پیگیری پاسخ‌ها یا پیدا کردن علل آن و اطمینان یافتن از درک سؤال از سوی آزمودنی را فراهم می‌سازد. در این راستا، مصاحبه‌گر می‌تواند پاسخ‌ها را پیگیری نموده و با دوباره تعریف کردن سؤال‌ها، ابهام‌ها را رفع نماید (سرمد و همکاران، ۱۳۹۱). قبل از شروع مصاحبه، خلاصه‌ای از طرح پژوهش، نتایج بررسی پیشینه پژوهش، به همراه اهداف و سؤالات پژوهش جهت مطالعه و آمادگی اولیه برای مصاحبه‌شوندگان از طریق ایمیل ارسال شده و در ابتدای جلسه مصاحبه نیز در مورد کارهای انجام شده به طور مختصر توضیح داده شده است. سپس نسبت به طرح سؤالات مصاحبه و انجام فرآیند مصاحبه اقدام شد. به منظور ثبت داده‌های کیفی و تمرکز بیشتر مصاحبه‌کننده بر فرآیند مصاحبه، و با کسب اجازه از مصاحبه‌شوندگان، تقریباً تمام مصاحبه‌ها ضبط شد و همچنین از نکات کلیدی هر مصاحبه یادداشت‌برداری می‌شد.

نخستین مرحله تحلیل مصاحبه، کدگذاری باز بود که به مفهوم بندی و مقوله‌بندی بخش‌هایی از داده‌ها تحت عنوان یا برچسب‌هایی که به‌طور همزمان هر قطعه از داده‌ها را خلاصه و تشریح می‌کرد، اشاره داشت. کدگذاری باز را کدگذاری بنیادی نیز می‌خوانند؛ زیرا در آن از کلمات افراد مصاحبه شده استفاده می‌گردد. مرحله بعد کدگذاری محوری بود که هدف از این مرحله تعیین رابطه بین مقوله‌های ایجادشده در مرحله کدگذاری باز بود. در این مرحله، پدیده مرکزی شناسایی و تفسیر گردید و در نهایت، کدگذاری انتخابی که سومین مرحله کدگذاری است، مورداستفاده قرار گرفت. در این مرحله، پژوهشگر به تکوین مفاهیم در ارتباط با رابطه میان مقوله‌های به‌دست‌آمده در الگوی کدگذاری محوری پرداخت. در ادامه، به دسته‌بندی و مقایسه مفاهیم استخراج‌شده از داده‌ها مبادرت ورزید که در این مرحله، نظرات و مفاهیم در طبقه‌های یکسان قرار گرفتند. انجام مصاحبه‌های کیفی تا حد رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت و در پایان با استفاده از تحلیل کیفی به تلخیص، دسته‌بندی و نتیجه‌گیری

شنیداری با توانایی جمع کردن افراد خانواده در کنار هم نقش قابل ملاحظه‌ای در ترویج برنامه‌های ورزشی دارند. رسانه‌های جمعی مانند تلویزیون و رادیو و مطبوعات به دلیل دارا بودن وسعت دامنه نفوذ و توانایی تغییر نگرش جامعه نقش بسزایی در توسعه ورزش دارند. ورزش به عنوان یک نقطه کلیدی در فرهنگ جهانی، کالایی رسانه محور است. تعداد زیادی از مردم ورزش را از تلویزیون و رادیو دنبال می‌کنند که این موضوع موجب ارتقا و موفقیت برنامه‌های تبلیغاتی صدا و سیما شده است (جلالی و همکاران، ۱۴۰۱). نظر به اهمیت این نقش و جایگاه محوری صدا و سیما جمهوری اسلامی، شایسته است مورد توجه برنامه‌سازان، تهیه‌کنندگان و مدیران تلویزیونی و رادیویی قرارگیرد بنابراین لازم است شاخص‌های ارزیابی عملکرد برنامه‌های ورزشی مراکز استانی صدا و سیما بر اساس نظام بازخورد ۷۲۰ درجه با رویکردی فراگیر و سیستمی، مبتنی بر روش‌های علمی توسعه یافته شناسایی گردد.

