

ارزیابی کیفی وب سایت فدراسیونهای ورزشی منتخب ج.ا.ا بر اساس مدل WQEM

علی اصغر درودیان* - شیوا آزادفدا** - مریم مقدس**

استادیارگروه تربیت بدنی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال - استادیار گروه تربیت بدنی واحد تهران شمال - دانشجوی کارشناسی ارشدگروه تربیت بدنی تهران شمال

چکیده

این تحقیق با هدف ارزیابی کیفی تارنما(وب سایت) فدراسیونهای ورزشی منتخب ج.ا.ا بر اساس مدل دلیو کیو ای ام (WQEM) انجام گرفته است پژوهش حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی می باشد و براساس روش، یک پژوهش توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه وب سایت های فدراسیونهای ورزشی کشور می باشند. نمونه آماری بصورت تمام شمار(۵۱ فدراسیون) انتخاب شد. ابزار مورد استفاده ابزار کیفی وب.کیو.ای.ام بود که بر مبنای پرسشنامه واریسی مک اینرنی(۲۰۰۵) تهیه و تدوین شده است. پرسشنامه ها استاندارد بوده اما مجددا توسط چند تن از اساتید مدیریت ورزشی روایی آن تایید شد. پایایی پرسشنامه ۰/۸۹ گزارش شد. تجزیه و تحلیل داده ها نیز با استفاده از آمار توصیفی و با استفاده از نرم افزار "EXCEL" و "SPSS" صورت گرفت. برای مقایسه فراوانی ویژگی های کیفیت وب سایت های فدراسیون های ورزشی، از آمار توصیفی، آزمون T تک نمونه و جدول فراوانی و درصد استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد که وضعیت وب سایت فدراسیون های ورزشی منتخب ج.ا.ا بر اساس شاخص های فرعی نظیر قابلیت استفاده، قابلیت عملکرد، قابلیت اطمینان و کارایی در شرایط مطلوبی می باشد. همچنین نتایج آزمون فریدمن نشان داد، متغیر قابلیت اطمینان دارای بهترین میانگین رتبه ای و متغیرهای قابلیت استفاده، کارایی و قابلیت عملکرد در رتبه های بعدی قرار دارند. پیشنهاد می شود که پرسشنامه مدونی از سوی وزارت ورزش در خصوص طراحی وب سایت های سازمان های تابعه با نظر متخصصان وب سایت و کارشناسان ورزش تهیه و به همه فدراسیون ها ابلاغ شود.

کلید واژه ها: ارزیابی، وب سایت، فدراسیون های ورزشی، ایران، مدل دلیو کیو ای ام

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۰۸/۲۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۰۶/۳۰

(نویسنده مسئول) Email: doroudian1980@gmail.com

**Email: azadfada@yahoo.com

**Email: maryam@yahoo.com

مقدمه

میتوان مورد ارزیابی قرار داد، از جمله جنبه‌های کیفی یا جنبه‌های کمی و همچنین از دید کاربران یا مدیران یا طراحان وب سایت و مانند آن. یکی از جنبه‌های مورد بررسی، ارزیابی کیفی وب سایت‌ها است. از آنجاکه هدف اصلی هر وب سایت، ارائه اطلاعات به کاربران خود می‌باشد، باتوجه به اینکه تا چه اندازه یک وب سایت قابلیت پاسخگویی به انتظارات کاربران و مشتریان خود را دارد، مسئله کیفیت وب سایت بیان می‌گردد. از این رو با مرور پیشینه می‌توان نشان داد که تعریف واحد و دقیقی از کیفیت خدمات وب سایت‌ها وجود ندارد و با توجه به این پیشینه‌ها میتوان به اهمیت کیفیت وب سایت‌ها و با مرور اجمالی آنها به جنبه‌های مورد توجه در ارزیابی کیفیت وب سایت‌ها، جنبه‌هایی که در ارزیابی وب سایت‌ها به آن توجه نشده و یا کمتر توجهی صورت گرفته است، پی‌برد (خیرخواه، ۱۳۹۵).

فدراسیون‌های ورزشی از این ابزار (وب سایت) برای معرفی خود و تعامل با کاربران استفاده می‌کنند و اطلاعات خود را از طریق وب سایت در اختیار کاربران قرار می‌دهند. شایان ذکر است کلید اصلی ارتقاء کیفیت وب سایت‌های فدراسیون‌های ورزشی، در نظر گرفتن معیارهای لازم مانند کیفیت اعتبار محتوا، کیفیت پیوندهای موجود به سایر وب سایت‌ها و حفظ محرمانگی اطلاعات شخصی کاربران و دقت در تناسب مؤلفه‌های طراحی وب سایت لازم است (عبدوی و غلامیان، ۱۳۹۴). پروین و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان ارزیابی کیفیت وب سایت وزارت ورزش و جوانان با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی، دریافتند که وزن قابلیت استفاده از وب سایت وزارت ورزش و جوانان $0/62$ و میزان جذابیت آن $0/38$ بوده و انسجام مطالب در وب سایت بیشترین و میزان تعامل کمترین وزن را به خود اختصاص داده است.

