

Article history

Received: 2 January 2024

Received in revised form: 10 February 2024

Accepted: 27 April 2024

Published online: 11 December 2024



مطالعات جامعه شناختی در ورزش



Estimating the relative share of students' satisfaction with good governance in physical education and sports departments of Islamic Azad Universities in Isfahan province

Davood Nasr Esfahani ¹✉^{ID}, Mohsen Shariati Kamalabadi ²^{ID}

1. Corresponding Author, Department of Sport Management, Faculty of Sport Sciences, Islamic Azad University, Esfahan (Khorasgan) Branch, Esfahan, Iran. E-mail: davood.nasr.esfahani2@gmail.com
2. Faculty of Islamic Governance with Economic Approach, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran. E-mail: mshariati@khuisf.ac.ir

Article Info

Article type:

Research Article

Keywords:

Good Governance,
Students' Satisfaction,
physical education
departments,
Azad University,
Isfahan Province,

ABSTRACT

Introduction: The purpose of this study was to estimate the relative share of students' satisfaction with good governance in physical education and sports departments of Isfahan Islamic Azad Universities

Methods: This was a descriptive-correlational and applied research that was conducted as a survey. The statistical population of the research was made up of students referring to physical education and sports departments of Isfahan Islamic Azad Universities in the first 9 months of 2023. Due to the fact that the exact number of references was not available, the sample size was estimated using a statistical formula and the number of 437 people was obtained. The measurement tool was the standard good governance questionnaires of Yarahmadi and Almasi Fard (2017) and Mahmoudi's satisfaction (2015), whose validity and reliability were tested for this research (Cronbach's alpha coefficient was equal to 0.89 and 0.84, respectively. achieved). In order to analyze the data, SPSS version 23 software was used and the results were obtained using statistical tests such as Pearson's correlation and multiple linear regression.

Results: The research findings showed that there is a correlation between good governance and student satisfaction ($P=0.01$). Also, based on the results of the multiple linear regression test, good governance factors were a good predictor of the level of student satisfaction.

Conclusion: In general, Therefore, it is suggested to managers and officials of sports departments in Islamic Azad Universities of Isfahan province to improve their satisfaction regarding the services provided by these departments while improving the level of health and vitality among students by applying and paying attention to the components of good governance.

Cite this article: Nasr Esfahani, N & Shariati Kamalabadi, M. (2025). Estimating the relative share of students' satisfaction with good governance in physical education and sports departments of Islamic Azad Universities in Isfahan province. *Sociological Studies in Sport*. 4(4), 383-395. DOI: <http://doi.org/10.30486/4S.2024.1104184>



© The Author(s).

Publisher Islamic Azad University, Isfahan Branch



Extended Abstract

Introduction

Governance in the Physical Education and Sports Departments of Islamic Azad University, which have various responsibilities based on the document of transformation and excellence in the hardware and software sectors, such as developing public sports among students, staff, faculty members, and their families, creating a recreational-sports environment and enriching leisure time, holding sports competitions from the intra-unit to the national level for their audiences, paying attention to professional sports to participate in the development of sports as a cultural and sports club at a professional level and gaining honor in national and international arenas (top leagues, sending elite student athletes to global competitions), providing facilities and opportunities for the growth and development of their target community, building and equipping sports spaces, etc., is of particular importance. Therefore, the researchers of this study seek to answer the question of to what extent the Physical Education and Sports Departments of Islamic Azad Universities in Isfahan Province have been able to provide good governance indicators in their organizations and, on the other hand, improve student satisfaction? Is there a relationship between these two concepts in the physical education and sports departments of Islamic Azad Universities in Isfahan Province? Since Islamic Azad Universities in Isfahan Province are one of the most prominent and active organizations in the field of sports, determining the relative share of students' satisfaction with good governance in these departments will help to strengthen client satisfaction indicators through the establishment of governance, which will provide the basis for effectiveness and effective service delivery for the target community.

Methods

This was a descriptive-correlational and applied research that was conducted as a survey. The statistical population of the research was made up of students referring to physical education and sports departments of Isfahan Islamic Azad Universities in the first 9 months of 2023. Due to the fact that the exact number of references was not available, the sample size was estimated using a statistical formula and the number of 437 people was obtained. The measurement tool was the standard good governance questionnaires of Yarahmadi and Almasi Fard (2017) and Mahmoudi's satisfaction (2015), whose validity and reliability were tested for this research (Cronbach's alpha coefficient was equal to 0.89 and 0.84, respectively, achieved). In order to analyze the data, SPSS version 23 software was used and the results were obtained using statistical tests such as Pearson's correlation and multiple linear regression.

Results

The research findings showed that there is a correlation between good governance and student satisfaction ($P=0.01$). Also, based on the results of the multiple linear regression test,

good governance factors were a good predictor of the level of student satisfaction.

Conclusion

It is suggested that these changes focus on factors such as: control and implementation of legality, administrative decentralization, the need to increase accountability, and strengthening freedom of expression. It is also suggested to the managers and officials of the Islamic Azad University of Isfahan, considering the results of the research on the lower than average level of student satisfaction, that they give more importance to the needs and expectations of students, including: social attitude of staff, appropriate payment costs, the amount of facilities and amenities, management style, staff expertise, the level of expertise and efficiency of instructors, and appropriate and easy access; also, in the case of the lower than average level of good governance, they should give more importance to factors such as: control and implementation of legality, administrative decentralization, the need to increase accountability, and strengthening freedom, and finally, conditions for two-way interactions between officials of the sports and physical education departments and student associations and representatives should be provided.

Keywords

management, sports management, gender inequality, inequality

Ethical Considerations

Compliance with ethical guidelines:

The author undertakes to comply with ethical guidelines.

Funding:

The authors have not received any Funding.

Authors' contribution:

The authors share equal shares in this article.

Conflict of interest:

The authors have no conflicts of interest.



برآورد سهم نسبی رضایتمندی دانشجویان از حکمرانی خوب در ادارات تربیت بدنی و ورزش دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اصفهان

داود نصر اصفهانی^۱، محسن شریعتی کمال آبادی^۲

۱. نویسنده مسؤول، گروه مدیریت ورزشی، دانشکده علوم ورزشی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران. رایانامه:

davood.nasr.esfahani2@gmail.com

۲. گروه مدیریت آموزشی، دانشکده حکمرانی اسلامی با رویکرد اقتصادی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران. رایانامه:

mshariati@khuif.ac.ir

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	مقدمه: هدف تحقیق حاضر، برآورد سهم نسبی رضایتمندی دانشجویان از حکمرانی خوب در ادارات تربیت بدنی و ورزش دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اصفهان بود. روش: این تحقیق توصیفی-همبستگی، از نوع تحقیقات کاربردی و به صورت پیمایشی انجام شد. جامعه آماری تحقیق دانشجویان مراجعه‌کننده به ادارات تربیت بدنی دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اصفهان در ۹ ماه اول سال ۱۴۰۲ بودند. با توجه به در دسترس نبودن تعداد دقیقی از مراجعات، حجم نمونه از فرمول آماری تخمین زده شد و تعداد ۴۳۷ نفر به دست آمد. ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه‌های استاندارد حکمرانی خوب یاراحمدی و الماسی فرد (۱۳۹۶) و رضایتمندی محمودی (۱۳۹۴) بود. اعتبار و روایی آن‌ها مورد آزمون قرار گرفت (ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب برابر با ۰/۸۹ و ۰/۸۴ به دست آمد). برای تحلیل داده‌های حاصل از نرم افزار SPSS نسخه ۲۳ استفاده شد و با استفاده از آزمون‌های آماری از جمله همبستگی پیرسون، و رگرسیون خطی چندگانه نتایج به دست آمد. یافته: یافته‌ها نشان داد که بین حکمرانی خوب با میزان رضایتمندی دانشجویان همبستگی وجود دارد ($P=0/01$). همچنین براساس نتایج آزمون رگرسیون خطی چندگانه عوامل حکمرانی خوب پیشگویی‌کننده خوبی از میزان رضایتمندی دانشجویان بودند. بحث و نتیجه گیری: به طور کلی به مدیران ادارات ورزش دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اصفهان پیشنهاد می‌شود با به کارگیری و توجه به مؤلفه‌های حکمرانی خوب، ضمن ارتقا سطح تندرستی و نشاط در بین دانشجویان، رضایتمندی آنها را در مورد خدمات ارائه شده توسط این ادارات بهبود بخشند.