۱. روش و نوع پژوهش

روش این تحقیق از نظر نوع داده‌ها هم در زمره روش‌های کیفی و هم روش‌های کمی قرار دارد و به صورت توأمان از هر دو روش استفاده گردیده است، به عبارتی از آنجا که در این پژوهش ابتدا محقق قصد داشت ارزیابی عملکرد برنامه‌های ورزشی مراکز استانی صدا و سیما بر اساس نظام بازخورد را با استفاده از مصاحبه با خبرگان و متخصصان دانشگاهی و سازمانی را بررسی کند (مرحله کیفی) و سپس با استفاده از نتایج بدست آمده به طراحی یک ابزار و اجرای آن روی نمونه آماری، به منظور اعتباریابی الگوی حاصله، پردازد (مرحله کمی). همچنین تحقیق از حیث هدف از نوع تحقیق کاربردی بود. در این تحقیق نیز محقق با توجه به نظریات و رویکردهایی که در زمینه ارزیابی عملکرد برنامه‌های ورزشی مراکز استانی صدا و سیما بر اساس نظام بازخورد وجود دارد به دنبال به کارگیری و کاربرد این نظریات در یک موقعیت سازمانی و علمی و طراحی مدل پیشنهادی و تناسب سنجی مدل پیشنهادی بوده است. از طرف دیگر نوع تحقیق بر حسب گردآوری داده‌ها از نوع میدانی می‌باشد که به صورت پیمایش به گردآوری داده‌ها اقدام نموده و لذا در طبقه کلی روش‌های غیر آزمایشی قرار می‌گیرد.

۲. نمونه آماری کیفی

هدف نمونه‌گیری کیفی اشباع اطلاعات است، از این رو در این روش، تعداد مشارکت‌کنندگان را با معیار اشباع نظری برآورد می‌کنند، بدین معنا که زمانی که محقق به این نتیجه برسد، انجام بیشتر مصاحبه و مشاهده، اطلاعات بیشتری در اختیار وی نمی‌گذارد و صرفاً تکرار اطلاعات قبلی است، در این حالت محقق گردآوری اطلاعات را متوقف می‌کند. از این رو در پژوهش حاضر روش نمونه‌گیری گلوله برفی به صورت هدفدار تا رسیدن به اشباع نظری بود. بنابراین در این قسمت با معرفی استاد راهنما اولین نفر از صدا و سیما خراسان رضوی و در بخش ورزش معرفی شد و سپس افراد دیگری متناسب با

یکدیگر امکان فهم عمیق تر شاخص‌های ارزیابی عملکرد برنامه‌های ورزشی استان را فراهم می‌ساخت. تمامی مفاهیم به پشتوانه‌ی داده‌های حاصل از متن مصاحبه‌ها و مقالاتی که مرتبط با این حوزه بود توصیف شده‌اند

شاخص‌های ارزیابی عملکرد برنامه‌های ورزشی مراکز استانی صدا و سیما بر اساس نظر خبرگان کدامند؟

به منظور پاسخ به این سوال با استفاده از مطالعه و مصاحبه با نخبگان، شاخص‌های ارزیابی عملکرد برنامه‌های ورزشی مراکز استانی صدا و سیما ارائه خواهد شد.

از یافته‌ها پرداخته تا فهرست نهایی از شاخص‌های ارزیابی عملکرد و الگویی نهایی بر اساس اطلاعات جمع‌آوری شده تدوین گردید. پس از مشخص شدن شاخص‌ها در نهایت به منظور اندازه‌گیری دقیق آن‌ها نیازمند ابزار اندازه‌گیری هستیم که در این بخش از پرسشنامه استفاده شد. به منظور تایید پرسشنامه می‌بایست از روش‌های تایید آن استفاده نماییم. در نهایت پرسشنامه نیز به عنوان یک ابزار اندازه‌گیری در این پژوهش استفاده شد

مصاحبه و مصاحبه‌شوندگان

در بخش کیفی، مصاحبه با ۱۴ نفر از نخبگان در حوزه بود. تحلیل این مصاحبه‌ها محقق را قادر به خلق مفاهیمی ساخت که تلفیق آن‌ها با