شبکه جهانی وب از زمان پیدایش توانسته است نقش مهمی را در حوزه‌های کاربردی مختلف همچون تجارت، صنعت و تفریح و سرگرمی ایفا نماید (علی بیک و همکاران، ۱۳۹۰). با توجه به مزایا و فرصت‌های منحصر به فردی که فن آوری- اینترنت و به ویژه شبکه جهانی وب به وجود آورده است، امروزه کمتر سازمان و یا هر نهاد دولتی یا خصوصی را می‌توان یافت که برای بهره مندی هر چه بیشتر از این فناوری، اقدام به طراحی وب سایت نکرده باشد. وب سایت‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی باید بر اساس اصول، قواعد و استانداردهای موجود طراحی شوند و از نظر کارایی و کیفیت مورد ارزیابی و سنجش مداوم قرار گیرند. دولت جمهوری اسلامی ایران نیز فعالیت‌هایی را برای رسیدن به دولت الکترونیک انجام داده است. فدراسیون‌های ورزشی نیز هر یک با طراحی وب سایت‌های اختصاصی خود سعی دارند اطلاعات را در اختیار کاربران قرار دهند که هدف اصلی این گونه وب سایت‌ها انعکاس رویدادها و تحولات حوزه تخصصی مورد نظر است (عبدوی و غلامیان، ۱۳۹۴). اینکه یک وب سایت تا چه حد پاسخگوی انتظارات کاربران و مشتریان باشد پرسش مهمی است که با کیفیت وب سایت ارتباط پیدا می‌کند. انواع وب سایت‌ها عبارتند از شخصی، تجاری، دولتی و غیرانتفاعی. جذابیت وب سایت نقش مهمی در زمان ماندگاری کاربر و بالا بردن انگیزش برای کاوش و جستجوگری بازی می‌کند. از طرف دیگر، قابلیت استفاده وب سایت، یک شرط ضروری برای بقا است. در صورتی که استفاده از وب سایت مشکل باشد، وب سایت ناخوانا بوده و یا به سوالات کاربران جواب ندهد، کاربران وب سایت را ترک می‌کنند. با مروری در ادبیات موضوع مشخص است که تعریف واحد و دقیقی از کیفیت خدمات وب سایت‌ها وجود ندارد زیرا تنوع وب سایت‌های موجود بسیار زیاد است و ابعاد کیفیت خدمات بر اساس نوع وب سایت‌ها با یکدیگر متفاوتند (کیتسیوس و همکاران^۱، ۲۰۱۹). پژوهش‌های بسیاری برای شناسایی عوامل مرتبط با کیفیت وب سایت صورت گرفت و پژوهشگرانی که کیفیت وب سایت را مورد بررسی قرار داده اند، به رویکردهای متعددی دست یافته اند اما هنوز در مورد تغییرها و ساختار مشخصی که بر موفقیت وب سایت‌ها تأثیر داشته باشد، اجماع نظر حاصل نشده است. اکثر مطالعاتی که در مورد کیفیت وب سایت‌ها انجام گرفته اند بر ابعاد آن تمرکز داشته- اند (دفتچی، ۱۳۹۱). وب سایت‌ها را از جنبه‌های گوناگونی

ارزیابی کیفی، نظام مند و اصولی است که جهت ارزیابی، مقایسه و تحلیل وب سایت‌ها در جهت تعیین وضعیت صفحات وب سایت‌های فدراسیون‌های ورزشی می‌باشد تا برای وب سایت‌های فدراسیون‌های ورزشی را ارائه نمود.

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی می‌باشد و با توجه به اینکه در این پژوهش از روش‌های مطالعه کتابخانه‌ای و نیز روش میدانی استفاده می‌شود، می‌توان بیان کرد که پژوهش حاضر بر اساس ماهیت و روش، یک پژوهش توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری مورد بررسی در این پژوهش شامل کلیه وب سایت‌های فدراسیون‌های ورزشی کشور می‌باشند. نمونه آماری بصورت تمام شمار می‌باشد. همچنین نمونه‌گیری فدراسیون‌ها بر اساس آخرین آمار فدراسیون‌های جمهوری اسلامی ایران که تعداد آنها ۵۱ فدراسیون و ۵۱ وب سایت می‌باشد.

برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به مبانی نظری و استخراج عوامل و شاخص‌های اولیه، از منابع کتابخانه‌ای و اینترنتی شامل کتب، مقالات و مطالعات موردی استفاده شده است. برای گردآوری اطلاعات و داده‌های مورد نیاز به منظور بررسی سوالات تحقیق از پرسشنامه استفاده شده و در قالب عملیات میدانی انجام گردید. به منظور جمع‌آوری اطلاعات، از پرسشنامه استاندارد دبلیو کیو آی ام استفاده شد که ۴ شاخص کارایی، قابلیت عملکرد، قابلیت اطمینان و قابلیت استفاده را مورد سنجش قرار داد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش ابزار کیفی وب.کیو.ای.ام است که بر مبنای پرسشنامه واریسی مک اینرنی (۲۰۰۵) تهیه و تدوین شده است. این ابزار ارزیابی کیفیت وب سایت‌ها که نتیجه تجزیه و تحلیل و مطالعات مربوط به کیفیت چند جانبه وب سایت می‌باشد از جهت پایایی پس از تکمیل ۵۱ پرسشنامه با کمک نرم افزار SPSS و آلفای کرونباخ سنجیده شد.

