

Research Paper

Presenting the model of expanding quality performance in the intramural sports olympiad of the Ministry of Education and comparing it with mobile and internet addiction in students

Aboozar Zare^{1*}, Mehrzad Hamidi², Vali Nowzari³, Tahere Karimi Jashni⁴

1. Ph.D. in Sport Management, Lecturer at Farhangian University, Shiraz, Iran
2. Associate Professor, Department of Sports Management, Faculty of Physical Education, University of Tehran, Tehran, Iran
3. Department of Physical Education and Sports Sciences, Arsanjan Branch, Islamic Azad University, Arsanjan, Iran
4. Farhangian University, Salman Farsi branch, Shiraz, Iran

Received: 2020/12/19

Accepted: 2021/5/5

PP: 108-120

Use your device to scan and read the article online



DOI:

[10.30495/jedu.2022.26860.5372](https://doi.org/10.30495/jedu.2022.26860.5372)

Keywords:

Sports olympiad, Mobile addiction, Internet addiction, Schools, SERVQUAL model

Abstract

Introduction: The purpose of this study was to present a model for improving quality performance in sports olympiads within schools of the ministry of education and compare it with mobile and internet addiction in students.

research methodology: The method of this research was mixed. The statistical population of the present study consisted of all students participating in the sports olympiad, principals of executive schools, physical education teachers and general managers of the provinces, deputies of physical education and health of the provinces. In this study, 35 face-to-face interviews were conducted until theoretical saturation was reached. In the quantitative section, 420 people were identified as the research sample and were surveyed using the standard questionnaire of parasuraman et al (1988). Excel 2010 and SPSS software version 19 were used to analyze the data and 2000 quality performance software was used to present the model.

Findings: The most important needs that were obtained from the interview and analysis of the servqual questionnaire, according to the focus group, went to the quality house as the voice of customers, and then 3 quality performance development matrices, according to the protocol adapted for the organization. Services were designed. Finally, using the model of quality performance, customers expressed their views and the needs to increase the motivation of participants and facilitators, and standard equipment and facilities are the most important needs of the school sports olympiad. They were also effective from the customers' point of view in terms of effective advertising and information, increasing the motivation of participants and presenters, and competing in the school sports olympiad. mobile and internet addiction have been better and more successful in meeting these students' needs.

Conclusion: The education organization and the authorities must take timely measures to provide solutions to the needs of those who are behind the rival of the sports olympiad in schools.

Citation: Zare Aboozar, Hamidi Mehrzad, Nowzari Vali, Karimi Jashni Tahere(2022) Presenting models in education sports olympiads and comparing them with mobile and internet addiction in students. Journal of New Approaches in Educational Administration; 13(5):108-120

Corresponding author: Aboozar Zare

Address: Ph.D. in Sport Management, Lecturer at Farhangian University, Shiraz, Iran

Tell: 09305931929

Email: aboozarezare363@gmail.com

Extended Abstract

Introduction:

Today, in the business world, competition is expanding rapidly. This competition has become a war for quality and customers. In this war, the rules of the game are changing day by day. Customers are becoming more knowledgeable than ever and their expectations are increasing drastically. The slightest neglect leads to customer dissatisfaction, disconnection from the organization and attraction by competitors. In order to achieve continuous improvement in order to succeed in global competition, many companies are trying to understand customer needs and in search of achieving higher levels of quality for their products and services. To satisfy the needs of the customer, the expansion of the quality function offers a suitable solution by providing a customer-oriented, flexible, fast and targeted perspective.

Context:

The goal of expanding the quality function is to satisfy the customer in the product and service design stage. This method usually leads to the provision of better products and services that are exactly in accordance with the needs of customers. Ever since companies and organizations have realized the importance of customer satisfaction, the development of quality performance has quickly become a tool in planning products and services to satisfy the requirements and demands of customers.

Goal:

The goal of present study is model for improving quality performance in sports olympiads within schools of the ministry of education and compare it with mobile and internet addiction in students.

Method:

The method of this research was mixed. The statistical population of the present study consisted of all students participating in the sports olympiad, principals of executive schools, physical education teachers and general managers of the provinces, deputies of physical education and health of the provinces. In this study, 35 face-to-face interviews were conducted until theoretical saturation was reached. In the quantitative section, 420 people were

identified as the research sample and were surveyed using the standard questionnaire of Parasuraman et al (1988). Excel 2010 and SPSS software version 19 were used to analyze the data and 2000 quality performance software was used to present the model.

Findings:

The most important needs that were obtained from the interview and analysis of the servqual questionnaire, according to the focus group, went to the quality house as the voice of customers, and then 3 quality performance development matrices, according to the protocol adapted for the organization. Services were designed. Finally, using the model of quality performance, customers expressed their views and the needs to increase the motivation of participants and facilitators, and standard equipment and facilities are the most important needs of the school sports olympiad. They were also effective from the customers' point of view in terms of effective advertising and information, increasing the motivation of participants and presenters, and competing in the school sports olympiad. mobile and internet addiction have been better and more successful in meeting these students' needs.

Results:

The education organization and the authorities must take timely measures to provide solutions to the needs of those who are behind the rival of the sports olympiad in schools. Therefore, according to the identified solutions, it is suggested to try with more precise planning and coordination in order to achieve the goals of organizing intramural sports olympiad and follow that fundamental transformation document and by using resources. The human and financial involved in organizing these competitions eliminated the existing problems and by compiling a strategic plan and choosing appropriate strategies in order to take advantage of the existing solutions and increase them in the implementation of intra-school sports olympiad for the advancement of knowledge. The students took a step.

مقاله پژوهشی

ارائه مدل گسترش عملکرد کیفیت در المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای وزارت آموزش و پرورش و مقایسه آن با اعتیاد موبایلی و اینترنتی در دانش‌آموزان

ابوذر زارع^{۱*}، مهرداد حمیدی^۲، ولی نوذری^۳، طاهره کریمی جشنی

۱. دانش آموخته دکتری مدیریت ورزش، دانشگاه فرهنگیان، شیراز، ایران
۲. دانشیار رشته مدیریت ورزشی، دانشگاه تهران، تهران، ایران
۳. گروه تربیت بدنی، واحد ارسنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، ارسنجان، ایران
۴. دانشگاه فرهنگیان، واحد سلمان فارسی، شیراز، ایران

چکیده

مقدمه و هدف: هدف از انجام این تحقیق ارائه‌ی مدل گسترش عملکرد کیفیت در المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای وزارت آموزش و پرورش و مقایسه آن با اعتیاد موبایلی و اینترنتی در دانش‌آموزان بود.

روش شناسی پژوهش: روش انجام این تحقیق از نوع آمیخته بود. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه دانش‌آموزان شرکت‌کننده در المپیاد ورزشی، مدیران مدارس مجری، معلمان تربیت‌بدنی و مدیران کل استان‌ها، معاونین تربیت‌بدنی و سلامت استان‌ها تشکیل دادند. در این تحقیق ۳۵ مصاحبه به‌صورت حضوری تا رسیدن به اشباع نظری انجام شد. در بخش کمی تعداد ۴۲۰ نفر به‌عنوان نمونه تحقیق مشخص شدند و با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد سروکوال پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۸) مورد بررسی قرار گرفتند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزارهای اکسل ۲۰۱۰ و اس پی اس اس نسخه ۱۹ هم‌چنین برای ارائه مدل از نرم افزار گسترش عملکرد کیفیت ۲۰۰۰ استفاده گردید.

یافته‌ها: مهم‌ترین نیازهایی که از مرحله مصاحبه و تجزیه و تحلیل پرسش‌نامه سروکوال به‌دست آمده بودند طبق نظر گروه کانونی به‌عنوان صدای مشتریان به‌خانه کیفیت راه یافتند و در ادامه ۳ ماتریس گسترش عملکرد کیفیت، طبق پروتکل سازگار شده برای سازمان‌های خدماتی طراحی شدند. در نهایت با استفاده از مدل گسترش عملکرد کیفیت مشتریان نظرات خود را بیان کردند و نیازهای افزایش انگیزه شرکت‌کنندگان و مجریان، مختار بودن مدرسه در تعیین محتوا و شیوه برگزاری و تجهیزات و امکانات ایمن و استاندارد مهم‌ترین نیازهای المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای از دید مشتریان بودند هم‌چنین در گویه‌ها و نیازهای تبلیغات و اطلاع‌رسانی مؤثر، افزایش انگیزه شرکت‌کنندگان و مجریان، مختار بودن در تعیین محتوا و شیوه برگزاری و رقابت‌های با هیجان و پرجاذبه، رقیب المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای یعنی اعتیاد موبایلی و اینترنتی در تأمین این نیازهای دانش‌آموزان بهتر عمل کرده و موفق‌تر بودند.

