



فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت

تابستان ۱۴۰۴، دوره ۱۶، شماره ۲، صفحه ۱۶۳-۱۴۶

شناسایی عوامل مناسب جهت استقرار نظام مدیریت کیفیت جامع در اماکن ورزشی

سید سجاد حسینی^۱ و مهریه پناهی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۲/۲۵ و تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۵/۶

چکیده

هدف از انجام پژوهش شناسایی عوامل مناسب جهت استقرار نظام مدیریت کیفیت جامع در اماکن ورزشی می‌باشد. روش پژوهش از نوع آمیخته (کیفی و کمی) است. جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی را روساء و معاونین ادارات ورزش و جوانان حوزه‌ها و شهرستانهای استان زنجان؛ اساتید متخصص ورزشی تشکیل دادند. روش نمونه‌گیری در بخش کیفی بصورت هدفمند و معیار اشباع نظری در این روش به تعداد مصاحبه‌ها (۴۰ مصاحبه) پایان داد. جهت جمع‌آوری داده‌ها در بخش کیفی از مصاحبه نیمه ساختار یافته و در بخش کمی از پرسشنامه حاصل از مصاحبه استفاده گردید. در بخش کمی بررسی روایی از شاخص روایی محتوا $(CVI) = 0.85$ ، جهت بررسی پایایی از آلفای کرونباخ استفاده و مقدار آن 0.986 به دست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کیفی از کدگذاری باز، محوری و انتخابی (به شیوه مقایسه ثابت) و در بخش کمی از نرم افزار ای موس نسخه ۲۳ به تحلیل عاملی تاییدی و آزمون فریدمن میادرت گردید. یافته‌های حاصل از بخش کیفی ۳ عامل (بهبود کیفیت، جامعه و محیط و جو و فرهنگ سازمانی)، ۲۶ مولفه و ۱۸۰ گویه شد. در بخش کمی نتایج تحلیل عاملی مرتبه دوم مقدار $CMIN/DF$ محاسبه شده برابر با $2/301$ است. همچنین، مقدار $RMSEA$ برابر با 0.057 است. میزان شاخص (GFI) ، $(AGFI)$ ، (CFI) ، $(NNFI)$ ، (TLI) ، (IFI) و (RFI) نیز در مدل حاضر بالاتر از 0.90 هستند. در رقابتها برنده نهایی نباید فقط یک گروه باشد، بلکه همه سازمان در این مجموعه برنده و مقام آور یک رویداد ورزشی و رقابت سالم هستند. این هدف امکانپذیر نیست، مگر آنکه به اماکن و باشگاه‌های ورزشی به عنوان یک سازمان فرهنگی در ارتقا سلامتی همگانی و تفریح و فعالیت‌های سالم جوانان نگریسته شود. همچنین عملکرد سیستم، کارایی و ارتباطات آن و برنامه‌های ارتقای کیفیت همواره در اماکن پیاده‌سازی شود. توجه گردد، این جامعه و محیط، همواره در پی حافظ و ایمنی افراد حاضر در آن باشد.

واژه‌های کلیدی: مدیریت کیفیت، اماکن ورزشی، عوامل.

^۱. استادیار، گروه تربیت بدنی، واحد اهر، دانشگاه آزاد اسلامی، اهر، ایران. (نویسنده مسئول): ssajadh.abhar@gmail.com

^۲. استادیار، گروه تربیت بدنی، واحد اهر، دانشگاه آزاد اسلامی، اهر، ایران. mehriye.panahi@gmail.com