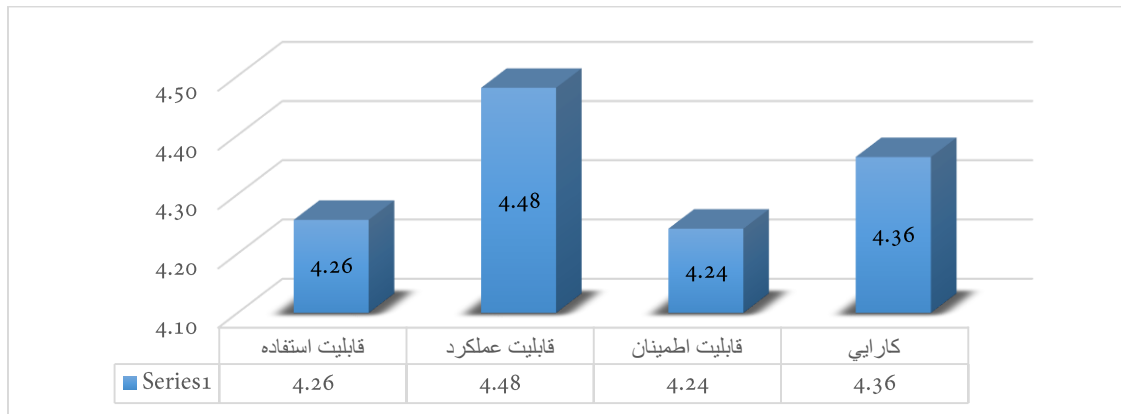
در پرسشنامه‌های تحقیق برای سنجش فاکتورها از طیف لیکرت استفاده شده است، که در این طیف برای هر یک از گزینه‌های پاسخ یک عدد در نظر گرفته و به آن متناسب می‌شوند. با توجه به اینکه نوع پرسشنامه مطرح شده بر حسب طیف لیکرت است، امتیاز اختصاص یافته به هر کدام از سوالات به شکل ضعیف ۱ و ۲، متوسط ۳ و ۴، قوی ۵ و ۶ و عالی ۷ بود. در پژوهش حاضر از پرسشنامه جهت جمع‌آوری داده‌ها استفاده گردیده است. این پرسشنامه مورد تأیید ۱۰ نفر از اساتید حوزه ارتباطات و رسانه‌های ورزشی قرار گرفته است (اعتبار محتوایی). همچنین پرسشنامه اولیه بین ۱۵ نفر از واحدهای جامعه آماری (کاربران وب سایت‌ها) توزیع شد و

پژوهشگران از روش‌ها و سیاهه‌های واریسی گوناگونی جهت ارزیابی وب سایت‌ها استفاده نموده‌اند. یکی از روش‌های مورد استفاده برای ارزیابی وب سایت‌ها، روش ارزیابی کیفیت وب^۱ می‌باشد که اولین بار توسط لوئیس اولسینا و گوستاو^۲ روسی در سال ۱۹۹۹ به کار گرفته شد. این روش ارزیابی بر اساس استاندارد مدل کیفیت برای ارزیابی نرم افزارها ایزو ۱-۹۱۲۶ طراحی گردیده که نسخه‌ای از آن با انجام اصلاحاتی به منظور ارزیابی وب سایت‌ها مورد استفاده قرار گرفته است (آنوشا^۳، ۲۰۱۴). در این روش شاخص‌های کیفیت به ۴ شاخه تقسیم شده است که عبارت است از: کاربردپذیری، قابلیت کارکرد، قابلیت اعتماد و کارایی. هر یک از این شاخصها نیز به چندین سطح از مجموعه ویژگی‌های قابل اندازه‌گیری تقسیم شده است که در پایان فرایند ارزیابی، رتبه‌ای برای هر یک از سایت‌ها بدست می‌آید (غریبه‌نیزی، کامران و غائبی، ۱۳۹۴). وبسایت‌ها را می‌توان سکویی برای برقراری ارتباط با مشتریان و مخاطبان و تسهیل تعاملات دانست. حضور وب به منزله یک محمل نوین اطلاع‌رسانی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی در سده اخیر، به تغییرات عظیمی در شیوه زندگی و تعاملات بشر منجر شده است، به گونه‌ای که میتوان وب را بخش جدایی ناپذیر زندگی انسان قرن بیست و یکم دانست. (شمیلارز و بروسکی^۴، ۲۰۱۸). تحقیقات زیادی در داخل و خارج از کشور به بررسی، شناسایی و ارزیابی وب سایت‌ها و کیفیت آنها پرداخته‌اند، اکثر این پژوهش‌ها (نظیر شیم و سوگ جو^۵، ۲۰۲۰ و رئیسی و همکاران، ۱۳۹۷) وب سایت‌های کتابخانه‌ها و حوزه بهداشت را مورد بررسی قرار داده‌اند و در کمتر پژوهشی کیفیت وب سایت‌های حوزه ورزش، فدراسیون‌های ورزشی و نیاز کاربران آنها مورد بررسی قرار گرفته است تا عوامل تاثیرگذار بر کیفیت وب سایت‌ها را مورد ارزیابی قرار دهد. فدراسیون‌های ورزشی به عنوان یک سازمان ورزشی رسمی و البته پرطرفدار در جای جای ایران تلاش می‌کنند اطلاعات تخصصی رشته خود را از طریق صفحات وب در اختیار کاربران قرار دهند، از این رو ضروری است که کیفیت صفحات وب خود را از دیدگاه کاربران بررسی و ارزیابی مستمر کنند تا ضعف‌ها و قوت‌های صفحات وب این مراکز شناسایی شود و تصویری از کیفیت اطلاعات و خدمات ارائه شده توسط صفحات وب این سازمان‌ها به دست آید و فاصله میان اهمیتی که کیفیت هر وبسایت برای کاربر دارد با وضعیت فعلی و موجود که فدراسیون مربوطه از این کیفیت، ارزیابی می‌کند، تعیین شود. لذا سوال اصلی این پژوهش استفاده از روش

استفاده از نرم افزار "EXCEL" و "SPSS" صورت گرفت. برای مقایسه فراوانی ویژگی‌های کیفیت وب سایت‌های فدراسیون‌های ورزشی با هم، از آمار توصیفی، جدول توزیع فراوانی و درصد فراوانی استفاده شد. برای تفسیر پاسخ‌ها از مقیاس "لیکرت" و هم چنین برای رتبه بندی ویژگی‌ها از میانگین و آزمون فریدمن استفاده شد.