بحث و نتیجه‌گیری: سازمان آموزش و پرورش و مسئولین باید با اقدامات به‌موقع، در نیازهایی که از رقیب المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای عقب‌تر هستند راهکارهایی ارائه کنند و چاره‌اندیشی کنند.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۹/۲۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۲/۱۵

شماره صفحات: ۱۰۸-۱۲۰

از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید



DOI:

[10.30495/jedu.2022.26860.5372](https://doi.org/10.30495/jedu.2022.26860.5372)

واژه‌های کلیدی:

المپیاد ورزشی، اعتیاد موبایلی، اعتیاد اینترنتی، مدارس، مدل سروکوال

استناد: زارع ابوذر، حمیدی مهرداد، نوذری ولی، کریمی جشنی طاهره، (۱۴۰۱). ارائه مدل در المپیادهای ورزشی آموزش و پرورش و مقایسه با اعتیاد موبایلی و اینترنتی در دانش‌آموزان، دوماهنامه علمی-پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۱۳ (۵): ۱۰۸-۱۲۰

* نویسنده مسوول: ابوذر زارع

نشانی: دانش آموخته دکتری مدیریت ورزش، دانشگاه فرهنگیان، شیراز، ایران

تلفن: ۰۹۳۰۵۹۳۱۹۲۹

پست الکترونیکی: aboozarzare363@gmail.com

مقدمه

امروزه در دنیای کسب و کار رقابت به سرعت در حال گسترش است. این رقابت تبدیل به جنگی بر سر کیفیت و مشتری شده است. در این جنگ قواعد بازی نیز روز به روز در حال تغییر است. مشتریان هر روز نسبت به گذشته داناتر شده و انتظارات آن‌ها به شدت در حال افزایش است. کوچک‌ترین غفلتی منجر به نارضایتی مشتری، قطع ارتباط او با سازمان و جذب او توسط رقیبان می‌شود. برای رسیدن به بهبود مستمر در راستای موفقیت در رقابت‌های جهانی بسیاری از شرکت‌ها در تلاش برای درک نیازهای مشتری و در جستجو برای رسیدن به سطوح بالاتری از کیفیت برای محصولات و خدماتشان هستند. برای ارضای نیازهای مشتری گسترش عملکرد کیفیت^۱ راه حل مناسبی را با ارائه دیدگاهی مشتری محور، انعطاف‌پذیر، سریع و هدف‌مند ارائه می‌دهد. هدف گسترش عملکرد کیفیت جلب رضایت مشتری در مرحله طراحی محصول و خدمات می‌باشد. این شیوه معمولاً منجر به تهیه محصولات و خدمات بهتری می‌شود که دقیقاً مطابق با نیازهای مشتریان می‌باشد. از وقتی که شرکت‌ها و سازمان‌ها اهمیت رضایت مشتری را درک کرده‌اند، گسترش عملکرد کیفیت به سرعت تبدیل به یک ابزار در برنامه ریزی محصولات و خدمات برای ارضای الزامات و خواسته‌های مشتریان شد (Kazemi, 2010). بدین ترتیب شناسایی نیازهای مشتریان و اهمیت آن، اولین قدم در کاربرد روش گسترش عملکرد کیفیت است تا انتظارات مشتریان را برآورده سازد. منطق اصلی گسترش عملکرد کیفیت این است که نیازهای مشتری را در جزئی‌ترین سطوح عملیاتی وارد نماید و ابزار اصلی گسترش عملکرد کیفیت، خانه‌های کیفیت^۲ (HOQ) نامیده می‌شود (Garibay, 2015). محقق در انجام این تحقیق از ابزارهایی چون فن کیفیت خدمات^۳ (SERVQUAL) و جدول دسته بندی صدای مشتری^۴ (VOC) استفاده کرده است. یکی از مقدمات اساسی طراحی ماتریس‌های گسترش عملکرد کیفیت، جمع‌آوری نیازهای مشتریان یا به عبارتی صدای مشتری است. در این راستا بسیاری از محققان از فن کیفیت خدمات استفاده کرده‌اند و صدای مشتری را با ابزاری چون پرسشنامه، مصاحبه، طوفان مغزی، مطالعات تطبیقی و ادبیات پیشینه جمع‌آوری نموده و سپس در قالب فن کیفیت خدمات تجزیه و تحلیل می‌کنند. فن کیفیت خدمات در واقع ابزاری جهت تعیین میزان شکاف‌های موجود، بین سطوح مورد نظر و سطوح عملکرد واقعی در یک سازمان خدماتی و یا بخش خدماتی یک سازمان تولیدی است. پایه و اساس فن کیفیت خدمات طرح پرسش‌نامه و سنجش نگرش‌هاست (Soltani, 2007).

امروزه علاقه‌مندی به کیفیت خدمات در صنعت ورزش به خاطر عقب‌نماندن از رقیب گسترش یافته است و در این بین انتظارات مشتریان ورزشی نسبت به گذشته با تغییرات بی‌شماری همراه شده است، به طوری که توجه به آن نیازمند به مطالعات دامنه داری است تا بتوان با شناسایی شکاف موجود با اتخاذ تصمیمات استراتژیک، زمینه‌های گسترش عملکرد کیفیت و رضایت مشتریان را فراهم نمود. از سوی دیگر با توجه به دولتی بودن بیشتر خدمات ورزشی در ایران و تغییر و تحولاتی که در رأس مدیران ورزشی انجام می‌گردد اغلب این تلقی مدیران ورزشی از ادراک و انتظارات مشتریان و ادراک و انتظارات واقعی مدیران تناسبی وجود ندارد در نتیجه ارائه‌دهندگان خدمات نمی‌توانند اولویت امور را به‌درستی تعیین نمایند و این مهم سبب شده که عملکرد خدمت پاسخ‌گوی انتظارات مشتریان باشد، در این حالت شکاف کیفیت شکل می‌گیرد. این مهم در کیفیت عملکرد المپیادهای درون مدرسه‌ای و دانش‌آموزان قبلی به وضوح مشخص است، لذا گام مهم و اساسی جهت کاستن از شکاف به وجود آمده، انجام مطالعاتی است که بتواند با شناخت ادراک و انتظارات مشتری از کیفیت خدمت و تعیین میزان شکاف و در نتیجه اتخاذ استراتژی‌هایی برای کاستن و بهبود شکاف و تأمین نظر مشتری است.

گسترش عملکرد کیفیت تکنیکی است که فقط در بخش تولیدی استفاده نمی‌شود و در سازمان‌های خدماتی نیز از آن استفاده می‌شود. به‌کارگیری روش صنعتی چهار مرحله‌ای رسمی گسترش عملکرد کیفیت در سازمان‌های خدماتی، نیاز به انجام بعضی تعدیلات و تنظیمات دارد. روش سازگار شده آن سه مرحله‌ای و خدماتی است که مراحل آن عبارت‌اند از: طرح‌ریزی خدمت، طرح‌ریزی ویژگی‌ها یا خصیصه‌های لازم و طرح‌ریزی عملیات (Huran, 2011). مدلی که اکثراً در سازمان‌های خدماتی مورد استفاده و تأکید قرار دارد مدلی است که از ۳ ماتریس برای تشکیل خانه‌های کیفیت در سازمان‌های خدماتی استفاده می‌کند. در این تحقیق نیز از آن‌جا که سازمان آموزش و پرورش به‌عنوان یک سازمان خدماتی در نظر گرفته می‌شود از روش سه ماتریس استفاده می‌شود.