مقدمه

امروزه سازمان‌ها در معرض تغییرات سریع از جمله ظهور و بروز رسانه‌های جدید، فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی، ظهور استانداردهای جهانی و ... قرار گرفته‌اند و چه بسا این تغییرات، حیات بسیاری از سازمان‌ها را با تهدید و دگرگونی مواجه کرده است (چین و چانی، ۲۰۱۷). از مهم‌ترین این موارد مقوله کیفیت است و سازمانی از بقا و تعالی برخوردار خواهد بود که به مقوله کیفیت در کلیه سطوح سازمان توجه نماید (فتاحی، ۱۳۹۲). در مورد کیفیت به تبع فرهنگ‌های صنعتی و خدماتی و هم‌منظور رشد تکنولوژی و توان علمی تعاریف متعددی وجود دارد. (بختیاری و همکاران، ۱۳۹۳). کیفیت وقتی به وجود می‌آید که تولید یا خدمت، انتظارات و خواسته‌های مشتریان را بر آورده سازد. به بیان دیگر یک محصول زمانی با کیفیت است که با خواسته‌ها و نیازهای مشتری انطباق داشته باشد (اکبری یزدی، ۱۳۹۸). از جمله مهم‌ترین عناصر ساختاری مدیریت کیفیت جامع در سازمان‌ها می‌توان به مواردی مانند تعهد مدیریت ارشد؛ ساختار حمایتی؛ تیمهای ارتقاء؛ روش‌ها و ابزار آماری؛ مهارت‌های انسانی؛ روشی برای انتقال صدای مشتری‌ها به داخل سازمان؛ مهندسی مجدد فرایند؛ نظام ارتباطی موثر و کارآمد؛ نظام تقدیر و تشویق اشاره کرد (امیری، ۲۰۱۹). در ورزش نیز یوشیدا^۲ (۲۰۱۷) چهار بخش اصلی کیفیت تجربه مشتری در باشگاه‌های ورزشی را خدمات اصلی، خدمات جانبی، شبکه اجتماعی و کیفیت ارتباطات می‌داند.

اجرای سیستم مدیریت کیفیت جامع در کشور ما در مقایسه با کشورهای پیشرفته با کندی مواجه بوده و میزان کاربرد این نظام در بخش ادارات ورزش و جوانان و دیگر دستگاههای دولتی کم است. با توجه به اینکه اجرای مدیریت کیفیت جامع در تمامی بخشهای کشور یک ضرورت است، به نظر می‌آید تا زمانیکه بسترسازی مناسب صورت نگیرد، سازمان‌ها منافع لازم را از استقرار مدیریت کیفیت جامع کسب نخواهند کرد (افشاری، ۲۰۱۹). به کارگیری مدیریت کیفیت جامع در سازمان‌ها و تشکیلات ورزشی مانند فدراسیونها، هیأتها و باشگاه‌های ورزشی و اماکن ورزشی در کشورهای مختلف سبب ایجاد تحول در عملکرد آنها شده و از طرف دیگر شواهدی در دست است مبنی بر اینکه افزایش هزینه‌ها یا اختصاص منابع بیشتر به این سازمان‌ها در قبال بازده و فراوردههای کمتر در سازمان‌های ورزشی، ناشی از فقر کیفیت در نظام و فعالیتهای آن سازمان‌هاست (الیاسی و همکاران، ۲۰۱۹). بررسیها نشان می‌دهند، در ایران بیشتر ادارات ورزش و جوانان و هیأت‌های ورزشی از نظر کیفی در سطح قابل قبولی قرار ندارند و مشکلات متعددی بر سر راه آنها وجود دارد که به کاهش کارایی آنها منجر شده است (اسدی و همکاران، ۲۰۱۵). با توجه به این مسئله که هیأت‌های ورزشی زیرسازهای اصلی پیشرفت ورزش بوده و داشتن نظام مدیریتی صحیح و کارا از ملزومات است. بررسی‌ها نشان می‌دهند، در ایران، بیشتر ادارات ورزش و جوانان و هیأت‌های ورزشی از نظر کمی و کیفی در سطح قابل قبولی قرار نداشته و مشکلات متعددی بر سر راه آنها قرار دارد که به پایین آمدن سطح کارایی آنها منجر شده است، از جمله این مشکلات می‌توان به: فقدان رهبری و مدیریت صحیح در هیأت‌های ورزشی، نداشتن آگاهی کارکنان در مورد سیستم مدیریت