سپس نظرات آن‌ها در پرسش‌نامه نهایی اعمال شد؛ بنابراین می‌توان گفت که پرسش‌نامه حاضر حداقل از اعتبار ظاهری (صوری) لازم برخوردار می‌باشد یا به عبارتی روا می‌باشد. در این پژوهش از روش آلفای کرونباخ که در بیشتر پژوهش‌ها مبنای سنجش پایایی قرار می‌گیرد استفاده شده است. مقدار آن ۰/۸۹ بدست آمد که مقدار قابل قبولی است. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از آمار توصیفی و با

یافته‌های پژوهش



نمودار ۱. مشخصه‌های آماری متغیرهای پژوهش

میزان مطلوب بودن وضعیت وب سایت فدراسیون‌های ورزشی بر اساس شاخص‌های فرعی استفاده شد:
۱- فرضیه صفر اول: وضعیت وب سایت فدراسیون‌های ورزشی منتخب ج.ا. بر اساس شاخص‌های فرعی مرتبط با «قابلیت استفاده» مطلوب نیست.

نتایج نمودار ۱ نشان می‌دهد که بالاترین میانگین مربوط به متغیر قابلیت اطمینان با میانگین ۴/۴۸۰ با انحراف معیار ۰/۶۱۴ و واریانس ۰/۳۷۷ و کمترین میانگین مربوط به متغیر قابلیت عملکرد با میانگین ۴/۲۴۲ با انحراف معیار ۰/۵۶۱ و واریانس ۰/۳۱۵ می‌باشد. از آزمون t تک گروهی برای بررسی

جدول ۱. نتایج آزمون T

t	درجه آزادی	آستانه معناداری آزمون	میانگین تفاوت	فاصله اطمینان	
				پایین	بالا
۲,۸۲۲	۵۰	۰,۰۰۷	۰,۲۵۷	۰,۰۷۴	۰,۴۴۰

همان گونه که در جدول (۱) مشاهده می‌شود چون آستانه معناداری آزمون ۰/۰۰۷ است و کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد؛ و میانگین

محاسبه شده (۴/۲۵۷)، از میانگین ممتنع (۴)، بیشتر

۲- فرضیه صفر دوم: وضعیت وب سایت فدراسیون‌های ورزشی منتخب ج.ا. بر اساس شاخص‌های فرعی مرتبط با «قابلیت عملکرد» در شرایط مطلوبی نیست.

است ($H_1: \mu > 4$). از این رو فرضیه صفر رد می‌شود و فرضیه تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد (فرض H_0 رد شده و H_1 تایید می‌شود)؛ به عبارت دیگر وضعیت وب سایت فدراسیون‌های ورزشی منتخب ج.ا. بر اساس شاخص‌های فرعی مرتبط با «قابلیت استفاده» در شرایط مطلوبی می‌باشد.

جدول ۲. نتایج آزمون T

ارزش آزمون = ۴

t	درجه آزادی	آستانه معناداری آزمون	میانگین تفاوت	فاصله اطمینان	
				پایین	بالا
۵,۵۹۱	۵۰	۰,۰۰۰۱	۰,۴۸۰	۰,۳۰۸	۰,۶۵۳

فدراسیونهای ورزشی منتخب ج.ا.ا بر اساس شاخص های فرعی مرتبط با «قابلیت عملکرد» در شرایط مطلوبی می باشد.
۳- فرضیه صفر سوم: وضعیت وب سایت فدراسیونهای ورزشی منتخب ج.ا.ا بر اساس شاخص های فرعی مرتبط با «قابلیت اطمینان» در شرایط مطلوبی نمی باشد.

همان گونه که در جدول (۲) مشاهده می شود چون آستانه معناداری آزمون ۰/۰۰۰۱ است و کمتر از ۰/۰۵ می باشد؛ و میانگین محاسبه شده (۴/۴۸۰)، از میانگین ممتنع (۴)، بیشتر است ($H1: \mu > 4$). از این رو فرضیه صفر رد می شود و فرضیه تحقیق مورد تایید قرار می گیرد (فرض $H0$ رد شده و $H1$ تایید می شود)؛ به عبارت دیگر وضعیت وب سایت

جدول ۳. نتایج آزمون T

ارزش آزمون = ۴

t	درجه آزادی	آستانه معناداری آزمون	میانگین تفاوت	فاصله اطمینان	
				پایین	بالا
۳,۰۷۸	۵۰	۰,۰۰۰۳	۰,۲۴۲	۰,۰۸۴	۰,۳۹۹

فدراسیونهای ورزشی منتخب ج.ا.ا بر اساس شاخص های فرعی مرتبط با «قابلیت اطمینان» در شرایط مطلوبی می باشد.
۴- فرضیه صفر چهارم: وضعیت وب سایت فدراسیونهای ورزشی منتخب ج.ا.ا بر اساس شاخص های فرعی مرتبط با «کارایی» در شرایط مطلوبی نمی باشد

همان گونه که در جدول (۳) مشاهده می شود چون آستانه معناداری آزمون ۰/۰۰۰۳ است و کمتر از ۰/۰۵ می باشد؛ و میانگین محاسبه شده (۴/۲۴۲)، از میانگین ممتنع (۴)، بیشتر است ($H1: \mu > 4$). از این رو فرضیه صفر رد می شود و فرضیه تحقیق مورد تایید قرار می گیرد (فرض $H0$ رد شده و $H1$ تایید می شود)؛ به عبارت دیگر وضعیت وب سایت

جدول ۴. نتایج آزمون T

ارزش آزمون = ۴

t	درجه آزادی	آستانه معناداری آزمون	میانگین تفاوت	فاصله اطمینان	
				پایین	بالا
۴,۲۲۳	۵۰	۰,۰۰۰۱	۰,۳۶۳	۰,۱۹۰	۰,۵۳۵

فدراسیونهای ورزشی منتخب ج.ا.ا بر اساس شاخص های فرعی مرتبط با «کارایی» در شرایط مطلوبی می باشد.
۵- فرضیه پژوهشی پنجم: وضعیت کلی وب سایت فدراسیونهای ورزشی منتخب ج.ا.ا بر حسب شاخص های چهارگانه ارزیابی به روش وب کیو ای ام در شرایط مطلوبی نمی باشد.