امروزه وابستگی و یا اعتیاد به تکنولوژی‌ای جدید می‌رود تا به صورت یکی از اعتیادهای مدرن در بین جوانان درآید و از این رو طی سال‌های اخیر توجه جامعه‌شناسان و روان‌شناسان به این مساله معطوف شده است. بعضی روان‌شناسان حتی عقیده دارند اعتیاد به تلفن همراه با سایر انواع اعتیاد تفاوتی ندارد و آن را شایع‌ترین اعتیاد بدون مواد مخدر شده تلقی می‌کنند. هم‌چنین مطالعه‌ای در سال ۲۰۱۳ در یکی از دبیرستان‌های مسکو نشان داد بدون موبایل، جوانان احساس درماندگی و ناتوانی کرده و بعضاً حالت‌هایی چون اضطراب و دل‌شوره،

1 Quality Function Development (QFD)

2 House Of Quality (HOQ)

3 Service quality technique (SERVQUAL)

4 Voice Of Customer (VOC)

پرخاشجویی، فشار و دستپاچگی و حتی ترس به آنان دست می‌دهد (Talaeva, 2013). براین اساس، می‌توان گفت اعتیاد به موبایل امروزه یک مسئله جدی و شناخته شده است. اعتیاد به موبایل یک اعتیاد مدرن به‌ویژه در جوانان است و محققان تعاریف متعددی برای آن داشته‌اند مثلاً محققى به نام رز ویژگی‌های معتادان به موبایل را این‌گونه می‌داند: کسانی که به موبایل‌شان وابسته هستند، همیشه آن را روشن نگه می‌دارند، و به خاطر استفاده بیش از اندازه از موبایل با مشکلات مالی و اجتماعی مواجه می‌شوند (Chen, 2012). جنارو و همکاران (۲۰۰۷) استفاده مفرط از تلفن همراه را عبارت از وضعیتی که در آن از تلفن همراه بیش از حد استفاده می‌شود و مشغله ذهنی بی‌شماری را به وجود می‌آورد، می‌دانند (Jenaro et al, 2007). تشخیص اعتیاد به تلفن همراه مانند اعتیاد به الکل آسان نیست زیرا نشانه‌های این اعتیاد طیف گسترده‌ای را در بر می‌گیرد اما ویژگی‌های مشترک این اعتیاد، بررسی دائم و مکرر پیام‌های دریافت شده، احساس ناآرامی در صورت عدم دریافت پاسخ به تلفن یا پیام ارسال شده، نیاز دائم به خریداری آخرین مدل تلفن همراه با امکانات جدیدتر و بالاخره نیاز به ارتباط، اطلاع از رویدادها و در دسترس دیگران بودن می‌باشد (Dadsetan, 2009). اعتیاد به اینترنت، گسترده است که شامل بازی اینترنتی و سایر اشکال استفاده‌ی اعتیادی از اینترنت مثل دانلود اعتیادی، استفاده‌ی افراطی از سایت‌های مربوط به شبکه‌های اجتماعی و خرید آنلاین اعتیادی می‌شود (Vadlin et al, 2016). با این حال اعتیاد به اینترنت هم در دختران و هم در پسران به ویژه در سن نوجوانی شایع است. نسبت زیادی از افرادی که بیش از حد از اینترنت استفاده می‌کنند، ویژگی‌های مشابهی با معتادان به مواد مخدر دارند. انجمن روان‌پزشکی آمریکا اعتیاد به اینترنت را یک الگوی استفاده از اینترنت که موجب اختلال عملکردی شده و با حالت ناخوشایند درونی در طی یک دوره دو ماهه همراه باشد، تعریف کرده است. در واقع، وابستگی به اینترنت یک وابستگی واقعی مانند اعتیاد به مواد مخدر و وابستگی‌های دیگر است. اگر چه این اعتیاد، مشکلات جسمی اعتیادهای شیمیایی را ندارد ولی، مشکلات اجتماعی ناشی از آن، همانند اعتیادهای دیگر است. اصطلاح اعتیاد به اینترنت نوعی وابستگی رفتاری به اینترنت را نشان می‌دهد و با ویژگی‌هایی مانند افسردگی، درون‌گرایی، خجالتی بودن، کم حوصله بودن و تنهایی، احساس ترس، بیش‌فعالی و اضطراب اجتماعی تعیین می‌شود (Bakhshayesh, 2016). اختلال اعتیاد به اینترنت، مشکلات روان‌شناختی، درسی و شغلی در زندگی فرد ایجاد می‌کند (Hakimi, 2014). اعتیاد به اینترنت و اعتیاد به تلفن همراه، مشکلات بسیاری از جمله مشکلات تحصیلی، شغلی و خانوادگی را ایجاد می‌کند و بیشترین افرادی که از این نوع اعتیادها، تأثیر می‌پذیرند، جوانان و نوجوانان می‌باشند. به همین منظور، پیش‌بینی مشکلات تحصیلی و ورزشی که از طریق این نوع اعتیادها برای جوانان در محیط مدرسه ایجاد می‌شود، مهم می‌باشد.

یکی از برنامه‌هایی که هر ساله در آموزش و پرورش اجرا می‌گردد، برگزاری المپیادهای ورزشی درون مدرسه‌ای جهت دست‌یابی به هدف تربیت شهروندانی مسئول، سالم و سرزنده می‌باشد. آموزش و پرورش در همه کشورهای دنیا به عنوان نهادی که متولی تربیت نیروی انسانی کشور است شناخته شده و وظیفه سنگینی را بر عهده دارد. یکی از اهداف تعلیم و تربیت، تأمین تندرستی و سلامت دانش‌آموزان در قالب مدرسه‌محوری و نظام تعلیم و تربیت است. با توجه به سند تحول بنیادین در نظام آموزش و پرورش به‌عنوان یکی از سیاست‌های ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، این سند یک سند بالا دستی و مهم‌ترین سند برای آموزش و پرورش است. در واقع ما در سند تحول بنیادین به دنبال تربیت چند بعدی دانش‌آموزان هستیم که یکی از ابعاد آن تربیت‌بدنی، تندرستی و سلامت است (Sabbaghian, 2015). برنامه درسی مدارس تنها توانسته است دو ساعت را به تربیت‌بدنی اختصاص دهد، با توجه به ناکافی بودن این زمان افزایش آن به دلیل داشتن سقف ساعت تحصیلی، امکان‌پذیر نیست. المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای می‌تواند این کمبود فعالیت جسمانی و تربیت‌بدنی را جبران کند. المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای وزارت آموزش و پرورش همانند دیگر صنایع دارای خدماتی است اما خدمت اصلی المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای همان ارائه بازی یا مسابقه است. ضروری است که با استفاده از تکنیک گسترش عملکرد کیفیت، مقایسه‌ای بین المپیادهای ورزشی درون مدرسه‌ای و پدیده اعتیاد موبایلی و اینترنتی تدوین گردد. همچنین با توجه به هزینه‌های جاری تربیت‌بدنی و ورزش در مدارس و این که برنامه‌های تربیت‌بدنی در مدارس سهم عظیمی در سلامتی و تندرستی نسل جوان دارد، دانستن مشکلات و مزایای المپیاد درون مدرسه‌ای و اعتیاد موبایلی و اینترنتی در دانش‌آموزان به کمک روش گسترش عملکرد کیفیت می‌تواند به استفاده هر چه بیشتر و ارتقای کیفیت این طرح کمک نماید. از آن‌جا که بخش عظیمی از کودکان و نوجوانان مشغول تحصیل می‌باشند و دانش‌آموز محسوب می‌گردند، پس لزوم برنامه‌ریزی دقیق و اثربخش برای این قشر لازم و ضروری است، که از جمله این برنامه‌ریزی‌ها برگزاری المپیادهای ورزشی درون مدرسه‌ای و کاهش استفاده دانش‌آموزان از بازی‌های اینترنتی و موبایل است. وجود چالش‌هایی عمده در وضعیت تربیت‌بدنی در مدارس، اجرای مطلوب طرح‌های ورزشی و نیز طرح المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای را با مشکلاتی مواجه ساخته است. چالش‌هایی از قبیل وضعیت چشم انداز ورزش مدارس، جذب شدن دانش‌آموزان به بازی‌های موبایلی و اینترنتی و ... با وجود این چالش‌ها در وضعیت تربیت‌بدنی مدارس از یک طرف و جلوگیری از هدر رفت وقت و هزینه مدارس و وقت و نیروی دانش‌آموزان و نو بودن طرح المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای از طرف دیگر، محقق با توجه به اشتغال در امر تدریس درس تربیت‌بدنی و اجرا کردن این طرح در مدرسه درصدد است تا طرح المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای را از روش گسترش عملکرد کیفیت با اعتیاد موبایلی و اینترنتی دانش‌آموزان مورد ارزیابی قرار دهد. در تحقیقی نیارمی به شناسایی مشکلات و مزایای