جدول 1.1 کدهای باز، محوری و گزینشی

ردیف	کدهای گزینشی	کدهای محوری	کدهای باز
۱			نظارت بر زمان بندی برنامه
۲			نظارت بر مجریان، مهمانان، و برنامه سازان
۳		نظارت بر ساختار	استفاده از کارشناسان مجرب
۴			نظارت بر تبلیغات
۵	نظارت		تناسب بین محتوا، مهمان، مجری
۶			حمایت از تولیدکنندگان داخلی ورزشی
۷			نظارت بر محتوای برنامه‌ها
۸		نظارت بر محتوا	بررسی کیفی
۹			ارزیابی و دادن بازخور
۱۰	محتوایی		آموزش حرکات اصلاحی
۱۱		آموزش	آموزش و تبیین ورزش گروهی
۱۲			بهبود اصول تمرین و رژیم غذایی
۱۳			رسالت درمانی و سلامتی
۱۴			کمک به توسعه ورزش دختران
۱۵			توسعه ورزش‌های بومی
۱۶			توسعه ورزش دانش آموزی
۱۷			معرفی ورزش‌های جدید و نوظهور و پرطرفدار
۱۸		نگاه توسعه‌ای	تدارک محتوا برای تمام اقشار
۱۹			توسعه ورزش همگانی
۲۰			کمک برگزاری رقابت‌های سالم ورزشی بین شهرهای دارای
			واگرایی اجتماعی
۲۱			توجه به حواشی ورزش
۲۲		خبر رسانی	پرداختن به خبرهای روز
۲۳			معرفی برنامه‌ها و طرح‌های فدراسیون
۲۴			معرفی برنامه‌های ورزشی استانی
۲۵			رفع مشکلات ورزشی محل یا استان
۲۶		انتقادی	داشتن دید انتقادی به مسائل
۲۷			پاسخگوی نیاز جامعه و مردم
۲۸			داشتن محتوای انتقادی
۲۹			مطالبه‌گری و پیگیری
۳۰			توسعه سبک زندگی سالم
۳۱			توسعه رعایت اصول بهداشتی
۳۲		رفتار	ترغیب مردم به ورزش

تشویق زنان خانه دار به ورزش		۳۳
ترغیب مخاطبان به خرید و استفاده از کالاهای ورزشی ایرانی	نگرشی شناختی	۳۴
تبیین، تشویق و اشاعه وقف در ورزش		۳۵
تلاش در جهت علاقه مند شدن افراد به یادگیری مهارت		۳۶
ایجاد نگرش مثبت به ورزش		۳۷
افزایش آگاهی عمومی در مورد فعالیت بدنی		۳۸
ایجاد شناخت در مورد علوم ورزشی		۳۹
تقویت تعهد مردم به ورزش	نگرش	۴۰
تلاش در جهت کاهش نگرش منفی به ورزش		۴۱
آگاهی در مورد لباس و کفش مناسب		۴۲
ترویج فرهنگ اخلاق ورزشی	فرهنگی ارزشی	۴۳
تایید و تبیین ارزش های اخلاقی فرهنگی	ترویج فرهنگ اخلاق ورزشی	۴۴
برجسته سازی منش پهلوانی		۴۵
توجه به جایگاه و شأن پیشکسوتان ورزشی		۴۶
توسعه ورزش زنان	توسعه فرهنگ ورزش و ارتباطات از طریق ورزش	۴۷
توسعه ورزش های بومی		۴۸
توسعه ارتباطات اجتماعی و ارتباطی		۴۹
کمک به هویت مشترک ملی	کمک به هویت ملی محلی	۵۰
کمک به شکل گیری هویت مشترک محلی		۵۱
حفظ و توسعه زبان و رسم و رسوم منطقه		۵۲
دکور به روز		۵۳
استفاده از شیوه های جدید برنامه سازی	جلوه های عینی	۵۴
استفاده از موسیقی و تیزر جدید		۵۵
حساسیت و دقت در نام برنامه های ورزشی		۵۶
استفاده از برنامه سازان برون سازمانی		۵۷
جذب اسپانسر	مفروضات زیربنایی	۵۸
پیشرفت در طول زمان		۵۹
مفید و دارای اعتبار بودن	فنی و ساختاری	۶۰
نگاه به آینده		۶۱
تناسب بین ورزش همگانی و قهرمانی و حرفه ای	تناسب و هماهنگی	۶۲
عدم موازی کاری		۶۳
تنوع در بخش ها	اجرا	۶۴
اجرای برنامه به صورت زنده		۶۵
عدم غرض ورزی مجریان		۶۶
پخش زنده رشته های مختلف ورزشی		۶۷
پوشش هنرمندانه رقابت های سالم در شهرهای استان	تنوع در پخش زنده	۶۸
زمان پخش مناسب		۶۹
کیفیت اجرای مطلوب		۷۰
جذابیت برنامه		۷۱
سرگرم کننده بودن برنامه ها		۷۲
غنی کردن اوقات فراغت	تفریحی- فراغتی	۷۳
شاد بودن برنامه		۷۴
استفاده از نظرات مردم به صورت آنلاین		۷۵
استفاده از نظر سنجی های مردمی	نیازسنجی علمی	۷۶
نیازسنجی علمی		۷۷
بررسی تغییر نگرش مردم به ورزش	علمی- پژوهشی	۷۸
مطالبه گری عدالت ورزشی بر مبنای دلایل علمی		۷۹