کلیدواژه‌ها:

واژه یک، حکمرانی خوب،

واژه دو، ادارات تربیت بدنی،

واژه سه، رضایتمندی دانشجویان،

واژه چهار، دانشگاه آزاد اسلامی،

واژه پنج، استان اصفهان،

استناد: نصر اصفهانی، داود. شریعتی کمال آبادی، محسن. (۱۴۰۳). برآورد سهم نسبی رضایتمندی دانشجویان از حکمرانی خوب در ادارات تربیت بدنی و ورزش

دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اصفهان، مطالعات جامعه شناختی در ورزش، ۴ (۴)، ۳۹۵-۳۸۳.



<http://doi.org/10.30486/4S.2024.904623>

© نویسندگان.

ناشر دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان

مقدمه

امروزه هدف بسیاری از سازمان‌ها، مسرور کردن مشتریان است؛ زیرا مشتریانی که فقط خشنود باشند به راحتی و در صورت مواجه شدن با محصول یا خدمت بهتری، فروشنده خود را تغییر می‌دهند. این درحالی است که مشتریانی که از دریافت خدمات از یک ارائه دهنده، بسیار راضی و خشنود می‌شوند؛ کمتر حاضرند آن را عوض کنند و خدمات مورد نیاز خود را از منبع دیگری دریافت نمایند. خشنودی زیاد و رضایت فراوان، نه فقط رجحان منطقی، بلکه یک نوع وابستگی عاطفی نسبت به برند خدمات ایجاد می‌کند (محمودی، ۲۰۱۵). بحث میزان رضایت ارباب رجوع از خدمات ارائه شده در سازمان‌ها به عنوان یکی از شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و رشد توسعه تلقی می‌گردد و به همین دلیل مبحث رضایت ارباب رجوع به عنوان یک مسئله بسیار مهم در سازمان‌ها مدنظر می‌باشد. با اینکه ارباب رجوع و مشتری به منزله شریان حیات بخش هر سازمان محسوب می‌شوند، با این وجود تعداد اندکی از سازمان‌ها قابلیت دارند که عملکردشان را از نظر کیفیت، بازده خدمات، یا نیازهای مشتریان انطباق دهند. مدیران باید تشخیص دهند که بهبود خدمت مورد نظر مشتریان صرفاً یک انتخاب نیست، بلکه سلامت سازمان به آن وابسته است. تکریم مشتری و ارائه خدمات برجسته، امری ضروری برای ادامه حیات و موفقیت سازمان محسوب می‌شود. در بلندمدت، در برابر تهدیدهای بیرونی، فقط در صورتی می‌توان مقاومت کرد که سازمان‌ها، برای مشتری به صورت بهترین انتخاب درآیند و وفاداری مشتری و ارباب رجوع کسب شود (رحیمی، ۲۰۱۲).

از طرفی، در حال حاضر پدیده حکمرانی، در سازمان‌هایی که به سرعت در حال دگرگونی‌اند، اهمیتی دوچندان یافته است. دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی به عنوانی یکی از این نوع سازمان‌هاست که با تغییر الگوهای حکمرانی خود، برنامه‌ریزی‌های جامع‌تری نسبت به گذشته دارند. آمارها نشان می‌دهد که از اواخر دهه ۱۹۸۰ تغییرات چشمگیری در سطح آموزش عالی در سراسر جهان رخ داده است. از آنجا که حکمرانی در فضای دانشگاهی یکی از مهمترین ابعاد ساختاری آموزش عالی است و تأثیرات قابل توجهی در فعالیت‌های فرهنگی، آموزشی، پژوهشی و ورزشی دارد، تحول در حوزه‌ها به طور قابل توجهی تحت تأثیر تغییرات حکمرانی بوده است (رباسی، ۲۰۱۸). با این حال، تعریف واحد جهانی درباره اصطلاح حکمرانی وجود ندارد و بسته به زمینه، تعاریف مختلفی از آن ارائه شده است. در بنیادین شکل، حکمرانی «ساختارها و فرآیندهای تصمیم‌گیری را توصیف می‌کند که به یک دولت، سازمان یا گروهی از مردم اجازه می‌دهد امور مربوط به خود را اداره کنند». مفهوم حکمرانی بیشتر بر فرآیندهایی تمرکز دارد که اجازه می‌دهد رفتار اخلاقی از سوی سازمان، ترویج و حفظ شود (دی دیگر، ۲۰۱۹). در طی سال‌های گذشته، حکمرانی خوب به عنوان پارادایم غالب در زمینه حکمرانی مطرح بوده است (پیلک جی آر، ۲۰۲۰). گزارش سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (۲۰۰۴) تأکید دارد که سرمایه‌گذاری در حکمرانی خوب، به پیشرفت در تحقق اهداف توسعه کمک خواهد کرد. در این زمینه، ثابت شده است که پیوستن به استانداردهای حکمرانی خوب، اثر مثبتی بر عملکرد و رشد سازمانی دارد. حکومت‌داری خوب در شهروندان رضایت و اعتماد را منعکس می‌کند. در نظرسنجی که از رضایت به دست آمده، رابطه مستقیم علت و معلولی بین کیفیت خدمات و رضایت مشتریان وجود دارد. اگر کیفیت خدمات افزایش یابد رضایت هم بیشتر می‌شود (بوکارت، ۲۰۰۳). حکمرانی خوب، واژه‌ای است که بیانگر تغییر پارادایم نقش دولت و حکومت‌هاست. حکمرانی تنها در مورد دستگاه‌ها یا بازیگران نیستند، بلکه از آن مهمتر در مورد کیفیت حکمرانی است که توسط شاخص‌ها و ابعادی آن را تشریح می‌کند (رحیمی، ۲۰۱۲). به اعتقاد کونتر، رهبری: تحت تأثیر قرار دادن دیگران برای کسب هدف مشترک؛ بنابراین اصولاً رهبری را هنر نفوذ در دیگران می‌دانند (کیگونگو، ۲۰۱۱). براین مبنا حکمرانی خوب یک آرمان است که البته دستیابی کامل بدان دشوار است. حکمرانی خوب، مفهومی است مشتمل بر معیارها و استانداردها، رویه‌ها و اصول حکومتداری، که دولت‌ها از طریق آن امور عمومی را به انجام می‌رسانند، منابع عمومی را اداره می‌کنند و حقوق بشر را تضمین می‌نمایند. از ارکان مهم حکمرانی خوب می‌توان شفافیت، مسئولیت، پاسخگویی، مشارکت، حاکمیت قانون، و انعطاف‌پذیری را نام برد (گیرارت، ۲۰۱۳)؛ به عبارت دیگر، رویکرد حکمرانی خوب، به مثابه یک رویکرد ارزش‌بنیان با عطف توجه به مفاهیمی نظیر پاسخگویی، شفافیت، برابری و عدالت اجتماعی، برای سامان دادن به امور اجتماعی و توسعه و تسریع توسعه کارآمد است (پریس، ۲۰۱۱).