اجرای طرح المپیاد درون مدرسه‌ای در استان مازندران پرداخت. نتایج نشان داد مهم‌ترین مشکل المپیاد عدم اطلاع رسانی و برنامه‌ریزی صحیح و مهم‌ترین مزیت، هویت بخشی به معلمان و درس تربیت‌بدنی است (Nearami et al, 2016). نظری در پژوهشی دیگر با عنوان تدوین مضامین راهبردی المپیادهای ورزشی درون مدرسه‌ای استان اصفهان با استفاده از ماتریس ارزیابی موقعیت و اقدام راهبردی و برنامه‌ریزی راهبردی کمی انجام داد و اهداف کلان و موقعیت راهبردی المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای را به‌دست آورد (Nazari, 2017). همچنین در مطالعه ای بهرامی نیا به بررسی میزان تحقق اهداف طرح المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای پرداخت و نتایج نشان داد که اجرای طرح المپیاد به شکل مطلوبی موجب توسعه و ارتقاء آمادگی جسمانی و مهارت‌های ورزشی شده است (Bahraminya, 2015). همتی نژاد و همکاران، (۱۳۹۶)، تحقیقی را با عنوان بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های علوم ورزشی با رویکرد گسترش عملکرد کیفیت انجام دادند. نتایج نشان داد که در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی در هر پنج بُعد مدل سروکوال، شکاف منفی کیفیت وجود دارد ($P=0/05$). همچنین بیشترین شکاف منفی کیفیت در بعد عناصر عینی مشاهده شد (Hematinezhad, 2019). با توجه به مطالعات قبلی، نتایج نتوانسته پاسخ‌گوی نیاز جامعه موردنظر باشد. ضمناً اهمیت آنقدر زیاد است که در جامعه دانش‌آموزی، ۲۱ درصد دانش‌آموزان چاق یا اضافه وزن دارند و اجرای درس تربیت‌بدنی به تنهایی نمی‌تواند نیازهای دانش‌آموزان را مرتفع کند باید فعالیت‌های فوق برنامه مثل المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای برای افزایش فعالیت‌های حرکتی دانش‌آموزان و ایجاد نشاط و سلامتی برگزار نمود به همین لحاظ ضرورت دارد که ما این تحقیق را به مرحله اجرا بگذاریم. هدف از انجام این تحقیق طراحی مدل گسترش عملکرد کیفیت در المپیادهای ورزشی درون مدرسه‌ای وزارت آموزش و پرورش و مقایسه با اعتیاد موبایلی و اینترنتی است بدین منظور محقق به دنبال پاسخ برای این سئوالات است که انتظارات مشتریان از المپیادهای ورزشی درون مدرسه‌ای وزارت آموزش و پرورش چیست؟ اولویت‌بندی این انتظارات چگونه است؟ ویژگی‌های فنی متناظر با هر کدام از این انتظارات کدام است؟ جهت نیل به این انتظارات ویژگی‌های فنی باید در چه سطحی قرار داشته باشند؟ در چه حیطه‌هایی بین کیفیت ادراک شده و کیفیت مورد انتظار مشتریان شکاف وجود دارد؟

روش شناسی پژوهش

این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش تحقیق در زمره تحقیقات توصیفی محسوب می‌شود و به‌منظور گردآوری داده‌های تحقیق از روش آمیخته که ترکیبی از روش‌های کیفی و کمی است، استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق را کلیه دانش‌آموزان شرکت‌کننده در المپیاد، مدیران مدارس مجری، معلمان تربیت‌بدنی و معاونین پرورشی و تربیت‌بدنی مدارس مجری طرح المپیاد و مدیران کل استان‌ها، معاونین تربیت‌بدنی و سلامت استان‌ها، رؤسای ادارات تربیت‌بدنی استان‌ها به‌ترتیب به تعداد ۴۰۰۰۰۰، ۴۰۰۰۰، ۲۸۰۰۰ و ۹۶ نفر در سال تحصیلی ۹۶-۹۷ تشکیل دادند. لازم به‌ذکر است در خصوص انتخاب جامعه و نمونه آماری، المپیادهای ورزشی درون مدرسه‌ای ذی‌نفعان و مشارکت‌کنندگانی دارد و از دیدگاه گروه کانونی نظرات آن‌ها مهم می‌باشد و دامنه جامعه و نمونه افزایش یافت تا اطلاعات بیشتر و جامع‌تری به‌دست آید.

با استفاده از گروه‌های کانونی، مصاحبه کیفی انجام شد. مطالعه به روش کانونی از جمله روش‌های پژوهش کیفی در مطالعات مدیریت محسوب می‌شود. حدود ۸ تا ۱۰ نفر در گروه کانونی شرکت می‌کنند. مصاحبه‌های کانونی بیشتر از روش‌های ساختار نایافته و نیمه‌ساختاریافته صورت می‌گیرد (Bazargan, 2015). روش کیفی مصاحبه بود، در این قسمت از تحقیق، جهت گردآوری نیازهای مشتریان، مصاحبه با جامعه آماری تا حد اشباع نظری (تئوریک) انجام شد. اشباع تئوریک نقطه‌ای است که دیگر هیچ اطلاعاتی که بتواند به توسعه نظری تحقیق کمک کند، وجود نداشته باشد. گروه کانونی از افراد متخصص و مشرف به موضوع شامل معاونت تربیت‌بدنی و سلامت وزارت آموزش و پرورش، برخی از معاونین تربیت‌بدنی و سلامت استان‌ها و کارشناسان مربوطه که همه افراد دارای مدرک دکتری ورزشی می‌باشند. جهت مصاحبه با جامعه آماری از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته، استفاده شد. در انجام این مصاحبه‌ها، استاندارد مصاحبه جهت اطمینان از یکسان بودن شرایط مصاحبه برای تمامی افراد رعایت شد همچنین مصاحبه‌ها به‌صورت حضوری انجام شدند. در این مرحله با ۱۵ نفر از دانش‌آموزان و ۲۰ نفر از مدیران و کارکنان شرکت‌کننده در المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای کشوری که در تابستان ۹۷ و در شهر تبریز برگزار شد و به‌صورت تصادفی ساده از استان‌های مختلف انتخاب شدند مصاحبه به‌عمل آمد و در مصاحبه، نمونه آماری به سئوالات نیازهای مشتریان (دانش‌آموزان و عوامل اجرایی) المپیادهای ورزشی چیست؟ چه انتظاراتی از مسئولین آموزش و پرورش در المپیادهای ورزشی دارند؟ چه راه‌کارهایی را برای برگزاری بهتر المپیاد ورزشی پیشنهاد می‌دهند؟ و کمبودها و ضعف‌های المپیاد ورزشی چیست؟ پاسخ دادند. در این تحقیق در قسمت مصاحبه از روش نمونه گیری ملاکی^۱ استفاده شده است. این روش نمونه گیری هنگامی مورد استفاده قرار می‌گیرد که تمامی افراد، پدیده مورد مطالعه را تجربه کرده باشند (Grady, 2016). ملاک انتخاب دانش‌آموزان، سابقه حضور آنها در برگزاری بازی‌های المپیاد ورزشی بوده است. در مورد انتخاب معلمان تربیت‌بدنی، معاونین پرورشی و تربیت‌بدنی مدارس، مدیران مدارس و مدیران کل استان‌ها هم ملاک انتخاب، فعالیت در