^۱Chen, Y., Chai

^۲Yoshida, Masayuli

کیفیت جامع، فقدان برنامه‌ریزی استراتژیک، وجود ارتباطات نامناسب موجود بین این سازمان‌ها با مسئولان رده‌های بالاتر و یا پایین‌تر و حتی با ورزشکاران، ساختار سازمانی نامناسب موجود و در نهایت عدم ایجاد تحولات فرهنگی به منظور پذیرش مدیریت کیفیت جامع در هیئت‌ها را می‌توان نام برد (ذوالفقاری، زعفرانی، کلانتری، ۱۳۹۷). با توجه به این مسئله که هیئت‌های ورزشی زیر سازه‌های اصلی پیشرفت ورزش می‌باشند و داشتن سیستم مدیریتی صحیح و کارا از ملزومات پیشرفت هیئت‌های ورزشی می‌باشد، از طرفی اماکن ورزشی به طور مستقیم در سلامتی افراد و ورزشکاران دخیل است. از این رو در این پژوهش باهدف شناسایی عوامل مناسب جهت استقرار نظام مدیریت کیفیت جامع در اماکن ورزشی به دنبال پاسخ به سوال (تعداد، ابعاد، اولویت‌بندی مولفه‌های اثرگذار مدیریت کیفیت جامع اماکن ورزشی کدام‌اند؟) است.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مدل‌های بسیاری جهت اندازه‌گیری کیفیت خدمات در سازمان‌های ورزشی پیشنهاد شده است که از آن جمله می‌توان به مدل‌های (رکوال کرامپتون و همکاران، ۱۹۹۱؛ مک کی و کرومپتون، ۱۹۹۰)، مدل کیواسک (تعالی کیفیت در مراکز ورزشی)، CERMCSQ (مرکز مدیریت تفریحات و محیط زیست کیفیت خدمات مشتریان)، مدل SQFS (معیاری برای کیفیت در خدمات تناسب اندام)، مدل SQAS (معیار ارزیابی کیفیت خدمات و مدل) SSQRS (معیار کیفیت خدمات ورزش و تفریحات) اشاره کرد (طیعی، ۲۰۱۶). مدیریت ورزشی در گذشته بیشتر روی مدیریت و طراحی ابزارآلات پایه گذاری می‌شد و از این رو نمایش عالی مدیریت باعث می‌شود کیفیت خدمات از طریق همشینی مؤثر و تأثیرگذار همه فرآیندهای عملیاتی و مدیریتی بهبود یابند و اگر از مشتریان با کیفیت خدمات قدردانی شود ممکن است منجر به وفاداری مشتری و یا رضایت مشتری شود (بختیاری و همکاران، ۱۳۹۳). مورنو و سوارز (۲۰۱۶) نیز بیان کرده‌اند که بدون توجه به اندازه، ساختار، نوع فعالیت و مأموریت هر سازمان ورزشی نیاز به استقرار یک سیستم مناسب مدیریتی دارد که مدیریت کیفیت خدمات هسته اصلی این سیستم است. همچنین در مدل‌های مدیریت کیفیت از جمله طرح QUEST بریتانیا و مفاهیم اساسی مدل تعالی اروپا (EFQM) بر مفهوم نوآوری و خلاقیت توجه زیادی شده است. علی‌رغم مزایای فراوان مدیریت کیفیت؛ به دلیل وجود موانع متعدد، سازمان‌های ورزشی اندکی به پیاده‌سازی مدیریت کیفیت پرداخته‌اند. ابوالفضل (۲۰۱۲)، تحقیقی با عنوان موانع به کارگیری مدیریت کیفیت جامع در باشگاه‌های ورزشی کشور عربستان (منطقه الجوف) انجام داد. وی به این نتیجه رسید که هیچ‌گونه چشم انداز، مأموریت و هدف‌گزینی در آن باشگاه‌ها صورت نمی‌گیرد و همچنین هیچ برنامه‌ی آموزشی برای کارمندان وجود ندارد، کارمندان در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت داده نمی‌شوند، فعالیتی در جهت کشف مهارت‌های کارمندان انجام نمی‌شود، ارزیابی از کارها بر اساس نظم و انضباط علمی و مطابق با استانداردهای کیفیت صورت نمی‌گیرد، به بهبود مستمر کیفیت در باشگاه‌ها توجه نمی‌شود و