همان گونه که در جدول (۴) مشاهده می شود چون آستانه معناداری آزمون ۰/۰۰۰۱ است و کمتر از ۰/۰۵ می باشد؛ و میانگین محاسبه شده (۴/۳۶۳)، از میانگین ممتنع (۴)، بیشتر است ($H1: \mu > 4$). از این رو فرضیه صفر رد می شود و فرضیه تحقیق مورد تایید قرار می گیرد (فرض $H0$ رد شده و $H1$ تایید می شود)؛ به عبارت دیگر وضعیت وب سایت

جدول ۵. نتایج آزمون T

t	درجه آزادی	آستانه معناداری آزمون	میانگین تفاوت	فاصله اطمینان	
				پایین	بالا
۴,۵۳۱	۵۰	۰,۰۰۰۱	۰,۳۴۰	۰,۱۸۹	۰,۴۹۱

همان گونه که در جدول (۵) مشاهده می شود چون آستانه معناداری آزمون $0/0001$ است و کمتر از $0/05$ می باشد؛ و میانگین محاسبه شده ($4/340$)، از میانگین ممتنع (۴)، بیشتر است ($H1: \mu > 4$). از این رو فرضیه صفر رد می شود و فرضیه تحقیق مورد تایید قرار می گیرد (فرض $H0$ رد شده و $H1$ تایید می شود)؛ به عبارت دیگر وضعیت کلی وب سایت فدراسیونهای ورزشی منتخب ج.ا. بر حسب شاخص های چهارگانه ارزیابی به روش وب کیو ای ام در شرایط مطلوبی می باشد.

همچنین نتایج آزمون فریدمن برای میانگین رتبه ای متغیرها در جدول ۶ نشان داده شده است.

جدول ۶. میانگین رتبه های متغیرهای پژوهش

میانگین رتبه ها	متغیرها
۲,۶۲	قابلیت استفاده
۲,۱۰	قابلیت عملکرد
۳,۰۱	قابلیت اطمینان
۲,۲۷	کارایی

های ورزشی هر یک با طراحی وب سایت های اختصاصی خود سعی دارند اطلاعات را در اختیار کاربران قرار دهند. مهم ترین هدف اینگونه وبسایت ها انعکاس رویدادها و تحولات حوزه تخصصی مورد نظر است.

با توجه به اینکه کاربردپذیری وبسایت به نوعی موضوع جدیدی است که مورد توجه پژوهشگران حوزه های مختلف قرار گرفته، در زمینه ارزیابی وبسایت ها از نقطه نظر کیفیت و به طبع آن کاربردپذیری آنها از منظر کاربران پژوهشهای چندی صورت گرفته است. وجود پژوهشهایی که در سالهای اخیر در این زمینه انتشار یافته، مؤید این است که تعریف واحد و دقیقی از کیفیت وبسایت ها و کاربردپذیری آنها وجود ندارد و میتوان معیارهای دیگری نیز با توجه به نوع و ماهیت وبسایت و همچنین کاربران خاص هر وبسایت در رابطه با کاربردپذیری آن دست یافت و نتایج هر پژوهش ممکن است با پژوهش دیگر متفاوت باشد. از آنجا که یک وبسایت بخشی از ارتباط سازمان با مشتریان را تشکیل می دهد، باید منعکس کننده کلیه تلاش های سازمان در جهت حفظ کیفیت باشد. دلیل دیگر برای اینکه سازمان ها باید وبسایت های با کیفیتی داشته باشند این است که

با توجه به نتایج جدول بالا متغیر قابلیت اطمینان دارای بهترین میانگین رتبه ای و متغیرهای قابلیت استفاده، کارایی و قابلیت عملکرد در رتبه های بعدی قرار می گیرند.

بحث و نتیجه گیری

بررسی عملکرد و سنجش کارایی وب سایت ها، جز با ارزیابی آن ها امکان پذیر نیست و تنها از این راه می توان به نقاط قوت و ضعف وب سایت ها دست یافت و در مسیر اصلاح و تکمیل یا پیشرفت و توسعه آن ها گام برداشت و در نتیجه به ارتقای کیفیت خدمات و محتوای آن ها کمک نمود. ارزیابی وبسایت ها، عمدتاً با هدف بهبود محتوا و راهبری وب سایت، ارزیابی تاثیر فعالیت های بازاریابی بر مخاطبان مورد نظر و سنجش عملکرد سیستم و ملزومات فنی آن انجام می شود. با توجه به مزایا و فرصت های منحصر به فردی که فناوری اینترنت و بویژه شبکه جهانی وب بوجود آورده است، امروزه کم تر سازمان، موسسه و یا هر نهاد دولتی یا خصوصی را می توان یافت که برای بهره مندی هر چه بیشتر از این فناوری، اقدام به طراحی وب سایت یا پایگاه اطلاعاتی نکرده باشد. فدراسیون

صحت، پوشش موضوعی و تازگی برای ارزیابی کیفیت وبسایت بیان می‌کنند.

همچنین نتایج آزمون تی تک نمونه وضعیت وب سایت فدراسیون‌های ورزشی منتخب ج.ا.ا بر اساس شاخص‌های فرعی مرتبط با «قابلیت عملکرد» در شرایط مطلوبی می‌باشد این نتیجه با تحقیقات انجام گرفته از جمله مهری سعید و همکاران (۲۰۱۱)، اولسینا و روسی (۲۰۰۱)، آنوشا (۲۰۱۴)، پروین و همکاران (۱۳۹۴)، عبدوی و غلامیان (۱۳۹۴)، هولی و همکاران (۲۰۲۰) و کیتسیوس و همکاران (۲۰۱۹) همخوانی دارد. همچنین با توجه به نتایج آزمون میانگین شاخص‌ها قابلیت عملکرد ضعیف‌ترین شاخص در میان ۴ شاخص موجود می‌باشد. با توجه به اینکه پورتال و وب سایت‌ها، پیشانی یک سازمان یا شرکت و نشان دهنده هویت آن است، طراحان این وب سایت‌ها باید تمرکز خود را معطوف به رفع نقاط ضعف آنها نموده و راهکارهایی را برای برطرف نمودن آنها ارائه دهند.