¹ Rabossi² De Dycker³ Pielke Jr⁴ Bouckaert⁵ Kigongo⁶ Geeraert⁷ Price

حکمرانی خوب، نسبت نزدیکی با مردم سالاری و فرآیندهای دموکراتیک دارد و به عبارتی، مجموعه‌ای از معیارها و شاخصه‌های کاربردی نظام‌های سیاسی دموکراتیک در ابعاد فرآیندی، ساختاری و ماهوی است. از سوی دیگر، تحقق این مفهوم و حاکمیت دموکراتیک، مستلزم حکومت دموکراتیک و جمهوری است. در عین حال چارچوبی به دست می‌دهد که همه این اهداف و ارزش‌ها در یک جا جمع شوند و با ایجاد حداکثر همگرایی و همسویی، اهداف توسعه انسانی اعم از توسعه اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی با محوریت مردم، دنبال شود (گیرارت، ۲۰۱۳). مفهوم حکمرانی خوب در ورزش، ابتدا توسط کمیته بین المللی المپیک مطرح شد و در فرهنگ‌های مختلف و تأثیرات نظری متفاوت به‌ویژه حاکمیت شرکتی و سازمانی یا حاکمیت دموکراتیک تکامل یافت (چپلت، ۲۰۱۹). در سازمان‌های ورزشی، حکمرانی خوب به عنوان ادغام استانداردهای اخلاقی، هنجاری برای رفتارهای مدیریتی نیز شناخته می‌شود (پرنت، ۲۰۲۱). در حالی که حکمرانی خوب باعث ایجاد سیستم روشن، عملی و متناسب می‌شود که مشخص می‌کند سازمان چه کاری انجام می‌دهد، چگونه انجام می‌دهد، و چه کسی مسئول تحقق یافتن آن است؛ نتیجه عدم حکمرانی خوب در سازمان‌های ورزشی عواقب منفی بسیاری بر جامعه دارد و مراقبت از ورزش به شیوه‌ای مسئولانه و شفاف، بزرگ‌ترین مسئولیت سازمان‌های ورزشی است (چپلت، ۲۰۱۹). رئیس کمیته بین المللی المپیک، در افتتاحیه اولین کنفرانس حکمرانی در ورزش که در سال ۲۰۰۱ در اروپا برگزار شد، بر اصول حکمرانی خوب که زمینه‌ساز ورزش پاک باشد، تأکید و پیشنهاد کرد ویژگی‌های مشترکی که باید در کلیه فدراسیون‌های ورزشی بر آن تأکید شود عبارت است از مسئولیت‌پذیری، مشارکت جویی، شفافیت و همبستگی. استدلال وی در آن زمان این بود که اگر سازمان‌های ورزشی این اصول را رعایت کنند، موقعیت آنها تقویت خواهد شد و مزایای بسیاری به ذی‌نفعان ورزش، به‌ویژه جامعه ورزش از قبیل ورزشکاران، مربیان و باشگاه‌ها می‌رسد. در اولین سمینار خودگردانی در جنبش المپیک و ورزش (۲۰۰۶) نیز وی مجدداً بر اهمیت حکمرانی خوب به‌ویژه نیاز به شفافیت تأکید و اظهار کرد، این مسئولیت جنبش المپیک است که با شفافیت کامل فعالیت کند (کمی، ۲۰۰۷). همچنین در سومین نشست گروه کارشناسان حکمرانی خوب انجمن اتحادیه اروپا که در ۶ ژوئن ۲۰۱۲ تشکیل جلسه دادند و اعضای جلسه روی موضوع اصول حکمرانی خوب در ورزش کشورهای عضو اتحادیه اروپا بحث و تبادل نظر کردند و در نهایت بر ۱۰ اصل اساسی توافق کردند (Council of the European Union, 2013)؛ با این حال، با وجود تلاش‌ها و تحقیقات متعدد در این زمینه برای به‌کارگیری حکمرانی خوب در ورزش، شکاف دانشی وسیعی، در دو سطح وجود دارد: در مرحله اول، اگرچه کدهای حکمرانی خوب برای سازمان‌های ورزشی هم در سطح ملی و بین المللی وجود دارد، ولی کدهای حکمرانی که به طور کلی از سوی عموم پذیرفته شده باشد، در سازمان‌های ورزشی وجود ندارد و دوم اینکه، اصول حکمرانی خوب همیشه باید با ویژگی‌های خاص هر سازمانی تناسب داشته باشد زیرا تفاوت‌های قابل توجهی بین سازمان‌ها از نظر ساختاری و فرهنگی وجود دارد (شیلبری، ۲۰۱۶).

نتایج پژوهش محمدی (۲۰۲۳) نشان داد که رابطه متقابلی بین پایداری سازمانی و توسعه سرمایه انسانی مبتنی بر حکمرانی خوب وجود دارد. قرایی و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان «طراحی مدل حاکمیت مالی مطلوب باشگاه‌های حرفه ای فوتبال ایران از دیدگاه خبرگان»، بیان کردند که مؤلفه‌های حاکمیت مالی مطلوب شامل هنجارها، شفافیت مالی، راهبردهای مالی، عوامل فنی و عوامل سیاسی اقتصادی است. بر این اساس، فرهنگ حاکمیت مالی باید در باشگاه‌های فوتبال ایران ایجاد شود تا بتوان زمینه مدیریت مطلوب مالی را در باشگاه‌ها فراهم و شرایط مناسبی را برای مدیریت مالی و منابع ایجاد کرد. عسکری کاریزی و همکاران (۲۰۲۳) نیز تحقیق خود را با عنوان «تحلیل ساختار نظام برنامه‌ریزی حکمرانی فدراسیون فوتبال ایران» انجام دادند. یافته‌های این تحقیق نشان داد ویژگی‌های ساختار حکمرانی عبارتند از: عامل ۱ (آسیب‌های شفاف‌سازی)، عامل ۲ (آسیب‌های کار تیمی)، عامل ۳ (آسیب‌های سرمایه انسانی و ذی‌نفعان)، عامل ۴ (آسیب‌های فرآیند دموکراتیک)، عامل ۵ (آسیب‌های گزینش و انتخاب)، عامل ۶ (آسیب‌های رفتار حرفه‌ای و اخلاقی)، عامل ۷ (آسیب‌های شاخص کنترل)، عامل ۸ (آسیب‌های بازخورد و پاسخگویی)؛ بنابراین مدیران سطح بالا بر اساس توانایی، شایستگی شغلی، کیفیت کاری، ظرفیت رهبری و صداقت و تجربه کاری انتخاب شوند و افراد متخصص در حوزه حقوق ورزشی جذب فدراسیون شده و برنامه‌ها نیز بر اساس ویژگی‌های حقوقی بین الملل پیش رود. نتایج تحقیق نژادلر (۲۰۲۴) نشان داد که شاخص‌های حکمرانی خوب بر بهبود عملکرد سازمان تأثیر دارد و می‌توان بیان کرد که حکمرانی خوب بر رضایتمندی ارباب رجوع نیز تأثیر مثبت و مستقیمی دارد. مهرابی و همکاران (۲۰۱۸)، در پژوهشی به مقایسه مدل حکمرانی در فدراسیون‌های ورزشی رشته‌های تیمی و انفرادی پرداختند. نتایج پژوهش