هیچگونه فعالیتی جهت بهبود سیستم کیفیت صورت نمی‌گیرد (تبرشی و همکاران، ۲۰۱۸). ریال و کارال (۲۰۲۱) در مطالعه میزان پیاده‌سازی مدیریت کیفیت در فدراسیون‌های المپیک، غیرالمپیک و پارالمپیک اسپانیا نشان می‌دهد که این فدراسیون‌ها عموماً در وضعیت مطلوبی به سر می‌برند و حتی در ابعادی مانند استراتژی و فرآیندها در وضعیت بسیار خوب هستند. فدراسیون‌های المپیک در معیار (مشتري) در وضعیت معمولی قرار دارد. رضوی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی به موانع و راه کارهای استقرار مدیریت کیفیت در فدراسیون‌های ورزشی پرداختند. این مقاله با هدف شناخت موانع و راه کارهای استقرار مدیریت کیفیت در فدراسیون‌های ورزشی ایران انجام شد. محورهای شناسایی شده در بخش موانع به ترتیب اولویت عبارت بودند از فرهنگ سازمانی، منابع انسانی و مدیران، فرایندها و نوآوری، شرایط کلان جامعه و محیط ورزش، مدیریت و برنامه ریز، قوانین و ساختار سازمانی و فناوری اطلاعات و در بخش راه کارها، توسعه سیستم ارتباط با ذینفعان، توسعه سیستم‌ها و فرآیندها و آموزش و فرهنگ سازی بالاترین اولویت‌ها را داشتند. در این تحقیق نیز مشابه اکثر مدل‌های مدیریت کیفیت، شناسایی نیازها و انتظارات ذینفعان بالاترین اولویت را داشت. موسوی راد و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به بررسی موانع و ارایه راه کارهای مناسب جهت استقرار نظام مدیریت کیفیت جامع (TQM) در هیاتهای ورزشی شهرهای خوی و چابهار پرداختند. مدیریت کیفیت جامع را می‌توان تلاشی پیگیر برای فرآیندها، بروندها و تمامی فعالیتهای سازمانی با تمرکز بیشتر بر فعالیت‌ها و برنامه‌های سازمانی در جهت تامین نیازهای مشتریان، تقویت اهرم رقابتی و دستیابی به سطح بهینه کیفیت در رابطه با شرایط پیوسته در حال تغییر محیطی در نظر گرفت. امروزه در میان شیوه‌های مختلف مدیریت، مدیریت کیفیت جامع شیوه‌ای است که توانسته است در میدان عمل به نتایج و دستاوردهای قابل توجهی نایل گردد. در نهایت براساس نتایج تحلیل عاملی موانع استقرار مدیریت کیفیت جامع به ترتیب اولویت شامل عدم ایجاد فرهنگ پذیرش، عدم تربیت و آموزش مستمر و نبود مدیریت موثر و عدم وجود چشم انداز، ماموریت و اهداف، عدم وجود منابع انسانی، عدم تطابق مسئولیت و اختیارات و عدم وجود موارد ارتباطی - اطلاعاتی در هیاتهای ورزشی است. که عدم ایجاد فرهنگ پذیرش به عنوان مهم‌ترین مانع شناسایی شد.