همچنین نتایج آزمون تی تک نمونه وضعیت وب سایت فدراسیون‌های ورزشی منتخب ج.ا.ا بر اساس شاخص‌های فرعی مرتبط با «قابلیت اطمینان» در شرایط مطلوبی می‌باشد. وضعیت مطلوب معیار «قابلیت اطمینان» نشان دهنده مطلوبیت مدیریت صفحات مختلف وب سایت‌ها، بررسی پیوندهای ارائه شده و نیز دقت در ملاحظات فنی است. این نتیجه با تحقیقات انجام گرفته مهری سعید و همکاران (۲۰۱۱)، شمیلارز و بروسکی (۲۰۱۸)، عبدوی و غلامیان (۱۳۹۴)، استادزاده (۱۳۹۶) و شیم و سوگ جو (۲۰۲۰) همخوانی دارد. و با نتایج تحقیق فریدفتحی (۱۳۹۱) ناهمسو می‌باشد.

برخی از جنبه‌های قابلیت اطمینان شامل انجام فعالیت مورد نظر در زمان وعده داده شده است. برای مثال در مورد خریدهای اینترنتی، با اینکه سازمان‌ها فکر می‌کنند انگیزه خرید اینترنتی مشتریان هزینه کمتر این نوع خریدهاست ولی در همه موارد اینطور نیست. اگر مشتریان احساس کنند سازمان آن چه را وعده داده انجام نخواهد داد ناراضی می‌شوند و به احتمال زیاد از خرید منصرف می‌گردند. یکی از مواردی که به عنوان ارزش در یک وبسایت شناخته شده، اعتبار و کیفیت تعامل خدمات

هیچ گونه ارتباط انسانی در وبسایت وجود ندارد و تعاملات از طریق تکنولوژی جریان دارد. برخی جنبه‌های تعاملات انسانی مانند صداقت، دوستی، همیاری، محبت، تعهد، انعطاف پذیری را نمی‌توان با تکنولوژی جایگزین کرد و فقدان این جنبه‌ها را باید با بهبود عملکرد وبسایت جبران نمود (هولی و همکاران^۱، ۲۰۲۰). وب سایت‌ها نوعی نظام اطلاعاتی هستند که برای نشان دادن تصویری واقعی از سازمان و اطلاع رسانی درباره خدماتی که سازمان به مشتریان و کاربران ارائه می‌کند ایجاد می‌شوند. این که وب سایت‌ها تا چه میزان به هدف‌های تعیین شده نایل شوند موضوعی است که کیفیت آنها را منعکس می‌کند. جلب رضایت کاربران و مشتریان و برآوردن خواسته‌های آنان مهم‌ترین عامل کیفیت قلمداد می‌شود. عواملی که در موفقیت وبسایت‌ها تأثیر دارند عبارتند از: کیفیت اطلاعات، قابلیت یادگیری، خوشایند بودن، کیفیت سیستم، کارآیی سیستم و کیفیت خدمات.

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که وضعیت وب سایت فدراسیون‌های ورزشی منتخب ج.ا.ا بر اساس شاخص‌های فرعی مرتبط با «قابلیت استفاده» در شرایط مطلوبی می‌باشد. که نتایج تحقیق با نتایج تحقیقات مهری سعید و همکاران (۲۰۱۱)، ون (۲۰۰۷)، استادزاده (۱۳۹۶)، عبدوی و غلامیان (۱۳۹۴)، فتحی و همکاران (۱۳۹۳)، شیم و سوگ جو (۲۰۲۰) و علی بیک و همکاران (۱۳۹۰) همسو می‌باشد.

کاربردپذیری را راحت پیدا کردن سایت، سهولت جست و جوی یک موضوع، سهولت بازگشت به صفحه اصلی، سهولت یافتن اطلاعات ویژه و دامنه محصول یا خدمت تعریف کرده‌اند. استفاده مناسب از علائم، پیچیدگی سیستم را کاهش می‌دهد و به کاربران در تعامل راحت با سیستم کمک می‌کند. سهولت مرورگری و وضوح لینک‌ها و سهولت جست و جوی اطلاعات سبب افزایش قابلیت استفاده وبسایت می‌شود. شخص به هنگام ورود به وبسایت باید مطمئن باشد که یادگیری نحوه استفاده از این وبسایت، نیازمند تلاش اندکی از لحاظ ذهنی است. ارزیابی کاربران از متغیر کیفیت محتوا در سطح پایینی است، محتوای مطالب را در قالب مفاهیم تراکم،

می باشد. این نتیجه با تحقیقات انجام گرفته از جمله مهري سعید و همکاران (۲۰۱۱)، شمیلارز و همکاران (۲۰۱۸)، هولی و همکاران (۲۰۲۰)، عبدوی و غلامیان (۱۳۹۴)، همخوانی دارد. با گسترش و رشد سریع اینترنت در سال های اخیر، توجه به کیفیت وب سایت ها از اهمیت بسیار زیادی برخوردار شده و نمی توان آن را نادیده گرفت، چرا که هیچ گونه برقراری ارتباط انسانی در صفحه های وب وجود ندارد و هر گونه برقراری ارتباط، از طریق صفحه وب سایت و در قالب تعامل انسان و رایانه ایجاد میشود. یافته های پژوهش حاضر که به منظور ارزیابی وب سایت های فدراسیون های ورزشی جمهوری اسلامی ایران انجام شد، نشان داد که شرایط وب سایت ها در وضعیت مطلوبی قرار دارد و همگام با رشد ورزش در کشور وب سایت های فدراسیون ها هم وضعیت مناسب و مطلوبی دارند. در خاتمه بایستی اذعان نمود که آنچه پژوهش هایی از این قبیل می توانند عرضه کنند این است که موجبات شناخت مدیریت را از عوامل موثر و مرتبط با ارزیابی وب سایت های فدراسیون ها را فراهم کرده و با توجه به تاثیرات مثبت آنها، باعث شوند تا بررسی عملکرد وب سایت ها باعث افزایش اثربخشی در سازمان ها و شرکت ها هستند، با شناخت و بینش مناسب تری صورت گیرد.