¹Chappelet²Parent³Camy⁴Shilbury

آنها نشان داد که مدل حکمرانی در فدراسیون‌های ورزشی رشته‌های تیمی و انفرادی از کیفیت مناسبی برخوردار بود. هرچند ضریب مسیر تأثیر عوامل بر مفهوم حکمرانی در مدل حکمرانی در فدراسیون‌های ورزشی رشته‌های تیمی و انفرادی با هم اختلاف داشت، این اختلاف از لحاظ آماری معنادار نبود؛ بنابراین با توجه به شرایط محیطی اقتصادی، اجتماعی و غیره حاکم بر بدنه فدراسیون‌ها در ایران، به نظر می‌رسد مدل حکمرانی در فدراسیون‌ها تفاوت چندانی با هم ندارد. حاتمله و همکاران (۲۰۱۷)، با بررسی سطح پاسخگویی اداری و حکمرانی سازمانی و ارتباط آنها در ادارات آموزش و پرورش کشور اردن از دیدگاه رهبران اداری آن کشور، بیان کردند که سطح پاسخگویی اداری و حکمرانی سازمانی در ادارات آموزش و پرورش اردن در حد متوسط است و بین میزان استفاده از پاسخگویی اداری و استفاده از حکمرانی سازمانی در ادارات آموزش و پرورش، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین در پژوهشی که لی (۲۰۱۷) با عنوان نقش سازمان‌های غیردولتی در حکمروایی شهر چین انجام دادند؛ نتایج پژوهش آنها نشان داد که این سازمان‌ها می‌توانند تأثیرات زیادی در حکمروایی داشته باشند؛ به طوری که حکمروایی در مناطق شرق و جنوب کشور چین که ارتباطات بیشتر با این سازمان‌ها داشته‌اند نسبت به منطقه غرب خیلی بهتر بوده است. در نهایت آن‌ها به این نتیجه رسیدند که این سازمان‌ها می‌توانند تأثیر بسزایی در حکمروایی خوب شهری داشته باشند. پدراگوسا و کوریا (۲۰۰۹) در تحقیق بحث رضایتمندی مشتریان را از سه منظر: انتظارات، تجهیزات و میزان وفاداری مشتریان، ارزیابی کردند. آنها با بررسی دیدگاه‌های مشتریان باشگاه‌های آمادگی و سلامت در شهر لیسبون پرتغال به این نتیجه رسیدند که رضایتمندی، متغیری است که به طور معناداری با انتظارات مشتریان و تجهیزات باشگاه مرتبط است و اهمیت بسیار زیادی در تعیین میزان وفاداری مشتریان به باشگاه دارد.

توجه به نتایج پژوهش‌های پیشین در زمینه حکمرانی خوب و اینکه دانشگاه‌ها دارای مأموریت و مسئولیت گسترده‌ای‌اند و باید اولویت‌هایی برای فعالیت‌های خود تعیین کنند که بتواند آنها را در فضای رقابتی موفق نماید چرا که امروز محیط آموزش عالی کشور با رقابتی فزاینده برای جذب و حفظ دانشجویان، جذب بودجه‌های مختلف مانند ورزشی، جذب بهترین ورزشکاران و کارکنان روبه‌رو است و از طرفی عواملی مانند انصاف، برابری، شفافیت، عدالت و پاسخگویی، نوع دوستی، نگرش مدنی، احترام و وظیفه‌شناسی، رهبری، عملکرد سازمانی، سلامت سازمانی، قانون‌گرایی، رفتار نوآورانه، ارزش‌گرایی، ارتباطات، اعتمادسازی، صداقت، کارایی و اثربخشی، و... در این محیط‌ها ضروری است. به علاوه، حکمرانی در ادارات تربیت بدنی و ورزش دانشگاه آزاد اسلامی که مسئولیت‌های مختلفی را بر اساس سند تحول و تعالی در بخش سخت‌افزاری و نرم‌افزاری از قبیل توسعه ورزش همگانی در بین دانشجویان، کارکنان و اعضای هیأت علمی و خانواده آنها، ایجاد فضای تفریحی- ورزشی و غنی سازی اوقات فراغت، برگزاری رقابت‌های ورزشی از سطح درون واحدی تا کشوری برای مخاطبان خود، توجه به ورزش حرفه‌ای برای مشارکت در توسعه ورزش به عنوان یک باشگاه فرهنگی ورزشی در سطح حرفه‌ای و کسب افتخار در میدان‌های ملی و بین‌المللی (لیگ‌های برتر، اعزام دانشجویان ورزشکار نخبه به رقابت‌های جهانی)، فراهم کردن تسهیلات و امکانات برای رشد توسعه جامعه هدف خود، ساخت و تجهیز فضاهای ورزشی و... از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ بنابراین محققان این پژوهش به دنبال پاسخ به این سؤالند که ادارات تربیت بدنی و ورزش دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اصفهان تا چه حد توانسته‌اند شاخص‌های حکمرانی خوب را در سازمان خود فراهم نموده و از سوی دیگر رضایتمندی دانشجویان را ارتقا دهند؟ آیا بین این دو مفهوم در ادارات تربیت بدنی و ورزش دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اصفهان رابطه وجود دارد؟ از آنجا که دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اصفهان، یکی از سازمان‌های پرمخاطب و فعال در زمینه ورزشند، تعیین سهم نسبی رضایتمندی دانشجویان از حکمرانی خوب در این ادارات کمک خواهد کرد تا در صورت وجود چنین سهم و ارتباطی نسبت به تقویت شاخص‌های رضایت ارباب رجوع از طریق استقرار حکمرانی، زمینه را برای اثربخشی و خدمات رسانی مؤثر برای جامعه هدف فراهم نماید.

روش‌شناسی پژوهش

از آنجایی که محقق در این تحقیق، قصد داشت سهم نسبی رضایتمندی دانشجویان را از حکمرانی خوب در ادارات تربیت بدنی و ورزش دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اصفهان از دیدگاه دانشجویان مراجعه کننده بررسی کند؛ بنابراین این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت از نوع تحقیقات همبستگی است که به صورت پیمایشی انجام شد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه دانشجویانی است که از