روش شناسایی پژوهشی

این پژوهش بر اساس هدف، از نوع پژوهش‌های توسعه‌ای و از نظر روش گردآوری داده‌ها به عنوان روش تحقیق ترکیبی است. در این پژوهش، از هر دو روش کیفی و کمی به طور متوالی و با اهمیت برابر از طریق شیوه ترکیب اتصال داده‌ها استفاده خواهد شد. در بخش کیفی پژوهش از روش نظریه زمینه‌ای، شامل مصاحبه‌های اکتشافی نیمه ساختمند، بررسی اسناد و مدارک، بررسی چارچوب‌های نظری، بررسی تجارب ملی و بین‌المللی، بررسی پایان‌نامه‌ها و ... استفاده خواهد شد. در بخش کمی از طریق پرسشنامه محقق ساخته از عامل‌های کیفی بررسی خواهد شد. مدیران باشگاه‌های ورزشی و هیات‌های علمی دانشگاهی و مدارس موجود در استان زنجان که به تعداد ۳۰۰ نفر می‌باشند جامعه آماری خواهند بود. اما از آنجا که این پژوهش از دوبخش

کیفی و کمی حاصل می‌گردد لذا در بخش کیفی پژوهش نیز، از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده خواهد شد، چرا که در پژوهش حاضر لازم است با افراد مطلع که در زمینه مورد بررسی و مطالعه دارای اطلاعات مناسب و نسبتاً کافی باشند، تماس برقرار کرد. این اطلاع‌رسانان بر اساس اهداف خاص پژوهش انتخاب خواهند شد (فراستخواه، ۱۳۹۷). در طول تحقیق و بر حسب محتویات مصاحبه‌های اکتشافی، مراجعه به اطلاع‌رسانان دیگری نیز به روش گلوله برفی ضرورت پیدا خواهد کرد. سرمد، زهره، بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۹۲) حجم نمونه را در نمونه‌گیری هدفمند برای گروه‌های همگن و متجانس ۶ تا ۸ نفر پیشنهاد می‌کند. با این وجود، نمونه‌گیری و گردآوری اطلاعات در بخش کیفی تا زمانی ادامه پیدا خواهد یافت که فرایند تجزیه و تحلیل و اکتشاف به اشباع نظری برسد. به این ترتیب که «هرگاه محقق به این نتیجه برسد که پاسخ‌های داده شده و یا مصاحبه‌های انجام شده با افراد مطلع به اندازه‌ای به همدیگر شباهت دارند که منجر به تکراری شدن پاسخ‌ها و یا مصاحبه‌ها شده و داده‌های جدیدی در آنها وجود ندارد، تعداد مصاحبه‌ها را کافی دانسته و دست از مصاحبه‌ها بکشید.» برای تعیین حجم نمونه در بخش کمی از نظریه هوم (۱۳۹۲) استفاده شد. (یعنی تعداد سوالات پرسشنامه ضربدر ۵). با توجه به ماهیت ترکیبی این پژوهش، تحلیل یافته‌ها و داده‌ها به صورت متوالی صورت گرفت. ابتدا به تحلیل داده‌های کیفی از طریق روش نظریه زمینه‌ای پرداخته می‌شود. به منظور ظهور نظریه در روش زمینه‌ای، ضرورت دارد فرایند جمع‌آوری داده‌ها همگام با فرایند تحلیل باشد. در نظریه زمینه‌ای، داده‌های گردآوری شده باید به مفاهیم کدگذاری تبدیل شده و در یک پیوستار فرایندی به هم اتصال یابند. در فرایند کدگذاری از «روش مقایسه‌های ثابت» استفاده می‌شود. در روش مقایسه‌های ثابت، داده‌ها جمع‌آوری، خلاصه‌سازی و به صورت مناسب مقوله‌بندی می‌شوند. پس از آن، رویدادها یا داده‌های قابل کاربرد برای هر مقوله مورد مقایسه قرار می‌گیرند. در این روش، مقوله‌ها و محتوای آنها به یکدیگر پیوند می‌یابند. سپس، چارچوب نظریه تعیین شده و نظریه به نگارش در می‌آید. روش مقایسه‌ای ثابت دارای سه مرحله‌ی کدگذاری باز، کدگذاری محوری و انتخابی می‌باشد. در کدگذاری اولیه، به هریک از واحدهای تحلیل، یک کد یا مفهوم الصاق می‌شود. انتخاب واحد تحلیل به عهده پژوهشگر است. در مرحله دو از کدگذاری باز، یعنی کدگذاری متمرکز، به منظور شناخت کدهای مشابه و متداخل، کدها یا مفاهیم مورد مقایسه قرار می‌گیرند. در این نوع کدگذاری، کدها یا مفاهیم، تعیین و مرتب می‌شوند، سپس کدهای مشابه و مشترک در داخل یک مقوله واحد قرار می‌گیرند. در مرحله سوم، یعنی کدگذاری انتخابی، در این مرحله برخی اطلاعات نامناسب کنار گذاشته شده و مقوله‌های اندکی باقی ماند. به این ترتیب ۳ عامل، ۲۶ مولفه، ۱۸۰ گویه شناسایی شد. بنابراین پژوهشگر با تعداد محدودی مقوله‌های استخراج شده و انتزاعی به نظریه پردازی اقدام می‌کند. در بخش کمی نیز داده‌ها حاصل از پرسشنامه اصلی پس از بررسی‌های مقدماتی وارد نرم افزار (SPSS(PASW Statistics 22 و اکسل ۲۰۱۰ شدند. سپس نظارت‌های ابتدایی مانند بررسی مقادیر پرت و اشتباهات مربوط به مقادیر داده‌ها روی آنها انجام گرفت. مقادیر توصیفی (فراوانی و کلیه آنالیزهای آماری) توسط همین نرم افزار محاسبه و در جداول مربوطه قرار گرفت. برای بررسی روایی محتوایی به شکل کمی، از دو ضریب نسبی روایی محتوا (CVR) و شاخص روایی محتوا (CVI)، استفاده شد که مقدار شاخص روایی محتوا بعد محاسبه ۰/۸۵ گردید (جدول ۱). از آنجا که ما در این