معرفی ظرفیت‌های و پتانسیل‌های استانی	بررسی‌های علمی	۸۰
استفاده از افراد تحصیل کرده و علمی		۸۱
استفاده تحقیقات و مقالات به روز	استفاده از علم به روز	۸۲
اهمیت به آموزش علمی و به روز		۸۳

داده‌های به دست آمده کدهای باز را در قالب یک پرسشنامه در اختیار نمونه قرار داد تا بتوان عملکرد برنامه‌های ورزشی استان‌ها را به صورت عینی مشخص کرد.

همانطور که ملاحظه می‌شود ۸۳ کد باز بدست آمده حاصل از مصاحبه‌ها در ۲۰ کد محوری دسته‌بندی شدند و کدهای محوری نیز در قالب ۷ کد گزینشی یا انتخابی قرار گرفتند. حال باید به منظور بررسی کمی

جدول ۲. آزمون کولموگروف-اسمیرنف شاخص‌های ارزیابی عملکرد برنامه‌های ورزشی استانی لایه خارجی در حالت اختلاف قبل و بعد از دریافت بازخورد

سطح معنی داری	K-S	
۰/۰۰۱	۰/۲۹۱	نظارت بر ساختار
۰/۰۰۱	۰/۴۶۱	نظارت بر محتوا
۰/۰۰۱	۰/۴۳۹	آموزش
۰/۰۰۱	۰/۴۳۴	نگاه توسعه‌ای
۰/۰۰۱	۰/۴۷۰	خبررسانی
۰/۰۰۱	۰/۴۶۰	انتقادی
۰/۰۰۱	۰/۴۲۷	رفتار
۰/۰۰۱	۰/۴۲۵	نگرشی
۰/۰۰۱	۰/۴۴۴	ترویج فرهنگ اخلاق ورزشی
۰/۰۰۱	۰/۴۷۲	توسعه فرهنگ ورزش و ارتباطات از طریق ورزش
۰/۰۰۱	۰/۴۷۵	کمک به هویت ملی محلی
۰/۰۰۱	۰/۴۴۳	جلوه‌های عینی
۰/۰۰۱	۰/۴۱۷	مفروضات زیربنایی
۰/۰۰۱	۰/۵۰۶	تناسب و هماهنگی
۰/۰۰۱	۰/۵۱۰	اجرا
۰/۰۰۱	۰/۴۷۰	تنوع در پخش
۰/۰۰۱	۰/۴۴۶	تفریحی- فراغتی
۰/۰۰۱	۰/۴۸۵	نیازسنجی علمی
۰/۰۰۱	۰/۴۸۲	بررسی‌های علمی
۰/۰۰۱	۰/۴۹۵	استفاده از علم به روز

نتایج نشان می‌دهد سطح معنی داری تمامی متغیرها از ۰/۰۵ کمتر است بنابراین می‌توان گفت هیچ کدام از متغیرها از وضعیت توزیع نرمال برخوردار نیستند.

جدول 3. آزمون کولموگروف-اسمیرنف شاخص‌های ارزیابی عملکرد برنامه‌های ورزشی استانی لایه داخلی در حالت اختلاف قبل و بعد از دریافت بازخورد

سطح معنی داری	K-S	
۰/۰۰۱	۰/۲۶۰	نظارت بر ساختار
۰/۰۰۱	۰/۲۹۹	نظارت بر محتوا
۰/۰۰۱	۰/۲۰۵	آموزش

۰/۰۰۱	۰/۳۰۳	نگاه توسعه ای
۰/۰۰۱	۰/۳۵۰	خبر رسانی
۰/۰۰۱	۰/۴۷۰	انتقادی
۰/۰۰۱	۰/۴۴۹	رفتار
۰/۰۰۱	۰/۴۱۷	نگرشی
۰/۰۰۱	۰/۳۵۲	ترویج فرهنگ اخلاق ورزشی
۰/۰۰۱	۰/۴۰۹	توسعه فرهنگ ورزش و ارتباطات از طریق ورزش
۰/۰۰۱	۰/۴۷۶	کمک به هویت ملی محلی
۰/۰۰۱	۰/۴۱۷	جلوه های عینی
۰/۰۰۱	۰/۴۵۹	مفروضات زیربنایی
۰/۰۰۱	۰/۳۷۷	تناسب و هماهنگی
۰/۰۰۱	۰/۴۶۸	اجرا
۰/۰۰۱	۰/۴۵۱	تنوع در پخش
۰/۰۰۱	۰/۴۲۲	تفریحی- فراغتی
۰/۰۰۱	۰/۴۳۴	نیازسنجی علمی
۰/۰۰۱	۰/۴۷۷	بررسی های علمی
۰/۰۰۱	۰/۴۲۷	استفاده از علم به روز

دریافت بازخور، توزیعی طبیعی نیست، لذا برای مقایسه بین میزان تغییرات در لایه داخلی و لایه خارجی از آزمون من ویتنی استفاده می کنیم.