¹ Li

² Pedragosa

تسهیلات و امکانات ادارات امور ورزش در طی ۹ ماه اول سال ۱۴۰۲ استفاده کرده بودند، است. با توجه به مشخص نبودن حجم جامعه آماری به طور دقیق، ضمن استفاده از فرمول کوکران برای برآورد حجم نمونه و همچنین توزیع پرسشنامه به میزان ۱۰ درصد بیشتر از میزان برآوردشده، حجم نمونه برابر با ۴۳۷ نفر تعیین گردید. همچنین روش نمونه‌گیری این تحقیق تصادفی طبقه‌ای بر اساس واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی در سطح استان اصفهان بود به نحوی که پس از تأیید پرسشنامه‌ها، محققان با هماهنگی مسئولان و حضور در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اصفهان به مدت ۳۰ روز، پرسشنامه‌ها را بین استفاده کنندگان از امکانات ادارات ورزش توزیع و پس از تکمیل در همان محل، جمع‌آوری کردند. در نهایت؛ ۳۸۱ پرسشنامه به صورت کامل تکمیل شد و مورد استفاده قرار گرفت. ابزار اندازه‌گیری در این تحقیق پرسشنامه‌های استاندارد حکمرانی خوب (یاراحمدی، ۲۰۱۸) و رضایتمندی ارباب رجوع (محمودی، ۲۰۱۵) است که اعتباریابی و روایی آنها را محققان تأیید کردند و بر اساس طیف لیکرت نمره ۱ تا ۵ به آنها تعلق می‌گیرد. بخش اول پرسشنامه، سؤالاتی در زمینه ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخگویان و در بخش دوم پرسشنامه، استاندارد حکمرانی خوب با ۱۲ گویه و پرسشنامه استاندارد رضایتمندی با ۵۲ گویه تحقیق ارائه شد. برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها، ابتدا پرسشنامه‌های تأیید شده از سوی تعدادی از استادان گروه تربیت بدنی و مدیریت ورزشی، بین نمونه ۳۰ نفری از دانشجویان مورد نظر توزیع و جمع‌آوری شد سپس ضریب پایایی یا ثبات درونی پرسشنامه‌ها بر اساس داده‌های به دست آمده با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که مقدار آن در مقیاس حکمرانی خوب ۰/۸۹ و در مقیاس رضایتمندی ۰/۸۴ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، از روش‌های آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار، توزیع‌های فراوانی و درصدی) استفاده گردید. به‌علاوه برای آمار استنباطی از آزمون‌های کولموگروف اسمیرنوف، تی تک نمونه‌ای، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی چنگانه استفاده شد. در نهایت تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق نرم افزار آماری SPSS نسخه ۲۳ و در سطح خطای ۰/۰۵ انجام گردید.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل خرد استفاده گردید به این صورت که داده‌ها از طریق فرایند کدگذاری باز، محوری و گزینشی و بر اساس طرح نظریه داده بنیاد استراوس و کربین تحلیل شدند. ابتدا با انجام کدگذاری باز بخشهایی که با توجه به اهداف و سؤالات پژوهش می‌توانست به عنوان کد مفهوم اولیه در نظر گرفته شود، مشخص شد. سپس در مرحله کدگذاری محوری، با توجه به نقش مفاهیم در تبیین مؤلفه‌های توسعه پایدار کارآفرینی، این مفاهیم در قالب: موجبات علی (علل پدیده اصلی)، راهبردها (استراتژی‌هایی که در پاسخ به پدیده اصلی اتخاذ می‌شوند)، ویژگیهای زمینه‌ای (شرایط بسترساز خاص مؤثر بر راهبردها)، شرایط محیطی (شرایط عام مؤثر بر راهبردها)، و پیامدها (نتایج به کار بستن راهبردها) به صورت نظری از طریق مدل پارادایمی به هم مرتبط شدند. در پایان با انجام کدگذاری گزینشی، نظریه پژوهش درباره مدل کاهش نابرابری جنسیتی در جامعه ورزش روایت شده است. برای سنجش روایی این پژوهش، گزارش پایانی فرایند تحلیل داده‌ها و مقوله‌های حاصل شده، به همراه متن مصاحبه برای چهار نفر از مصاحبه شونده‌گان فرستاده شد و از نظرات آنها در کدگذاریها و طراحی الگو استفاده شد که این روند حدود سه ماه به طول انجامید. همچنین فرایند کدگذاریها توسط ۳ نفر از استادان صاحب‌نظر که خود عضو گروه مصاحبه نبودند، بررسی و پیشنهادهای آنها در تدوین مدل استفاده گردید. پژوهشگر برای سنجش پایایی ابزار کیفی، دو مصاحبه آزمایشی ترتیب داد و پس از تحلیل نتایج و سپس مقایسه با اهداف و سؤالات پژوهش، اصلاحاتی در سؤالات و اولویتبندی پرسش‌ها داده شد تا باعث افزایش دقت ابزار پژوهش شود.

یافته‌های پژوهش

بنابر اطلاعات جدول شماره ۱، بیشترین اعضای گروه نمونه ۲۰۲ نفر مرد و کمترین اعضای گروه نمونه ۱۷۹ زن بودند. بیشترین اعضای گروه نمونه بر اساس میزان تحصیلات، ۲۴۹ نفر در مقطع کارشناسی و کمترین اعضای گروه نمونه بر طبق میزان تحصیلات ۱۳ نفر در مقطع دکتری بودند. در مورد سابقه فعالیت ورزشی، بیشتر افراد گروه نمونه ۲۰۱ نفر دارای سابقه فعالیت ورزشی کمتر از ۵ سال بودند و کمترین افراد گروه نمونه که دارای سابقه فعالیت ورزشی بیش از ۱۵ سال بودند ۲۴ نفر بودند.

جدول ۱. توزیع فراوانی گروه نمونه بر اساس ویژگی‌های جمعیت شناختی

شاخص‌های آماری	فراوانی	درصد
جنسیت		
مرد	۲۰۲	۵۳
زن	۱۷۹	۴۷
تحصیلات		
کاردانی	۹۵	۲۵
کارشناسی	۲۴۹	۶۵
کارشناسی ارشد	۳۴	۶
دکتری	۱۳	۴
سابقه فعالیت ورزشی		
کمتر از ۵ سال	۲۰۱	۵۳
۵-۱۰ سال	۸۴	۲۲
۱۱-۱۵ سال	۷۲	۱۹
بیشتر از ۱۵ سال	۳۴	۶

با توجه به جدول شماره ۲، سطح معناداری آزمون برای متغیرهای حکمرانی خوب و رضایتمندی دانشجویان بیشتر از ۰/۰۵ به دست آمد؛ بنابراین توزیع همه متغیرها طبیعی است.

جدول ۲. بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای تحقیق

نام متغیر	حکمرانی خوب	رضایتمندی دانشجویان
Z	۱/۱۵	۱/۱۷
سطح معناداری	۰/۱۴	۰/۱۳

بر اساس یافته‌های جدول شماره ۳، میانگین متغیر حکمرانی خوب و مؤلفه‌های آن در ادارات تربیت بدنی دانشگاه‌های آزاد اسلامی کمتر از سطح متوسط (۳) است. همچنین، میانگین متغیر رضایتمندی دانشجویان به ادارات تربیت بدنی دانشگاه‌های آزاد اسلامی کمتر از سطح متوسط (۳) است.

جدول ۳. آزمون t تک نمونه‌ای حکمرانی خوب و رضایتمندی دانشجویان

متغیر و مؤلفه‌ها	آماره	$\bar{X}$	s	t	Sig
نتیجه‌گرایی	۲/۲۸	۰/۸۹	-۱۵/۴۶	۰/۰۰۰	*
اثربخشی وظایف و نقش‌ها	۲/۶۵	۰/۸۵	-۷/۸۵	۰/۰۰۰	*
پاسخگویی	۲/۴۱	۰/۷۰	-۱۶/۱۱	۰/۰۰۰	*
شفاف‌سازی	۲/۵۸	۰/۸۰	-۱۰/۰۵	۰/۰۰۰	*
ظرفیت‌سازی	۲/۳۹	۰/۸۲	-۱۴/۴۴	۰/۰۰۰	*
ارتقای ارزش‌ها	۲/۵۳	۰/۷۷	-۱۱/۶۹	۰/۰۰۰	*
حکمرانی خوب	۲/۴۸	۰/۶۰	-۱۶/۷۵	۰/۰۰۰	*
رضایتمندی دانشجویان	۲/۶۱	۰/۶۵	-۱۱/۵۱	۰/۰۰۰	*

ضرایب به دست آمده از آزمون همبستگی پیرسون (جدول ۴) نشان‌دهنده وجود رابطه معنادار بین عوامل حکمرانی خوب (نتیجه‌گرایی، اثربخشی وظایف و نقش‌ها، پاسخگویی، شفاف‌سازی، ظرفیت‌سازی، ارتقای ارزش‌ها) با رضایتمندی دانشجویان به ادارات تربیت بدنی دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اصفهان است. همانطور که ملاحظه می‌شود عامل نتیجه‌گرایی حکمرانی خوب، بیشترین همبستگی را با میزان رضایتمندی دانشجویان دارد و عامل ظرفیت‌سازی حکمرانی خوب، کمترین همبستگی را با میزان رضایتمندی دانشجویان دارد. به

طور کلی، با توجه به معناداری ضریب همبستگی‌های به دست آمده، می‌توان گفت بین عوامل حکمرانی خوب با میزان رضایتمندی دانشجویان به ادارات تربیت بدنی دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اصفهان رابطه وجود دارد.

جدول ۴. نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون

متغیر مستقل	ضرایب و سطح معناداری	شاخص رضایتمندی
نتیجه‌گرایی	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۶۲
	سطح معناداری	۰/۰۰۱
اثربخشی وظایف و نقش‌ها	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۵۳
	سطح معناداری	۰/۰۰۱
پاسخگویی	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۵۸
	سطح معناداری	۰/۰۰۱
شفاف‌سازی	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۵۰
	سطح معناداری	۰/۰۰۱
ظرفیت‌سازی	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۳۹
	سطح معناداری	۰/۰۰۱
ارتقای ارزش‌ها	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۵۱
	سطح معناداری	۰/۰۰۱

همانطور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، مقدار ضریب تعیین مدل رگرسیونی چندگانه در مدل برابر ۰/۷۱ شده است؛ این بدان معناست که رگرسیون خطی چندگانه، به تنهایی حدود ۵۱ درصد از کل تغییرات را توجیه می‌کند و بقیه، سهم سایر متغیرهاست که در مدل وارد نشده‌اند.