با توجه به نتایج تحقیق و وضعیت مطلوب وب سایت فدراسیون های ورزشی منتخب ج.ا. بر اساس شاخص های فرعی مرتبط با «کارایی»، پیشنهاد می شود، طراحان و مدیران وبگاه ها، نسبت به بروزرسانی آنها با توجه به تغییر و تحول حرفه ورزشی و همگام شدن آن با رشد فناوری اقدام کنند تا سبب ارتقای کیفی وبگاه شوند. با توجه به نتایج تحقیق که قابلیت عملکرد بین ۴ مولفه رتبه آخر و کمترین میانگین را کسب نمود به مسئولین فدراسیون های ورزشی پیشنهاد می گردد نسبت به ارتقاء ساختار و سرعت بارگذاری وب سایت اقدام نمایند تا میزان قابلیت عملکرد وب سایت ها بالاتر رود. در آخر پیشنهاد می شود که سیاهه مدونی از سوی وزارت ورزش و جوانان در خصوص طراحی وب سایت های سازمان های تابعه با نظر متخصصان وب سایت و کارشناسان ورزش تهیه و به همه این فدراسیون ها ابلاغ شود تا طراحان وب سایت های این فدراسیون ها بر اساس آن طراحی کنند و حداقل سالی یک بار پورتال و وب سایت خود را ارزیابی نموده و از نتایج به دست آمده برای بهبود وضعیت آنها استفاده نمایند.

است. صداقت در انتقال اطلاعات موجب افزایش اعتماد در روابط می شود. همچنین طراحی صفحات یک وبسایت باید همسان باشد یا به عبارتی سازگاری اجزا در یک صفحه و بین صفحات وجود داشته باشد. در ضمن کیفیت تعامل خدمات و ارتباط قوی بین بازدیدکنندگان وبسایت سبب افزایش ارزش وبسایت می شود و احتمال بازگشت بازدیدکنندگان را فراهم می آورد. ویژگی دیگری که باعث ایجاد اطمینان خاطر می شود داشتن کارکنانی قابل اطمینان است که مشتریان در هنگام معامله با آنان احساس امنیت کنند. عامل مورد نیاز در اینجا اعتماد است. کاربران باید اطلاعات شخصی شان را در اختیار سازمان قرار دهند. تحقیقات در این زمینه نشان می دهند که حداقل نیمی از کاربران اینترنتی نگران سوء استفاده از کارت های اعتباری خود و خرید و فروش اطلاعات شخصیشان به وسیله صاحبان وب سایت ها هستند (کیتسیوس و همکاران، ۲۰۱۹). برخورداری از دانش مورد نیاز برای پاسخگویی به پرسشها یکی از الزامات ایجاد اطمینان خاطر است. مشتریان انتظار دارند هرچه را می خواهند در وبسایت سازمان پیدا کنند. در سازمان های سنتی اگر کالایی در انبار موجود نباشد مشتریان چندان ناراضی نخواهند شد ولی کاربران اینترنتی اگر آنچه را در پی اش بوده اند در وبسایت پیدا نکنند ناراضی خواهند شد. وب سایت های فروش باید اطلاعاتی غنی در مورد کالاها داشته باشند.

همچنین نتایج آزمون تی تک نمونه وضعیت وب سایت فدراسیون های ورزشی منتخب ج.ا. بر اساس شاخص های فرعی مرتبط با «کارایی» در شرایط مطلوبی می باشد. این نتیجه با تحقیقات انجام گرفته از عبدوی و غلامیان (۱۳۹۴)، فتحی و همکاران (۱۳۹۳)، استادزاده (۱۳۹۶) و علی بیک و همکاران (۱۳۹۰) همخوانی دارد. معیار کارایی نیز نشان می دهد وب سایت ها از طریق موتورهای مختلف کاوش قابلیت بازیابی و رؤیت دارند و اجرای مؤلفه های مختلف در صفحات وب سایت ها خیلی نیاز به نرم افزارهای جانبی ندارد که سبب می شود استفاده از آنها برای کاربران کودک و نوجوان که دارای مهارت کمتری هستند سهل تر باشد.

همچنین نتایج آزمون تی تک نمونه وضعیت کلی وب سایت فدراسیون های ورزشی منتخب ج.ا. بر حسب شاخص های چهارگانه ارزیابی به روش وب کیو ای ام در شرایط مطلوبی