نتایج نشان می دهد سطح معنی داری تمامی متغیرها از ۰/۰۵ کمتر است بنابراین می توان گفت هیچ کدام از متغیرها از وضعیت توزیع نرمال برخوردار نیستند.

با توجه به اینکه توزیع داده های دو نمونه در شاخص های ارزیابی عملکرد در حالت اختلاف بین نمرات قبل از دریافت بازخور و بعد از

جدول 4. مقایسه میزان تغییرات شاخص های ارزیابی عملکرد برنامه های ورزشی استانی قبل و بعد از دریافت بازخور بین لایه داخلی و خارجی

گروه	میانگین رتبه	شاخص من ویتنی	سطح معنی داری
نظارت بر ساختار	داخلی	۳۵۱۹/۰۰	۰/۱۷۲
	خارجی		
نظارت بر محتوا	داخلی	۳۰۵۲/۵	۰/۰۰۱
	خارجی		
آموزش	داخلی	۲۳۷۶/۵	۰/۰۰۱
	خارجی		
نگاه توسعه ای	داخلی	۳۲۱۲/۵	۰/۰۰۷
	خارجی		
خبر رسانی	داخلی	۳۳۰۴/۰۰	۰/۰۱۴
	خارجی		
انتقادی	داخلی	۳۸۹۷/۰۰	۰/۷۸۰
	خارجی		
رفتار	داخلی	۳۹۰۹/۵	۰/۸۳۴
	خارجی		
نگرشی	داخلی	۳۸۶۸/۰۰	۰/۷۱۸
	خارجی		
داخلی	۳۹۲۹/۵	۰/۹۱۴	

		۸۹/۸۵	خارجی	ترویج فرهنگ اخلاق ورزشی
۰/۰۵۱	۳۴۶۵/۵	۹۵/۰۷	داخلی	توسعه فرهنگ ورزش و ارتباطات از طریق ورزش
۰/۹۰۶	۳۹۳۳/۰۰	۸۳/۹۳	خارجی	کمک به هویت ملی محلی
۰/۶۷۰	۳۸۵۲/۵	۸۹/۸۱	داخلی	جلوه‌های عینی
۰/۹۴۴	۳۹۴۳/۰۰	۸۹/۱۹	خارجی	مفروضات زیربنایی
۰/۰۰۳	۳۲۲۲/۵	۹۰/۷۱	داخلی	تناسب و هماهنگی
۰/۱۰۶	۳۶۰۸/۰۰	۸۸/۲۹	خارجی	اجرا
۰/۴۷۳	۳۷۹۱/۵	۸۹/۳۰	داخلی	تنوع در پخش
۰/۵۳۲	۳۸۰۳/۵	۸۹/۷۰	خارجی	تفریحی - فراغتی
۰/۱۲۳	۳۶۰۵/۵	۹۷/۷۹	داخلی	نیازسنجی علمی
۰/۵۹۹	۳۸۴۶/۰۰	۸۱/۲۱	خارجی	بررسی‌های علمی
۰/۰۹۳	۳۵۶۹/۰۰	۹۳/۴۶	داخلی	استفاده از علم به روز
		۸۵/۵۴	خارجی	
		۹۱/۴۰	داخلی	
		۸۷/۶۰	خارجی	
		۹۱/۲۶	داخلی	
		۸۷/۷۴	خارجی	
		۹۳/۴۹	داخلی	
		۸۵/۵۱	خارجی	
		۹۰/۷۹	داخلی	
		۸۸/۲۱	خارجی	
		۹۳/۹۰	داخلی	
		۸۵/۱	خارجی	

نتیجه نشان آزمون من ویتنی نشان می‌دهد که بین میزان تغییرات شاخص‌های نظارت بر محتوا، آموزش، نگاه توسعه‌ای، خبر رسانی، تناسب و هماهنگی در لایه داخلی و خارجی قبل و بعد از ارائه بازخور تفاوت معنی‌داری مشاهده می‌شود به این ترتیب که میزان تغییرات در برنامه‌های ورزشی استانی صدا و سیما از نظر لایه داخلی بعد از ارائه بازخور نسبت به لایه خارجی بیشتر بوده است.