جدول ۵. جدول مناسبت مدل رگرسیونی (رضایتمندی دانشجویان بر اساس حکمرانی خوب)

مدل	R	۲R	۲R	F	سطح معناداری	نتیجه‌گیری
تعدیل شده						
۱	۰/۷۱	۰/۵۱	۰/۵۰	۶۶/۳۸	۰/۰۰۰	تایید می‌شود.

با توجه به نتایج جدول ۶، مقادیر معناداری آزمون برای رضایتمندی دانشجویان کمتر از ۰/۰۵ شده است؛ بنابراین می‌توان فرضیات $\beta_1=0$ (ضریب ۱ X)، $\beta_2=0$ (ضریب ۲ X)، $\beta_3=0$ (ضریب ۳ X) و $\beta_4=0$ (ضریب ۴ X) را در سطح ۵ درصد رد کرد و مؤلفه‌های نتیجه‌گرایی، اثربخشی وظایف و نقش‌ها، شفاف‌سازی و ظرفیت‌سازی در پیش‌بینی رضایتمندی دانشجویان مؤثر است.

جدول ۶. نتایج ضریب رگرسیون (رضایتمندی دانشجویان بر اساس حکمرانی خوب)

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	خطای معیار	ضریب رگرسیون	ارزش t	سطح معناداری
رضایتمندی دانشجویان	نتیجه‌گرایی	۰/۰۳	۰/۳۷	۷/۰۳	۰/۰۰
	اثربخشی وظایف و نقش‌ها	۰/۰۴	۰/۱۵	۲/۵۴	۰/۰۱
	پاسخگویی	۰/۰۶	۰/۰۵	۰/۸۱	۰/۴۱
	شفاف‌سازی	۰/۰۳	۰/۱۱	۲/۳۸	۰/۰۱
	ظرفیت‌سازی	۰/۰۳	۰/۱۹	۴/۳۵	۰/۰۰
	ارتقای ارزش‌ها	۰/۰۴	۰/۰۶	۱/۱۰	۰/۲۶

به علاوه بر اساس نتایج مدل رگرسیون، معادله پیش‌بینی رضایتمندی پاسخگویان به صورت زیر است:

$$Y = 0.37X_1 + 0.15X_2 + 0.11X_3 + 0.19X_4$$

که در این معادله Y = رضایتمندی دانشجویان، X_1 = نتیجه‌گرایی؛ X_2 = اثربخشی وظایف و نقش‌ها؛ X_3 = شفاف‌سازی؛ X_4 = ظرفیت‌سازی است.

بحث و نتیجه‌گیری

سازمان‌های امروزی در محیطی پیچیده و در عین حال پویا فعالیت می‌کنند. وجود حکمرانی در سطح سازمانی، می‌تواند موجبات رضایتمندی را فراهم آورد. حکمرانی مستلزم این است که تمام وظایف حکمرانی، نقش‌ها و مسئولیت‌های مربوط به آن روشن باشد و افراد طوری رفتار کنند که مطابق با نقششان باشد. شفافیت در مورد نقش‌ها و چگونگی ارتباط با دیگران، باعث افزایش شانس بهبود اجرای نقش می‌شود. نقش و مسئولیت‌های حکمرانی در موقعیتی قرار گرفته که روز به روز در حال چالشی شدن است. به‌علاوه حکمرانی از طریق مشارکت افراد با انواع مختلف آگاهی و دانش و تجارب گوناگون تقویت می‌شود. از طرف دیگر بحث میزان رضایت ارباب رجوع از خدمات ارائه شده در سازمان‌ها به عنوان یکی از شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و رشد توسعه تلقی می‌گردد و به همین دلیل مبحث رضایت ارباب رجوع به عنوان یک مسأله بسیار مهم در سازمان‌ها مد نظر است. با اینکه ارباب رجوع و مشتری به منزله شریان حیات بخش هر سازمان محسوب می‌شوند؛ با این وجود تعداد اندکی از سازمان‌ها این قابلیت را دارند که عملکردشان را از نظر کیفیت، بازده خدمات، یا نیازهای مشتریان انطباق دهند. مدیران باید تشخیص دهند که بهبود خدمت مورد نظر مشتریان صرفاً یک انتخاب نیست، بلکه سلامت سازمان به آن وابسته است. تکریم مشتری و ارائه خدمات برجسته، امری ضروری برای ادامه حیات و موفقیت سازمان محسوب می‌شود. در بلندمدت، در برابر تهدیدهای بیرونی، فقط در صورتی می‌توان مقاومت کرد که سازمان‌ها، برای مشتری به صورت بهترین انتخاب درآیند و وفاداری مشتری و ارباب رجوع کسب شود. این در حالی است که نتایج پژوهش حاضر نشان داد که میانگین متغیر رضایتمندی در دانشجویان و مؤلفه‌های آن (به استثنای کارکنان) در ادارات تربیت بدنی دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اصفهان کمتر از سطح متوسط (۳) است. بر این اساس باید نیازهای مخاطبان شناسایی شده و سطح انتظارات و توقعات دانشجویان مورد توجه قرار گیرد تا رضایتمندی در آنها افزایش یابد. در همین راستا پژوهش پدراگوسا (۲۰۰۹) با بررسی دیدگاه‌های مشتریان باشگاه‌های آمادگی و سلامت در شهر لیسبون پرتغال به این نتیجه رسیدند که رضایتمندی متغیری است که به طور معناداری با انتظارات مشتریان و تجهیزات باشگاه مرتبط است و اهمیت بسیار زیادی در تعیین میزان وفاداری مشتریان به باشگاه دارد؛ بنابراین در مرحله بعدی برای افزایش بیشتر رضایتمندی و در نهایت وفاداری، باید به بُعد کیفیت خدمات ارائه شده (همراستا با نیازهای دانشجویان) از سوی ادارات تربیت بدنی و ورزش توجه شود. به طوری که نتایج پژوهش محمودی و همکاران (۲۰۱۵) نیز نشان داد که بین کیفیت خدمات و رضایتمندی مشتریان با وفاداری آنان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد و از بین متغیرهای کیفیت خدمات و رضایتمندی، رضایتمندی پیش‌بین قوی‌تری برای وفاداری مشتریان بود. همچنین سعیدی و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیق خود با عنوان «ارتباط کیفیت خدمات با رضایتمندی و وفاداری مشتریان باشگاه‌های بانوان استان مازندران»، نشان دادند که بین همه ابعاد کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی بانوان استان مازندران و میزان رضایتمندی و وفاداری مشتریان، ارتباط معنادار و مثبتی وجود دارد؛ در نتیجه می‌توان اینگونه بیان کرد که ادارات تربیت بدنی دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اصفهان بهتر است برای افزایش رضایتمندی دانشجویان عواملی همچون: برخورد اجتماعی کارکنان، هزینه پرداختی مناسب، میزان امکانات و تسهیلات، نحوه مدیریت، تخصص کارکنان و پرسنل مجموعه‌ها، میزان تخصص و کارآمدی مربیان و دسترسی مناسب و آسان را مد نظر قرار دهند.