المپیادهای ورزشی درون مدرسه‌ای بوده است. در بخش کمی تحقیق (توزیع پرسش‌نامه)، از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای مرحله‌ای استفاده و تعداد نمونه آماری با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران محاسبه شد. برای جامعه آماری به تعداد ۴۰۶۸۰۹۶ نفر، ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه آماری کفایت می‌کرد. البته محقق به منظور کاستن احتمال خطای نمونه‌گیری و با احتمال ده درصد خطا در تکمیل پرسش‌نامه ده درصد به نمونه اضافه و تعداد برآورد شده از فرمول فوق‌الذکر را به ۴۲۰ نفر افزایش داد. برای توزیع پرسش‌نامه که در گروه کانونی به بحث گذاشته شد و طبق نظر گروه کانونی، از کل جامعه آماری که شامل دانش‌آموزان شرکت‌کننده در المپیاد و مدیران و کارکنان بودند ۶۰ درصد از تعداد ۴۲۰ پرسش‌نامه (۲۶۰ پرسش‌نامه) به دانش‌آموزان تعلق گرفت و ۴۰ درصد (۱۶۰ پرسش‌نامه) به مدیران و کارکنان تعلق گرفت. در توزیع پرسش‌نامه، کشور به ۵ منطقه شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز تقسیم و از هر منطقه یک استان و از هر استان دو شهر به صورت تصادفی انتخاب و در هر شهر نیز دو مدرسه (۱ مدرسه دخترانه و ۱ مدرسه پسرانه) انتخاب شد و طبق نظر گروه کانونی در هر مدرسه به صورت تناسبی ۱۳ پرسش‌نامه را دانش‌آموزان و ۸ پرسش‌نامه را مدیران و کارکنان تکمیل نمودند. در بخش کمی تحقیق از پرسش‌نامه استاندارد سروکوال پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۸) استفاده و پایایی پرسش‌نامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ (۰/۸۱۹) محاسبه و تأیید شد و هم چنین روایی سازه‌ای پرسش‌نامه با تأیید ۱۵ نفر از خیرگان و متخصصان و نظرات آن‌ها با هماهنگی اساتید راهنما و مشاور اعمال گردید. از آنجا که روش تحقیق از نوع آمیخته بود لذا برای تحلیل داده‌های کیفی از روش‌هایی همچون کدگذاری اطلاعات شفاهی و تحلیل محتوای مصاحبه‌ها استفاده شد و در بخش کمی تحقیق، با استفاده از آمار توصیفی نظیر فراوانی‌ها، میانگین‌ها، انحراف معیارها، جداول و نمودارها با استفاده از نرم افزارهای اکسل ۲۰۱۰ و اس پی اس اس ۲ نسخه ۱۹ و از آمار استنباطی برای آزمون آلفای کرونباخ جهت تأیید پایایی ابزار همچنین از نرم افزار گسترش عملکرد کیفیت ۲۰۰۰ جهت ترسیم ماتریس‌های گسترش عملکرد کیفیت و نمایش ارتباطات و همبستگی‌ها استفاده شد.

یافته‌ها

نتایج تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌های به‌دست آمده از پرسش‌نامه‌های تکمیل شده بر اساس کیفیت مورد انتظار و کیفیت ادراک شده و هم چنین شکاف موجود بین آن‌ها، در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱- توصیف گویه‌های کیفیت خدمات المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای بر اساس کیفیت مورد انتظار و ادراک شده

گویه‌ها	میانگین انتظارات	درصد انتظارات (E)	میانگین ادراکات	درصد ادراکات (p)	کیفیت خدمات (درصد شکاف) (P-E)
به‌روز بودن تجهیزات	۶/۷۹	۹۳/۸۶	۴/۲	۶۰	-۳۳/۸۶
جذاب بودن تجهیزات	۶/۴	۸۸/۵۷	۴/۴	۶۲/۸۶	-۲۵/۷۱
ظاهر مناسب کارکنان	۶/۵	۹۰	۴/۹	۷۰	-۲۰
تناسب ظاهر فیزیکی تجهیزات با خدمات	۶/۴	۸۸/۵۷	۴/۵	۶۴/۲۹	-۲۴/۲۸
خوش‌قولی آموزش و پرورش	۶/۶	۹۱/۴۳	۴/۵	۶۴/۲۹	-۲۷/۱۴
دل‌سوزی و اطمینان بخش بودن آموزش و پرورش	۶/۶	۹۱/۴۳	۴/۶	۶۵/۷۱	-۲۵/۷۲
قابل اعتماد بودن آموزش و پرورش	۶/۶	۹۱/۴۳	۴/۷	۶۷/۱۴	-۲۴/۲۹
انجام خدمات در زمان معین	۶/۴	۸۸/۵۷	۴/۶	۶۵/۷۱	-۲۲/۸۶
نگهداری دقیق اسناد و پرونده‌ها	۶/۴	۸۸/۵۷	۴/۹	۷۰	-۱۸/۵۷
اعلام زمان دقیق به دانش‌آموزان	۳/۵	۴۸/۵۷	۴/۹	۷۰	۲۱/۴۳
دریافت خدمات فوری از کارکنان	۳/۴	۴۷/۱۴	۵	۷۱/۴۳	۲۴/۲۹
تمایل کارکنان برای کمک به دانش‌آموزان	۳/۸	۵۲/۸۶	۴/۸	۶۸/۵۷	۱۵/۷۱
وقت آزاد برای کمک به دانش‌آموزان	۳/۶	۵۰	۴/۷	۶۷/۱۴	۱۷/۱۴
اطمینان به کارکنان	۶/۴	۸۸/۵۷	۴/۸	۶۸/۵۷	-۲۰
احساس امنیت به کارکنان	۶/۴	۸۸/۵۷	۵/۱	۷۲/۸۶	-۱۵/۷۱
مؤدب بودن کارکنان	۶/۴	۸۸/۵۷	۵/۱	۷۲/۸۶	-۱۵/۷۱
حمایت آموزش و پرورش از کارکنان	۶/۴	۹۰	۴/۶	۶۵/۷۱	-۱۴/۱۹

توجه شخصی به دانش‌آموزان	۳/۲	۴۴/۲۹	۵/۱	۷۲/۸۶	-۲۸/۵۷
توجه شخصی به نیازهای دانش‌آموزان	۳/۲	۴۴/۲۹	۵/۲	۷۴/۲۹	۳۰
آگاهی کارکنان از نیازهای دانش‌آموزان	۳/۶	۵۰	۵/۲	۷۴/۲۹	۲۴/۲۹
ارزش قائل بودن آموزش و پرورش برای دانش‌آموزان	۳/۹	۵۴/۲۹	۵/۳	۷۵/۷۱	۲۱/۴۲
رقم زدن ساعت‌های کاری راحت و بدون دردرس برای دانش‌آموزان	۳/۵	۴۸/۵۷	۵	۷۱/۴۳	۲۲/۸۶

همان‌طور که در جدول ۱ قابل مشاهده است، بیشترین شکاف خدمات به‌ترتیب در گویه‌های به‌روز بودن تجهیزات، توجه شخصی به نیازهای دانش‌آموزان، توجه شخصی به دانش‌آموزان، خوش‌قولی آموزش و پرورش، دل‌سوزی و اطمینان بخش بودن آموزش و پرورش، جذاب بودن تجهیزات، قابل اعتماد بودن و ... مشاهده می‌شود.

جدول ۲- توصیف مؤلفه‌های کیفیت خدمات المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای بر اساس کیفیت مورد انتظار و ادراک شده

مؤلفه‌ها	میانگین انتظارات	درصد انتظارات (E)	میانگین ادراکات	درصد ادراکات (P)	شکاف (درصد شکاف) (P-E)	کیفیت خدمات
فیزیکی	۶/۳۲	۹۰/۲۹	۴/۵۱	۶۴/۴۳	-۱/۸۱	-۲۵/۸۶
قابلیت اعتماد	۶/۳۲	۹۰/۲۹	۴/۶۵	۶۶/۴۳	-۱/۶۷	-۲۳/۸۶
پاسخ‌گویی	۳/۴۸	۴۹/۷۱	۴/۸۶	۶۹/۴۳	۱/۳۸	۱۹/۷۲
اطمینان و تضمین	۶/۲۲	۸۸/۸۶	۴/۹	۷۰	-۱/۳۲	-۱۸/۸۶
هم‌دلی	۳/۳۸	۴۸/۲۹	۵/۱۵	۵۷/۷۳	۱/۷۷	۲۵/۲۸

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود، بیشترین شکاف به‌ترتیب در مؤلفه‌های فیزیکی، هم‌دلی، قابلیت اعتماد، پاسخ‌گویی و اطمینان و تضمین وجود دارد. علاوه بر این مشاهده می‌شود که کم‌ترین کیفیت ادراک شده به‌ترتیب در مؤلفه‌های فیزیکی، قابلیت اعتماد، پاسخ‌گویی، اطمینان و تضمین و بعد هم‌دلی احساس شده است.