بحث و نتیجه‌گیری

با افزایش رقابت در عرصه تولید و خدمات، سازمان‌ها به شاخص‌ها و الگوهایی برای بررسی عملکرد خود نیاز پیدا کردند. ضعف معیارهای اندازه‌گیری سنتی و تغییر محیط رقابتی، نیاز به طراحی مجدد سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد را در سازمان‌ها مطرح کرده است. این اندازه‌ها علاوه بر اینکه بایستی در راستای مأموریت و چشم‌انداز سازمان باشند بایستی تمام جنبه‌های عملکرد یک سازمان را نیز پوشش دهند و تنها بر روی جنبه‌های مالی و اهداف کوتاه مدت تمرکز ننمایند. همان‌گونه که از نتایج تحقیقات بر می‌آید، این نیاز را بیش از پیش ایجاد می‌کند که شاخص‌هایی برای ارزیابی برنامه‌های ورزشی صدا و سیما تدوین گردد. نظر به اهمیت برنامه‌های ورزشی و اثرات آن بر

جامعه و چند وجهی بودن آن، ارزیابی برنامه‌های ورزشی صدا و سیما مستلزم داشتن معیارها و ملاک‌های معینی است تا ویژگی‌های اصلی یک برنامه ایده‌آل تبیین شود. این پژوهش از دو جنبه می‌تواند حائز اهمیت باشد. ۱- این پژوهش با روش کیفی و از طریق مصاحبه به کشف شاخص‌های ارزیابی عملکرد پرداخت. که این روش می‌تواند حاوی اطلاعات دسته اول و به روز باشد و ۲- اینکه این پژوهش علاوه بر شناسایی شاخص‌ها، آنها را در دو نوبت، در قالب پیش از ارائه بازخور و پس ارائه بازخور اندازه‌گیری نمود که نشان از کاربردی بودن این پژوهش دارد. در صورتی که سیستم ارزیابی عملکرد به نحوی صحیح موجود باشد می‌توانیم شاهد عملکرد بهتر برنامه‌های ورزشی باشیم. نکته‌ی جالبی که می‌توان در این پژوهش به آن اشاره کرد، نظرات لایه‌ی داخلی به شاخص‌های ارزیابی عملکرد بود. لایه داخلی را می‌توان در واقع دست‌اندرکاران تهیه برنامه‌ها دانست. اینکه دست‌اندرکاران تهیه برنامه‌ها اذعان دارند که وضعیت عملکردی کیفیت برنامه‌ها در وضعیت مطلوبی قرار ندارد یک نکته‌ی بسیار مثبت برای بهبود وضعیت می‌باشد. به این دلیل که برای بهبود یک وضعیت ابتدا باید ضعف‌ها را پذیرفت. در صورتی که یک سازمان ضعف‌های موجود را قبول نداشته باشد، طبیعتاً برای بهبود آن نیز

بیشتر برنامه‌ها از طراحان مطرح کشور در زمینه نور و دکور و تصویر استفاده شود.

فعالیتی انجام نمی‌شود. پذیرفتن ضعف‌ها موجب می‌شود که از انتقادات و تحقیقات این چینی استقبال شود و همانطور که نتایج نشان داد بهبود معنی‌داری در عملکرد برنامه‌های ورزشی صدا و سیما استان‌ها انجام گرفته است. هرچند که به طور کلی وضعیت بیشتر مولفه‌ها پس از بازخورد نیز در وضعیت مطلوب قرار ندارند. به طور کلی می‌توان گفت با توجه به شاخص‌هایی که در این پژوهش یافت و بررسی کمی که صورت گرفت عملکرد برنامه‌های ورزشی استانی صدا و سیما در وضعیت مطلوبی قرار ندارد و می‌بایست برای رفع آن اقدامات اساسی انجام داد. برنامه‌های ورزشی استانی صدا و سیما نیازمند تقویت بیشتر می‌باشد. بنابراین پیشنهاد می‌شود:

با توجه به بهبود نسبی که در برخی از شاخص‌ها پس از دادن بازخورد صورت گرفت، لذا پیشنهاد می‌شود، نظارت بر اجرای بازخوردها از طرف صدا و سیما صورت گیرد.