همچنین نتایج پژوهش نشان داد که میانگین متغیر حکمرانی خوب و مؤلفه‌های آن در ادارات تربیت بدنی دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اصفهان کمتر از سطح متوسط (۳) است. نتایج پژوهش حاتمله و سلامه (۲۰۱۷)، در ادارات آموزش و پرورش کشور اردن از دیدگاه رهبران اداری آن کشور، نشان داد که سطح پاسخگویی اداری و حکمرانی خوب در ادارات آموزش و پرورش اردن در حد متوسط است. در صورتی که در پژوهش‌های اخیر، حکمرانی خوب وسیله‌ای است برای اینکه سازمان ورزش بتواند ورزش خود را در یک جهان ورزشی به شدت پیچیده هدایت کند. گیرارت (۲۰۱۹)، از سوی دیگر، نتیجه عدم حکمرانی خوب در سازمان‌های ورزشی عواقب منفی بسیاری بر جامعه دارد و مراقبت از ورزش به شیوه‌ای مسئولانه و شفاف، بزرگ‌ترین مسئولیت سازمان‌های ورزشی است. چپلت (۲۰۰۸)، شیوه حکمرانی غیرمؤثر نه تنها تأثیری منفی بر ورزش دارد، بلکه به طور کلی ضعف اعتماد به صنعت ورزش را به همراه خواهد داشت (وزارت ورزش استرالیا؛ ۲۰۱۲). در این زمینه محققان، سازمان‌های ورزشی انتفاعی و غیرانتفاعی از سال ۲۰۰۰ تلاش کرده‌اند با توجه به شرایط و پتانسیل‌های خاص خود (اهداف راهبردی، ساختار سازمانی و هیأت مدیره خود، مشتریان خاص) اصول حکمرانی ویژه‌ای را توصیه کنند. با توجه به اهمیتی که جوامع بین‌المللی برای حکمرانی خوب سازمانی در ورزش قائلند، شایسته است که ادارات تربیت بدنی دانشگاه‌های آزاد

اسلامی استان اصفهان برای افزایش این عامل فرآیندی را تعریف نمایند تا بتوانند آن را در مراحل مختلف و به نحو احسن انجام دهند. این فرآیند متضمن نظام به هم پیوسته‌ای است که هم ادارات تربیت بدنی و هم دانشجویان را در برمی‌گیرد.

با توجه به جداول مذکور وجود رابطه بین حکمرانی خوب و مؤلفه‌های آن با میزان رضایتمندی دانشجویان از ادارات تربیت بدنی و ورزش دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان اصفهان تأیید شد؛ از این رو بهبود و ارتقای سطح حکمرانی خوب و مؤلفه‌های آن مانند نتیجه‌گرایی، اثربخشی وظایف و نقش‌ها، پاسخگویی، شفاف‌سازی، ظرفیت‌سازی و ارتقای ارزش‌ها می‌تواند موجب افزایش رضایتمندی دانشجویان به فعالیت‌ها و اقدامات ورزشی واحدهای دانشگاهی استان شود. نتایج این پژوهش با نتایج تحقیقات نژادر (۱۴۰۲)، علی و همکاران (۲۰۲۰)، حاتمله و سلامه (۲۰۱۷)، لی (۲۰۱۷) و کوردوس (۲۰۱۲) همخوان است. در حالی که نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش شرعی (۱۳۹۵) با عنوان «بررسی رابطه بین حکمرانی خوب و رضایتمندی ارباب رجوع دستگاه‌های دولتی استان خراسان جنوبی» همخوانی ندارد. نتایج پژوهش شرعی نشان داد که بین حکمرانی خوب و رضایتمندی ارباب رجوع رابطه معناداری وجود ندارد و در بررسی خرده مقیاس‌های حکمرانی خوب، تنها بین بعد شفاف‌سازی با رضایتمندی ارباب رجوع رابطه معنادار معکوسی مشاهده شد. در بقیه خرده مقیاس‌های حکمرانی خوب (نتیجه‌گرایی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، ارتقای ارزش‌ها، ظرفیت‌سازی و پاسخگویی) با رضایتمندی ارباب رجوع رابطه معناداری مشاهده نکرد. دلیل این اختلاف در نتایج تحقیقات می‌تواند تفاوت در نوع سازمان‌ها باشد. در تبیین این نتایج می‌توان گفت حکمرانی خوب، روایتی نو از مفاهیم، همچون دموکراسی، حقوق بشر، پاسخگویی، مشارکت و حاکمیت قانون است و درعین حال چارچوبی به دست می‌دهد که همه این اهداف و ارزش‌ها در یک جا جمع شوند و با ایجاد حداکثر همگرایی و همسویی، اهداف توسعه انسانی اعم از توسعه اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی با محوریت افراد، دنبال شود. حکمرانی خوب، روایتگر توسعه حق بنیاد و انسان‌محور با توجه به اهمیت رضایتمندی ارباب رجوع و ضرورت اجرای ویژگی‌های حکمرانی خوب در سازمان‌هاست و پیش‌بینی اساسی آن است که هر قدر ارزش درک شده افزایش یابد، به تبع آن رضایت افزایش یابد. همچنین محرک دیگر رضایت آن است که تا چه حد انتظارات مشتری درباره خدمات برآورده می‌شود. انتظارات مشتری به عنوان پیش‌بینی‌های مشتری به جای استانداردها یا معیارهای هنجاری تعریف می‌شود. انتظارات، رابطه مستقیمی با رضایت مشتری دارد زیرا آنها به عنوان تکیه‌گاه شناختی در ارزیابی فرآیند به کار می‌روند. در حالی که عملکرد درک شده بیشتر از تجربه اخیر ناشی می‌شود، انتظارات مشتریان از تجربه مصرف قبلی مشتری درباره محصولات یا خدمات شرکت، همچنین آگهی و اطلاعات دهان به دهان ناشی می‌شود. بالاخره انتظارات باید به طور مثبتی با عملکرد (ارزش) درک شده ارتباط داشته باشد.

بعلاوه براساس نتایج جدول ۶ در پیش‌بینی رضایتمندی دانشجویان بر اساس مؤلفه‌های حکمرانی خوب می‌توان گفت به ترتیب عوامل نتیجه‌گرایی، ظرفیت‌سازی و اثربخشی وظایف و نقش‌ها بیشترین تأثیر را بر رضایتمندی دانشجویان داشتند که به نظر می‌رسد این نتیجه از تحقیق می‌تواند به مدیران در راستای ارتقای سطح کمی و کیفی برنامه‌ها و فعالیت‌های کمک نموده تا براساس اثرات هریک از مؤلفه‌های حکمرانی فعالیت‌ها و اقداماتی را برنامه‌ریزی و اجرا نمایند. در برخی از دانشگاه‌ها به دلیل ابتکار و خلاقیت از یک طرف و توانایی و ظرفیت‌های مالی خوب و همچنین نیروی انسانی کافی، نحوه ارائه خدمات و تنوع خدمات، موجب افزایش رضایتمندی و جذب دانشجویان به فعالیت‌های ورزشی شده است. امکانات و زیرساخت‌های مناسب و رایگان نیز نقش مؤثری در رضایتمندی دارد. متأسفانه این موارد در برخی از واحدها دانشگاه‌های آزاد اسلامی به دلایل مختلف مورد غفلت قرار گرفته است و نیازمند توجه ویژه است؛ بنابراین براساس مطالب مذکور می‌توان گفت که مدیریت صحیح و ارتقای سطح فعالیت‌ها و تنوع بخشی در این زمینه با رعایت قوانین و دستورالعمل و همچنین فعالیت‌های خلاقانه و نوآورانه، می‌تواند عامل حصول موفقیت قلمداد شود و مدیران بایستی به طور ویژه‌ای به این موضوع توجه نمایند؛ بنابراین می‌توان گفت «حکمرانی» نوعی فرآیند است. کل‌نگری و فراگیری همه ابعاد کنشگران و فرآیندهای مؤثر بر حیات و توسعه را می‌توان خصلت غالب در تلاش‌ها و تحولات نظری مدیریت دانست. این تحولات در خلاصه‌ترین شکل ممکن می‌تواند به صورت حرکت از الگوی پایه و قدیمی حکومت به الگوی حکمرانی تبیین و تعریف شود. در همین راستا نیاز است سیاست‌تغییرات اساسی در دستورالعمل دانشگاه آزاد اسلامی در مورد ادارات ورزش و تربیت بدنی قرار بگیرد، به طوری که نتایج پژوهش بروتو (۲۰۱۷) نیز نشان داد که تغییر اینگونه سیاست‌ها می‌تواند در رشد و پیشرفت تأثیر زیادی داشته باشد؛ در نتیجه، بروتو پیشنهاد داد که شبکه‌ای از تغییرات محیطی تأثیرگذار در حکمرانی ایجاد گردد تا بقیه بتوانند از اینگونه تغییرات تأثیرگذار استفاده نمایند. پیشنهاد می‌گردد در مورد این تغییرات بر عواملی همچون: کنترل و تحقق قانون‌گرایی، تمرکززدایی اداری، لزوم افزایش پاسخگویی و تقویت آزادی بیان تمرکز گردد. همچنین به مدیران و مسئولان دانشگاه آزاد اسلامی استان اصفهان پیشنهاد می‌گردد با توجه به نتایج تحقیق مبنی بر میانگین پایین تر از سطح متوسط رضایتمندی