در این مرحله از تحقیق و پس از انجام مصاحبه با نمونه آماری تحقیق و تجزیه و تحلیل داده‌های پرسش‌نامه، نیازهایی که از انجام مصاحبه به‌دست آمد و در گویه‌های پرسش‌نامه که بیشترین شکاف کیفیت وجود داشت به لیست مقدماتی صدای مشتریان وارد و تعداد ۳۸ نیاز به‌عنوان صدای مشتریان المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای وزارت آموزش و پرورش شناسایی شد.

جدول ۳- لیست مقدماتی نیازهای مشتری المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای

ردیف	نیازهای مقدماتی	ردیف	نیازهای مقدماتی
۱	تبلیغات و اطلاع‌رسانی مؤثر	۲۰	دریافت خدمات فوری از کارکنان
۲	تغییرات در شیوه‌نامه المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای	۲۱	چند مدرسه در یک محدوده با هماهنگی هم یک سالن داشته باشند (استیجاری) و المپیاد را اجرا نمایند.
۳	به‌روز بودن تجهیزات	۲۲	نشاط آفرینی و شاداب‌سازی مدرسه
۴	کمک هزینه و خدمات بیشتر از وزارت به مدارس مجری المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای	۲۳	حمایت آموزش و پرورش از کارکنان
۵	آگاهی کارکنان از نیازهای دانش‌آموزان	۲۴	بروز و ظهور رفتارهای پهلوانی و بازی جوانمردانه
۶	افزایش انگیزه شرکت‌کنندگان و مجریان	۲۵	المپیاد به صورت جشنواره برگزار شود.
۷	برگزاری المپیاد جزء شرح وظایف معلمان تربیت‌بدنی باشد تا این طرح فراگیر شود.	۲۶	ایجاد زمان مفید و مؤثر اجرای المپیاد
۸	اولویت‌بندی رشته‌های ورزشی المپیاد با توجه به فضاهای ورزشی	۲۷	توجه شخصی به دانش‌آموزان

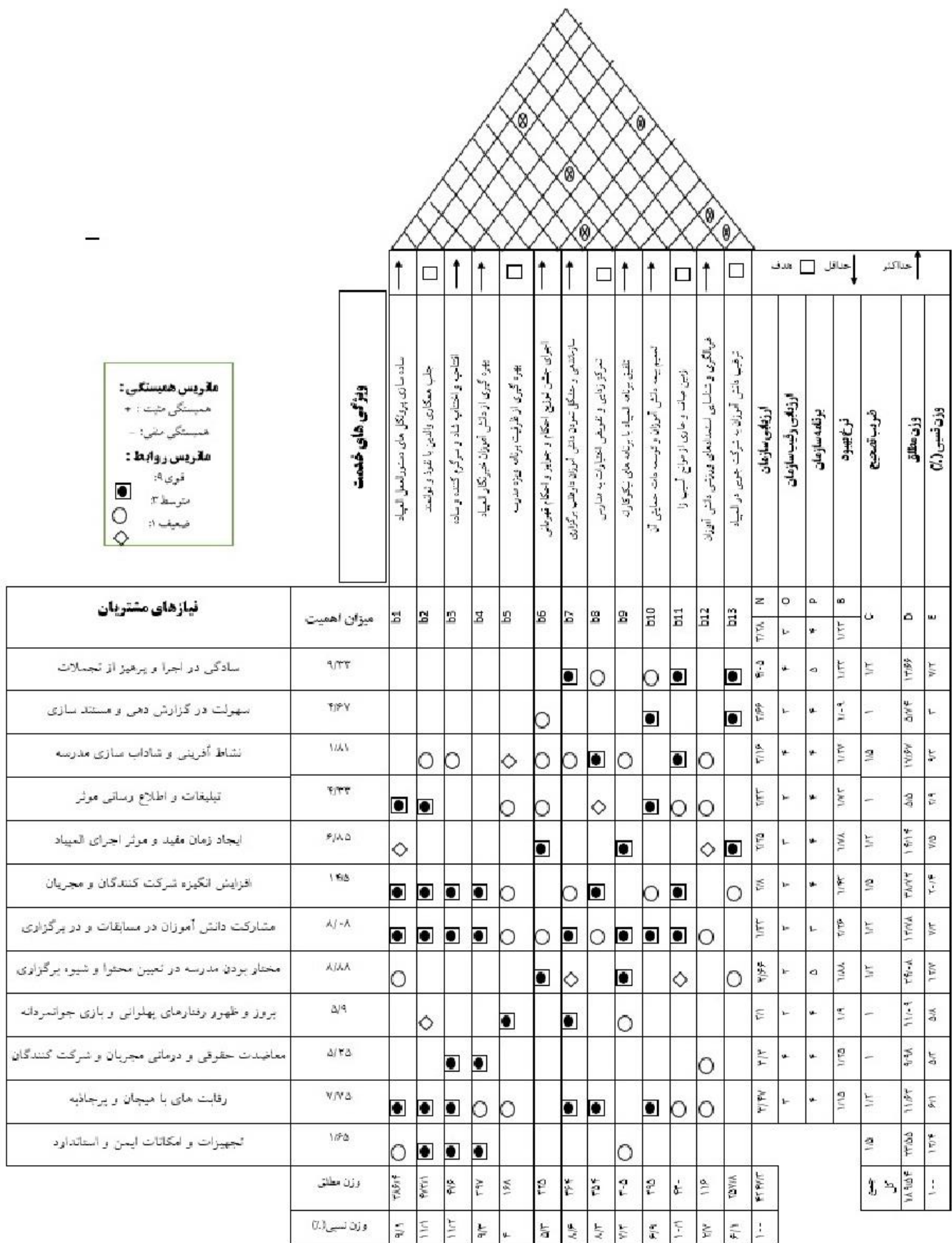
۹	تناسب ظاهر فیزیکی تجهیزات با خدمات	۲۸	سهولت در گزارش‌دهی و مستندسازی
۱۰	مشارکت دانش‌آموزان در مسابقات و در برگزاری	۲۹	جذاب بودن تجهیزات
۱۱	المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای در شیفت مخالف و خارج از ساعت درس تربیت‌بدنی برگزار شود.	۳۰	رقابت‌های با هیجان و پرجاذبه
۱۲	رقم زدن ساعت‌های کاری راحت و بدون دردسر برای دانش‌آموزان	۳۱	نبود گزارش شفاف مالی از سوی مدارس در برگزاری المپیاد
۱۳	سادگی در اجرا و پرهیز از تجملات	۳۲	معاضدت حقوقی و درمانی مجریان و شرکت‌کنندگان
۱۴	توجه شخصی به نیازهای دانش‌آموزان	۳۳	دل‌سوزی و اطمینان بخش بودن آموزش و پرورش
۱۵	توسعه فضا، تجهیزات و امکانات برای اجرای المپیاد	۳۴	نامفهوم و تجملاتی بودن مراسم افتتاحیه و اختتامیه
۱۶	فشرده بودن مسابقات المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای	۳۵	توسعه فضای ورزشی مدارس
۱۷	المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای در یک بازه زمانی خاص نباشد در طول سال تحصیلی برگزار شود.	۳۶	متناسب با موقعیت جغرافیایی مناطق و استان‌ها، المپیاد ورزشی و تعداد رشته‌های ورزشی برگزار شود.
۱۸	مختار بودن مدرسه در تعیین محتوا و شیوه برگزاری	۳۷	خوش‌قولی آموزش و پرورش
۱۹	قابل اعتماد بودن آموزش و پرورش	۳۸	تجهیزات و امکانات ایمن و استاندارد

در این بخش از تحقیق که به تعبیری می‌تواند بدنه اصلی تحقیق باشد، خانه‌های کیفیت ترسیم شدند. شکل ۱، خانه کیفیت خدمات بر اساس ماتریس گسترش عملکرد کیفیت را نشان می‌دهد. در این مرحله گروه تحقیق از بین ۳۸ نیاز شناسایی شده، ۱۲ خواسته یا نیاز مشتریان که دارای بیشترین اهمیت بوده را در ماتریس خانه کیفیت وارد کردند. گروه تحقیق ۱۳ ویژگی خدمت متناظر با نیاز مشتریان را تعیین و به ماتریس گسترش عملکرد کیفیت وارد نمود. در مرحله بعد، با استفاده از نظرات گروه تحقیق ماتریس خانه‌های کیفیت تکمیل و برای هر خواسته و نیاز مشتریان ویژگی‌های خدمتی متناظر با آن‌ها تعیین و ارزش‌دهی گردید. لازم به ذکر است در شکل ۱، وزن مطلق ویژگی‌های خدمت با توجه به ارتباط بین ویژگی‌های خدمت با خواسته‌های مشتریان و با استفاده از فرمول: $\sum_i^n = 1w_i d_{ij}$ و وزن نسبی ویژگی‌های خدمت از تقسیم وزن مطلق هر کدام از ویژگی‌ها بر حاصل جمع اوزان مطلق به دست می‌آید.