با توجه به اهمیت حفظ هویت محلی و ملی در جامعه بسیار اثرگذار است، لذا پیشنهاد می‌شود در برنامه‌های ورزشی به توسعه و شناخت بازی‌های بومی و محلی خصوصاً برای نوجوانان پرداخته شود.

با توجه به اهمیت اوقات فراغت و تفریح در جامعه، پیشنهاد می‌شود در برنامه‌های ورزشی امکان پیگیری اماکن تفریحی - ورزشی و ایجاد علاقه در مردم برای پرداختن به ورزش‌های تفریحی فراهم شود.

به منظور اثرگذاری بیشتر برنامه‌های ورزشی، پیشنهاد می‌شود تا از محققان برتر استان در رشته تربیت بدنی در برنامه‌ها استفاده شود. استفاده از اینگونه مهمان‌ها می‌تواند جایگاه برنامه‌های ورزشی را در بین قشر آکادمیک پررنگ‌تر نماید.

به منظور بهبود عملکرد برنامه‌های ورزشی استانی بهتر است برنامه‌ها دارای نگاه توسعه‌ای باشد، پیشنهاد عملیاتی این است که در هر برنامه‌های به توسعه ورزش یک قشر خاص (مانند ورزش دانش آموزی، ورزش بانوان، ورزش سالمندان) پرداخته شود و پیگیری‌های لازم نیز صورت گیرد.

با توجه به اینکه وضعیت عملکردی دید انتقادی در برنامه‌های ورزشی استانی در وضعیت مطلوبی قرار نداشت، پیشنهاد می‌شود با استفاده از نظرات مردمی در برنامه‌ها نسبت به رفع مشکلات مردمی و انتقاد لازم نسبت به مسئولان مرتبط، عملکرد این مولفه را بهبود داد.

با توجه به اینکه وضعیت عملکردی مجریان پس از ارائه بازخورد نیز در وضعیت مطلوبی نبود لذا به نظر می‌رسد تدوین شاخص‌های دقیق برای ارزیابی عملکرد مجریان و جذب آنان می‌بایست در نظر گرفته شود.

با توجه به اینکه شاخص کمک به هویت ملی محلی پس از ارائه بازخورد نیز در وضعیت مناسبی قرار نداشت، لذا پیشنهاد می‌شود با ارائه بخشی از برنامه مانند مرور افتخارات بین‌المللی استان در سال‌های قبل به وحدت ملی و محلی کمک نمایند.

با توجه به اینکه شاخص جلوه‌های عینی پس از ارائه بازخورد نیز در وضعیت مناسبی قرار نداشت، لذا پیشنهاد می‌شود برای تاثیرگذاری

منابع

گلرد، پروانه، مرادی، مهدی، و عزیزی، داوود. (۱۳۹۸). تحلیل وضعیت تولید برنامه‌های ورزشی تلویزیون. مطالعات راهبردی ورزش و جوانان، ۱۸(۴۳)، ۰-۰.

مرادی، مهدی، گودرزی، محمود، سجادی، سید نصرالله & احمدی، سید عبدالحمید. (۱۴۰۱). تحلیل وضعیت هدفگذاری و تعریف ورزش در نظام تولید برنامه‌های ورزشی تلویزیون. پژوهش‌های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش، 14(1), 9-23.

معینی عسل سادات. پرسته قنبوانی فاطمه. حقیقی فهیمه السادات. ۱۳۹۶. ارزیابی سه برنامه آموزشی کودک سیما بر پایه حیطه‌های برنامه‌سازی از دیدگاه والدین و کارشناسان کودک. فصلنامه علوم رفتاری. ۳ (۱): ۱۴-۲۸.

besharati holaso, M., Naderinasab, M., & ramzani nezhad, R. (2021). A model for analysis and management development of familys sport in Iran. *Research on Educational Sport*, 9(23), 155-182. doi: 10.22089/res.2019.7255.1647

Lizhong, Tong. Zhongmin, PuJiajia Yi. (2020). Sustainable maintenance supplier performance evaluation based on an extend fuzzy PROMETHEE II approach in petrochemical industry. *Journal of Cleaner Production*. 11 (273) 49-81.

Makat, M., Bernnardus, S., Summayya, K., Alec, M., Gert, O., Fikile, M. (2019). Strategic plan for the fiscal years 2012-2016, Ministry of sport and Recreation South Africa.

Tamosaitien e, J.: Savari, H., Chen .D.W.M.: Cristofaro, M, (2021). Assessing the Barriers and risk to private sector participation in infrastructure construction projects in developing countries of middle east sustainability, 13(153): 1-20.