منابع

۱. استاذزاده مهربانی، بهاره؛ محمدی استانی، مرتضی (۱۳۹۶). ارزیابی وب سایت های فدراسیون های ورزشی ایران بر اساس WQET . نشریه مدیریت اطلاعات و دانش شناسی. دوره ۴، شماره ۳، صص ۶۳-۷۶.
۲. پروین، نازدار؛ فراهانی، ابوالفضل؛ پروین، ناهیده؛ ابراهیم حصارى، سامان (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت وب سایت وزارت ورزش و جوانان با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی. فصلنامه مدیریت ارتباطات در رسانه های ورزشی. سال سوم، شماره پیاپی ۱۰ (۸۲-۷۵).
۳. خیرخواه، حوا (۱۳۹۵). مروری بر پیشینه ارزیابی کیفی و کاربردپذیری وبسایتها از دیدگاه کاربران، کنفرانس بین المللی هزاره سوم و علوم انسانی، تهران، اردیبهشت ۹۵
۴. رئیسى، سعید؛ دارابى، مریم (۱۳۹۷). ارزیابی کیفیت وب سایت دانشگاه علوم پزشکی ایلام از دیدگاه کاربران براساس مدل وب کوال. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام. دوره ۲۶، شماره ۴ صص ۵۳-۶۳.
۵. عبدوی؛ فاطمه، غلامیان، سمیه (۱۳۹۴). بررسی عوامل تاثیرگذار بر کیفیت وب سایت های فدراسیون های ورزشی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی رشته تربیت بدنی دانشگاه تبریز، مدیریت ارتباطات در رسانه های ورزشی، سال سوم، شماره پیاپی ۹، پاییز ۹۴ (۳۰-۴۰).
۶. علی بیگ، محمدرضا؛ جمشیدی، روح انگیز؛ حاجی زین العابدینی، محسن، پاشازاده، فریبا (۱۳۹۰). ارزیابی کیفی وب سایت های کتابخانه های مرکزی دانشگاه های علوم پزشکی کشور ایران با استفاده از روش وب کیو ای ام. مدیریت سلامت ۱۴ (۳۴).
۷. غریبه نیازی؛ منیره، کربلا آقایی کامران؛ کعصومه، غائبی، امیر (۱۳۹۴). روش های ارزیابی کیفیت وب سایت : روش های وب کیو ای ام و نمایه ارزیاب وب. مجله مطالعات کتابداری علم اطلاعات. دانشگاه شهید چمران اهواز، بهار و تابستان ۱۳۹۴، شماره پیاپی ۱۵، صص ۱۴۲-۱۱۹
۸. فتحی، فرهاد؛ محمدی، سردار و قبادی، سمیرا (۱۳۹۳). ارزیابی کیفی صفحات وب فدراسیون فوتبال از دیدگاه کاربران رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی، دوره ۲، شماره ۷، زمستان ۱۳۹۳، صص: ۶۲-۵
۹. فریدفتحی، اکبر (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت وب سایت های فدراسیون های ورزشی منتخب فصلنامه پژوهش در مدیریت ورزشی شماره چهارم، سال اول، زمستان ۹۱
10. Anusha,R.(2014). A Study on Website Quality Models. International Journal of Scientific and Research Publications, Volume 4, Issue 12. pp 1-5.
11. Chmielarz,W;Zborowski,M(2018). On Analysis of e-Banking Websites Quality – Comet Application. 22nd International Conference on Knowledge-Based and Intelligent Information& Engineering Systems. Warsaw ,2018.
12. Ellahi, A., Bokhari, H. (2013). “Key quality factors affecting users' perception of social networking websites”. Journal of Retailing and Consumer Services, 20(1), pp: 120-129.
13. Fotis Kitsios, Stavros Stefanakakis, Maria Kamarriotou, Lambros Dermentzoglou(2019)E-service Evaluation: User satisfaction measurement and implications in health sector.Computer Standards & Interfaces Journal. Volume 63,Pages 16-26.
14. Minsun Shim, Heui Sug Jo. (2020)What quality factors matter in enhancing the perceived benefits of online health information sites? Application of the updated DeLone and McLean Information Systems Success Model,International Journal of Medical Informatics,Volume 137,No.104093.
15. Olsina, Luis, and Gustavo Rossi. 2001. A Quantitative method for quality evaluation of websites and applications. IEEE Multimedia magazine 9 (October): 21-29
16. Saeid, Mehri, Abdul Azim Abd Ghani, and hasan Selamat. 2011. Rank-Order Weighting of Web Attributes for Website Evaluation. The International Arab Journal of Information Technology 8 (1), 30-38.
17. Van Huy Le, Huu Thai Thinh Nguyen, Ninh Nguyen, Simon Pervan,(2020).Development and validation of a scale measuring hotel website service quality (HWebSQ)Tourism Management PerspectivesVolume 35. No.100697.
18. Won Jae, S. et al. (2007). The Effect of Web Cohesion, Web Commitment, and Attitude toward the Website on Intentions to Use NFL Teams Websites. Sport Management Review, 10 (3): 231-252.
19. Yu, C. J. (2013). The Study of the Service Quality and Satisfaction ofYMCA Sports and Leisure Curriculum. Unpublished Master Dissertation, Chao-Yang University of Technology, Taichung, Taiwan.

Evaluation the quality of the website of the selected sports federations according to the WQEM model

Abstract

This research has been conducted with the aim of evaluating the quality of the website of the selected sports federations according to the WQEM model., present research is an applied research in terms of purpose, and given that in this Research is based on library study and field method. present study is descriptive-survey research. The statistical population of this study includes all websites of sports federations of Islamic Republic of Iran. The statistical sample is the whole number(51). The tool used in this research is WQEM, which is based on the Wisconsin McInringy (2005) logbook. The questionnaires were standard but re-approved by some sports management professors. . The reliability of the questionnaire was 0.89. Data analysis is done by using descriptive statistics using "EXCEL" and "SPSS" software. To compare the frequency of quality attributes of sports federations websites, descriptive statistics, single sample t-test, frequency table and frequency were used. The results of the research showed that the status of the selected sports federations is based on the sub-indices associated with "usability, performance, reliability and performance in desirable conditions." Also, the results of Friedman test and average rankings showed that high reliability variables have the best average rating and variables of usability, efficiency and functionality and are placed in the next row.Finally, it is suggested that a citation by the Ministry of Sports and Youth on the design of websites of subsidiary organizations be prepared by the experts of the website and sports experts and communicated to all these federations.

Keywords: evaluation, website, sports federations, Iran, WCAM model