در شکل ۱ ماتریس ویژگی‌های خدمت از ۲ قسمت کلی نیازهای مشتری و ویژگی‌های خدمت تشکیل شده است. ویژگی‌های خدمت و نیازهای مشتریان و نیز میزان اهمیت هر کدام، توسط گروه کانونی شناسایی و در این ماتریس قرار داده شده‌اند. در این ماتریس میزان همبستگی (ضعیف، متوسط و قوی) بین نیازهای مشتری و ویژگی‌های خدمت، به ترتیب با علامت \square ، \circ ، \diamond مشخص شده است. ارزیابی سازمان، ارزیابی رقبا، برنامه سازمان، نرخ بهبود نیز دیگر شاخص‌هایی است که در این ماتریس قابل مشاهده است که در ادامه توضیح داده می‌شوند. بر اساس شاخص‌های بالا، وزن مطلق و وزن نسبی محاسبه شده است.

ارزیابی سازمان: اعداد منظور شده در این قسمت همان میانگین کیفیت خدمات ادارک شده توسط مشتریان (جدول ۱) است. ارزیابی رقبا: اعتیاد موبایلی و اینترنتی به عنوان یک رقیب داخلی برای المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای در نظر گرفته شد و از گروه کانونی خواسته شد که به هر یک از نیازهای مشتریان امتیاز از ۱ تا ۵ بدهند.

برنامه سازمان: در این قسمت گروه تحقیق با توجه به ارزیابی سازمان و همچنین ضریب اهمیت و ارزیابی رقبا، برنامه سازمان جهت بهبود وضعیت در هر یک از ندهای مشتریان را در بازه ۱ تا ۵ مشخص کرده است. نرخ بهبود: نرخ بهبود از تقسیم برنامه سازمان بر ارزیابی سازمان به دست آمده است.



شکل ۱- ماتریس ویژگی های خدمت

شکل ۱ نشان دهنده ماتریس ویژگی‌های خدمت یا خانه کیفیت است. در این قسمت جهت ترجمه ندهای مشتریان به ویژگی‌های خدمت از نظرات گروه تحقیق استفاده شد. بر اساس نتایج "ماتریس ویژگی‌های خدمت" می‌توان گفت که اولویت‌بندی نیازهای مشتریان به شرح جدول ۴ است:

جدول ۴- اولویت‌بندی نیازهای مشتریان

رتبه	متغیر	وزن نسبی
۱	افزایش انگیزه شرکت کنندگان و مجریان	۲۰/۴
۲	مختار بودن مدرسه در تعیین محتوا و شیوه برگزاری	۱۲/۷
۳	تجهیزات و امکانات ایمن و استاندارد	۱۲/۴
۴	نشاط آفرینی و شاداب سازی مدرسه	۹/۳
۵	ایجاد زمان مفید و مؤثر اجرای المپیاد	۷/۵
۶	مشارکت دانش آموزان در مسابقات و دربرگزاری	۷/۳
۷	سادگی در اجرا و پرهیز از تجملات	۷/۲
۸	رقابت های با هیجان و پرجاذبه	۶/۱
۹	بروز و ظهور رفتارهای پهلوانی و بازی جوانمردانه	۵/۸
۱۰	معاضدت حقوقی و درمانی مجریان و شرکت کنندگان	۵/۳
۱۱	سهولت در گزارش دهی و مستند سازی	۳
۱۲	تبلیغات و اطلاع رسانی مؤثر	۲/۹

همان طور که در جدول ۴ مشخص است، نیازهای افزایش انگیزه شرکت کنندگان و مجریان، مختار بودن مدرسه در تعیین محتوا و شیوه برگزاری و تجهیزات و امکانات ایمن و استاندارد مهم ترین نیازهای المپیاد ورزشی درون مدرسه ای از دید مشتریان هستند.

بحث و نتیجه گیری

پس از انجام مرحله اول تحقیق، مربوط به اندازه گیری کیفیت خدمات با استفاده از فن کیفیت خدمات (سروکوال) و تعیین شکاف‌های موجود و اولویت‌بندی آن‌ها و هم چنین مصاحبه با نمونه تحقیق، خانه‌های کیفیت و ماتریس های گسترش عملکرد کیفیت تکمیل شدند. در ماتریس یک (ماتریس ویژگی‌های خدمت)، نیازهای مشتریان برای بهبود کیفیت خدمات المپیادهای ورزشی درون مدرسه ای ذکر شد که به ترتیب نیازهای افزایش انگیزه شرکت کنندگان و مجریان (با وزن نسبی ۲۰/۴)، مختار بودن مدرسه در تعیین محتوا و شیوه برگزاری (با وزن ۱۲/۷)، تجهیزات و امکانات ایمن و استاندارد (با وزن ۱۲/۴) مهم ترین نیازهای المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای از دید مشتریان بودند. کمترین میزان اولویت در این مقوله مربوط به تبلیغات و اطلاع رسانی مؤثر (با وزن نسبی ۳) بود. این آمار نشان می‌دهد که افزایش انگیزه شرکت کنندگان و مجریان اهمیت بسیاری دارد و مسوولین المپیادهای ورزشی باید با راهکارها و تدابیری انگیزه شرکت کنندگان و مجریان در المپیادهای ورزشی را افزایش دهند. خسروی‌زاده و زهره‌وندیان پژوهشی را با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات گروه علوم ورزشی دانشگاه اراک بر اساس الگوی ترکیبی سروکوال و گسترش عملکرد کیفیت انجام دادند. نتایج نشان داد که از نظر دانشجویان، کیفیت خدمات گروه در سطح متوسط بود و تفاوت آماری معناداری (شکاف منفی کیفیت) بین ادراکات و انتظارات دانشجویان در تمام شش مؤلفه کیفیت خدمات وجود دارد. در نهایت ۲۰ نیاز مهم دانشجویان از جمله اماکن و فضاهای ورزشی مناسب، اماکن و فضاهای آموزشی و اداری، آزمایشگاه مناسب و نیز ۱۲ ویژگی فنی کیفیت خدمات از جمله پاسخ‌دهی مناسب کارکنان، اماکن و فضاهای فیزیکی کافی و مناسب و وجود ملزومات مناسب تکنولوژی اطلاعات برای بهبود کیفیت خدمات تعیین شدند. در این مقاله آمده است که کیفیت یک موضوع پویا و در حال تغییر است لذا فرایند مدیریت در صنعت چه در تولیدات و چه در خدمات باید به‌دنبال کشف این تغییرات باشد. کیفیت تنها یک ابزار ارزیابی یا یک ابزار کنترل نیست بلکه باید نقطه آغاز هر گونه عملیات برنامه‌ریزی باشد (Khosravizadeh et al, 2016). بنابراین پیشنهاد می‌شود تا امکانات و

تسهیلات رفاهی مناسب، هم‌چون استفاده از اماکن ورزشی، فضای ورزشی مناسب چه از لحاظ کمی و چه از لحاظ کیفی در مدارس و مراکز آموزشی، سرویس ایاب و ذهاب و مطابق با شأن و جایگاه دانش‌آموزان برای آنان فراهم شود و همچنین محیط مدارس (محوطه، زمین‌های ورزش، سالن‌ها و سایر قسمت‌ها) به هنگام ارائه خدمات تمیز و پاکیزه باشد، امکانات رفاهی مناسب برای دانش‌آموزان به هنگام ارائه خدمات تأمین شود و نظارت بیشتر بر امکانات فیزیکی مطلوب در مدارس و سالن‌های ورزشی به عمل آید.