دانشجویان، اهمیت بیشتری به نیازها و توقعات دانشجویان اعم از: برخورد اجتماعی کارکنان، هزینه پرداختی مناسب، میزان امکانات و تسهیلات، نحوه مدیریت، تخصص کارکنان، میزان تخصص و کارآمدی مربیان و دسترسی مناسب و آسان قائل شوند؛ همچنین در مورد میانگین پایین تر از سطح متوسط حکمرانی خوب، باید اهمیت بیشتری به عواملی همچون: کنترل و تحقق قانون گرایی، تمرکززدایی اداری، لزوم افزایش پاسخگویی و تقویت آزادی بدهند و در نهایت شرایط وجود تعاملات دو طرفه بین مسئولان ادارات ورزش و تربیت بدنی با انجمن ها و نمایندگان دانشجویان فراهم گردد.

تقدیر و تشکر

از داوران محترم به خاطر ارائه نظرهای ساختاری و علمی سپاسگزاری می شود.

References

- Ali, R. F., Dominic, P. D. D., & Ali, K. (2020). Organizational governance, social bonds and information security policy compliance: A perspective towards oil and gas employees. *Sustainability*, 12(20), 8576.
- Askari Karizi, E., Peymanizad, H., Ismaeelzadeh, M., & Fahim Devin, H. (2023). Analysis of the governance planning system of Iran Football Federation. *Sociological Studies in Sport*, 3(1), -. doi: 10.30486/4s.2022.1957628.1040. (Persian)
- Australia, S. (2012). Sports Governance Principles.
- Baratlo, F. (2023). Understanding the conceptual framework of the organizational governance using Meta Synthesis Method. *Governance and Development Journal*, 3(1), 121-144.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343.
- Camy, J., & Robinson, L. (2007). Managing Olympic Sport Organizations (Vol. 6). Champaign, IL: Human Kinetics.
- Castán Broto, V. (2020). Climate change politics and the urban contexts of messy governmentalities. *Territory, Politics, Governance*, 8(2), 241-258.
- Chappelet, J. L., & Kübler-Mabbott, B. (2008). *The International Olympic Committee and the Olympic system: The Governance of World Sport*. Routledge.
- Chappelet, J. L., & Mrkonjic, M. (2019). *Assessing Sport Governance Principles and Indicators*. In Research handbook on sport governance (pp. 10-28). Edward Elgar Publishing.
- Council of the European Union. (2013). *Principles of good governance in sport. Under the EU Work Plan for Sport for 2011-2014*, Brussels, pp, 1-32.
- De Dycker, S. (2019). Good governance in Sport: Comparative law aspects. *The International Sports Law Journal*, 19(1), 116-128.
- Geeraert, A. (2013). *Limits to the Autonomy of Sport: EU law*.
- Gharaei, F., Mirzazadeh, Z. S., Soroori, S., & Fahim devin, H. (2023). Designing the optimal financial governance model for professional football clubs in Iran. *Sociological Studies in Sport*. (Persian)
- Hatamleh, A. M., & Salameh, K. M. (2017). The application degree of administrative accountability and organizational governance, and the relationship between them in the directorates of education in Jordan from the viewpoint of its administrative leaders. *Journal of Educational and Psychological Studies*, 11(1), 102-122.
- Kardos, M. (2012). The reflection of good governance in sustainable development strategies. *Social and Behavioral Sciences*, 58, 1166 – 1173.
- Kigongo-Bukenya, I. M., & Kaddu, S. (2011). Enhancing democracy and good governance: A curriculum proposal for information/knowledge management professionals (IKMPs) in the SCECSAL region. *Library Review*, 60(5), 362-369.
- Kwon, H. J., & Kim, E. (2014). Poverty reduction and good governance: Examining the rationale of the Millennium Development Goals. *Development and Change*, 45(2), 353-375.
- Li, M. (2017). The role of nongovernmental organizations in the city of China. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30(21), 67–83.
- Mahmoudi, A., Sajadi, S. N., & Goudarzi, M. (2015). Exploring the effect of service quality and satisfaction on customer loyalty in sport clubs (Bodybuilding and Aerobic). *Sport Management Journal*, 7(1), 31-51. doi: 10.22059/jsm.2015.53644. (Persian)

- Mehrabi, Gh, Sajadi, S. N., & Jalali Farahani, M. (2018). A Comparison of Governance Model in Team and Individual Sport Federations. *New Trends in Sport Management*, 6(22), 9-24. (Persian)
- Mohammadi, R. (2023). Developing a human capital development model based on favorable governance and organizational sustainability. 1(1), 1-4. (Persian)
- Nejadlar, H. (2024). Organizational governance and its role in the performance of employees of the general welfare office of the Khozestan province. (Persian)
- Parent, M. M., Hoye, R., Taks, M., Naraine, M. L., & Séguin, B. (2021). Good sport governance and design archetype. *Good Governance in Sport*, 180.
- Pedragosa, V., & Correia, A. (2009). Expectations, satisfaction and loyalty in health and fitness clubs. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 5(4), 450-464.
- Pielke Jr, R., Harris, S., Adler, J., Sutherland, S., Houser, R., & McCabe, J. (2020). An evaluation of good governance in US Olympic Sport National Governing Bodies. *European Sport Management Quarterly*, 20(4), 480-499.
- Price, R., Román, F. J., & Rountree, B. (2011). The impact of governance reform on performance and transparency. *Journal of Financial Economics*, 99(1), 76-96.
- Rabossi, M., Joshi, K. M., & Paivandi, S. (Eds.). (2018). *In Pursuit of World-class Universities: A Global Experience*. Studera Press.
- Rahimi, M., Tajabadi, R., & Shaabani, M. (2013). The position of honoring clients in the administrative system of the country with an emphasis on the Integrity of the administrative system. The National Conference of Decent Government and Sustainable Development in The Islamic Republic of Iran, Decent Governance, Desirable Administrative System. (Persian)
- Saidi, R., Hosseini, S. E., Farzan, F. (2015). The relationship of service quality to the customer`s satisfaction and loyalty in women`s sport clubs: Case of Mazandaran province. *Journal of Sport Management and Motor Behavior*, 11(22), 29-3. (Persian)
- Shilbury, D., O`Boyle, I., & Ferkins, L. (2016). Towards a research agenda in collaborative sport governance. *Sport Management Review*, 19(5), 479-491.
- Yarahmadi, M., & Almasi Fard, M. (2018). Evaluation of governance status in governmental organizations: Kermanshah province. The First International Conference of Economic Planning, Sustainable and Balanced Regional Development. (Persian)