آریامنش، انوشیروان، کشکر سارا، قاسمی حمید، هنری حبیب. تدوین برنامه راهبردی برنامه‌های ورزشی سازمان صداوسیما. رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی ۱۳۹۷؛ ۶ (۲۲): ۱۱۷-۱۰۵

تدریس حسنی، معصومه، امیری، مقصود، رحمانسرشت، حسین، یوسفلی، امیر. (۱۴۰۰). ارائه یک دسته بندی جامع از رویکردهای ارزیابی عملکرد و بررسی خلاءهای تحقیقاتی موجود در آنها. دانش حسابداری و حسابداری مدیریت. 10(37), 285-301.

پورعدلی امیرخیزی حسن. ۱۳۹۰. طراحی فرآیند مطلوب نظارت و ارزیابی برنامه‌های رادیویی در مراکز صدا و سیما (مطالعه موردی، صدا و سیما مرکز آذربایجان شرقی). پایان نامه کارشناسی ارشد. استاد راهنما: طاهر روشندل ارتباطی. دانشگاه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران.

جلالی، مهدی، علم، شهرام، هژر نیا، زهرا، ندی، امیر (۱۴۰۱) ارزیابی محتوای برنامه‌های ورزشی صدا و سیما مرکز خوزستان، مدیریت ارتباطات در رسانه‌های ورزشی، سال نهم، شماره ۳۶، صص ۱۵-۲۷

رضائی، بهمن، مرکبی، سیدمحمدصادق، قاسمی، حمید، شاکری داریانی، الهه (۱۴۰۰). واکاوی شیوه‌های به‌کارگیری صفحه نمایش دوم در تولید برنامه‌های ورزشی تعاملی تلویزیون، فصلنامه علمی مطالعات میان‌رشته‌ای ارتباطات و رسانه، دوره ۴، شماره ۱۴، شماره پیاپی ۱۴، صص ۵-۳۶.

لاریجانی، مریم، نادری، مصطفی، شبیری، سید محمد، زبردست، لعبت (۱۳۹۹) تعیین معیارها و ارزیابی عملکرد شبکه تلویزیونی سیما با استفاده از روشهای تصمیمگیری چندمعیاره فازی، فصلنامه علمی مطالعات مدیریت راهبردی دفاع ملی، سال چهارم، شماره ۱۳، صص ۳۶۳-۳۸۸.

کشاوری لیمان، فرید فتحی اکبر، آزادی فاطمه (۱۳۹۵) ارزیابی عملکرد معلمان تربیت بدنی با استفاده از بازخورد ۷۲۰ درجه، رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی، ۴ (۱۲): ۲۱-۹

گیلانی کیمیا، ۱۳۹۶. ارائه مدل ارزیابی کیفیت برنامه‌های کودک (مورد مطالعه: سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران). پایان نامه کارشناسی ارشد. استاد راهنما: عالم تبریز، اکبر. دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی.

The Model of the effect of conflict, attraction, psychological commitment and resistance to change on behavioral loyalty brand of Sepahan sport club

Abstract

The purpose of this research is to investigate the structural model of the effect of conflict, absorption, psychological commitment and resistance to change on the behavioral loyalty of fans to the brand of Sepahan Isfahan football team. The statistical population of this research is the fans of Foulad Mobarake Sepahan Isfahan. The research method was a type of applied research that was conducted as a survey. The size of the statistical sample of the research was considered to be 384 people due to the unknown number of the statistical population. The data collection tool in this research was a questionnaire with 52 questions. Its validity was confirmed using the opinion of sports management professors and its reliability was confirmed through Cronbach's alpha test with a coefficient of 0.89. The research results showed that attraction has a positive effect on psychological commitment (0.165). Conflict has a positive effect on psychological commitment (0.420). The variable of attraction has an indirect effect on the variable of resistance to change with a coefficient of (0.069). The relationship between resistance to change and behavioral loyalty was also significant with a standard coefficient (0.11). That is, this resistance can become the basis of behavioral loyalty, and in other words, the continuous presence of viewers. In general, it should be acknowledged that in order to promote the brand, highlighting the club's brand can lead to creating a clear image of the club's performance in the minds of the fans through creating intimacy and warmth, social acceptance, respect for the audience, providing exciting conditions and finally Provide security.

Keywords: Psychological Commitment, Change, Audience, Attraction, Conflict, Loyalty, Fans