با توجه به اینکه یکی از نیازهای مشتریان نشاط آفرینی و شاداب سازی مدرسه است و همچنین یکی از اهداف المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای ارتقاء سطح سلامت و نشاط و شادابی دانش‌آموزان و افزایش سرزندگی محیط مدرسه می باشد، بنابراین درست‌اندکاران المپیاد ورزشی باید برای نشاط آفرینی و شاداب سازی مدرسه تمهیداتی بیندیشند تا محیط مدرسه در طول اجرای المپیاد ورزشی با نشاط و سرزنده باشد و تمامی دانش‌آموزان در حال و هوای ورزشی به سر ببرند. بنابراین پیشنهاد می‌شود مسوولان المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای، زمینه‌های مناسب را برای فعالیت‌های ورزشی ایجاد کنند تا در کنار آن، موجبات شادی و نشاط، پیشرفت و موفقیت ورزشی دانش‌آموزان را فراهم آورند.

در این مرحله اعتیاد موبایلی و اینترنتی به عنوان یک رقیب داخلی برای المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای با نظر گروه کانونی تحقیق در نظر گرفته شد و المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای را با اعتیاد موبایلی و اینترنتی در گویه‌های صدای مشتریان (نیازهای مشتریان) مقایسه کردیم. با بررسی و مقایسه نمرات شاخص ارزیابی سازمان با شاخص ارزیابی رقیب سازمان در نیازهای مشتریان طبق شکل ۱ در نیازهای سادگی در اجرا و پرهیز از تجملات، نشاط آفرینی و شاداب سازی مدرسه، ایجاد زمان مفید و مؤثر اجرای المپیاد، سهولت در گزارش‌دهی و مستند سازی، مشارکت دانش‌آموزان در مسابقات و در برگزاری، بروز و ظهور رفتارهای پهلوانی و بازی جوانمردانه، معاضدت حقوقی و درمانی مجریان و شرکت کنندگان و تجهیزات و امکانات ایمن و استاندارد، المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای بهتر از رقیب (اعتیاد موبایلی و اینترنتی) عمل کرده‌اند و در این نیازهای دانش‌آموزان موفق‌تر بوده‌اند اما در گویه‌ها و نیازهای تبلیغات و اطلاع‌رسانی مؤثر، افزایش انگیزه شرکت کنندگان و مجریان، مختار بودن در تعیین محتوا و شیوه برگزاری و رقابت‌های با هیجان و پرجاذبه، رقیب المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای در تأمین این نیازهای دانش‌آموزان بهتر عمل کرده و موفق‌تر بوده‌اند. سازمان آموزش و پرورش و مسوولان باید با اقدامات به موقع، در نیازهایی که از رقیب المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای عقب‌تر هستیم، راهکارهایی ارائه کنند و چاره‌اندیشی نمایند.

به‌طور کلی با این‌که طرح المپیاد درون مدرسه‌ای به صورت نظام‌مند در چند سال اخیر در مدارس انجام می‌گیرد و در کشور به صورت قابل قبولی برگزار می‌شود، ولی به دلیل جدید بودن با مشکلاتی مواجه است که با تدبیر و نظارت مسوولان، امید است هر سال نسبت به سال قبل با مشکلات کمتری برگزار شود؛ بنابراین با توجه به راه‌کارهای شناسایی شده، پیشنهاد می‌شود با برنامه ریزی‌های دقیق‌تر و هماهنگی بیشتر در جهت دستیابی به اهداف برگزاری المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای و پیرو آن سند تحول بنیادین کوشش کرد و با به کارگیری منابع انسانی و مالی دخیل در برگزاری این مسابقات مشکلات موجود را از بین برد و با تدوین برنامه راهبردی و انتخاب راهبردهای مناسب به منظور بهره‌گیری از راه‌کارهای موجود و افزایش آن‌ها در اجرای المپیاد ورزشی درون مدرسه‌ای در جهت پیشرفت دانش‌آموزان گام برداشت.

ملاحظات اخلاقی

پیروی از اصول اخلاق پژوهش

در مطالعه حاضر مصاحبه و تکمیل کردن پرسشنامه آگاهانه توسط تمامی آزمودنی‌ها انجام شد.

حامی مالی

هزینه‌های مطالعه حاضر توسط نویسنده اول مقاله تأمین شد.

تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان مقاله حاضر فاقد هرگونه تعارض منافع بوده است.

References

- 1- Bazargan, A. Sarmad, Z. Hejazi, E. (2015). Research Methods in Behavioral Sciences, Tehran, Knowledge Publishing. [in Persian]
- 2- Bahraminia, K. (2015). Assessing the achievement of the goals of the intramural sports olympiad project, Master Thesis, Department of Physical Education and Sports Sciences, Faculty of Humanities, University of Tehran. [in Persian]
- 3- Chen, LF. (2012). A novel approach to regression analysis for the classification of quality attributes in the kani model: An empirical test in the food and beverage industry. Omega, 4.(4): 651-659.

- 4- Dadsetan, P. (2009). Mobile phone: Another addictions. *Journal of Developmental Psychology*, 4(15): 214-216. [in Persian]
- 5- Garibay C, Gutiérrez H, Figueroa A. (2015). Evaluation of a digital library by means of quality function deployment (QFD) and the kano model. *Journal of Academic Librarianship*, (36)2: 125-132.
- 6- Grady, Johns. (2016). Toward an understanding of the needs of sport spectators with disabilities. Ph.D. thesis, University of Florida, Florida, America.
- 7- Hakimi, R. (2014). Treatment of internet addiction disorder. *Journal Evolved School Counselor*, 2(9): 27-33. [in Persian]
- 8- Hematinezhad M A, Shabani S, Faraji R. (2019). Investigating Educational Services Quality in Faculties of Sport Sciences via Quality Function Deployment (QFD) (Case Study of Faculty of Sport Sciences at University of Guilan). *Research on Educational Sport*, 7(16): 257-84. (in Persian). Doi: 10.22089/RES.2018.5827.1454
- 9- Huran, B. (2011). QFD in Services, Translation by Mohammad Reza Abbasi and Mahshid Yazdanpanah, Public Administration Publications, Tehran. [in Persian]
- 10- Kazemi A, Ahmadvand S. (2010). Familiarity with QFD Customer-Oriented Approach to Designing and Improving Product Quality. www.abkazemi.blogfa.com [in Persian]
- 11- Khosravizadeh E, Zohrehvandian K. (2016). Assessment Service Quality at the Sport Science Department in Arak University Based on Integrated Approach Include Servqual, Kano and Quality Function Deployment. *Research on Educational Sport*, 5(12): 37-60. [in Persian] Doi: 10.22089/res.2017.938
- 12- Nazari, R. (2017). Development of strategic themes of intra-school sports olympiads, *Research in Educational Sports*, 5 (13): 231-248. [in Persian]
- 13- Niarmi S, Dosti M, Darvish A. (2016). Identifying the problems and benefits of implementing the in-school olympiad plan in the case study of Mazandaran province, *New approaches in sports management*, 4 (13): 49-59. [in Persian]
- 14- Sabbaghian, Z. (2015). "School and strengthening vitality and life expectancy", *Payvand Monthly, Parents and Teachers Association*, 309: 311-310. [in Persian]
- 15- Soltani I, Saremi B. (2007). Overview of Quality of Service, *Tadbir*, 18(4): 49-45. [in Persian]
- 16- Talaeva, N. (2013). *Mobilomania: Youths Dependency to Mobile Phone*. Rostov: Procka Publishing, 254p.
- 17- Vadlin S, Aslund C, Hellstrom C, Nilsson, KW. (2016). Associations between problematic gaming and psychiatric symptoms among adolescents in two samples. *Journal Addictive Behaviors*, 6(1): 8-15.