مطالعه در راستای کسب نتایج بهتر، از یک مقیاس ۵ تایی لیکرت (بسیار مهم- مهم- تا حدودی مهم- کم اهمیت- بی اهمیت) به جای مقیاس ۳ تایی لاوشی^۱ استفاده کردیم. در نهایت آلفای کرونباخ محاسبه و مقدار آن طبق جدول ۲، ۰/۹۸۶ گردید و پرسشنامه‌های جمع آوری شده از طریق روش‌های تحلیل عاملی، مدل معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار ایموس نسخه ۲۳ و نرم افزار SPSS نسخه ۱۸ تجزیه و تحلیل خواهد شد.

یافته‌های پژوهش

پس از انجام کدگذاری‌ها و خلاصه‌بندی اطلاعات با استفاده از روش زمینه‌ای^۳ عامل با ۲۶ مولفه ۱۸۰ گویه شناسایی شد. پس از شناسایی عامل‌ها به طراحی پرسشنامه مبادرت گردید. لذا پژوهشگر پایای و روایی پرسشنامه حاصل را بعد از تایید مدیران و روسا بخش مدیریت اماکن ورزشی استان زنجان محاسبه نمود. جدول (۱ و ۲).

جدول ۱- محاسبه CVR

سوال	غیرضروری	لازم	ضروری	CVR	میانگین عددی قضاوتها	پذیرش یا رد
۱	۳	۴	۲۴۳	۰/۹۴۴	۱/۹۶	پذیرش
۲	۲	۱۲	۲۳۶	۰/۸۸۸	۱/۹۳۶	پذیرش
۳	۷	۷	۲۳۶	۰/۸۸۸	۱/۹۱۶	پذیرش
۴	۷۸	۳۲	۱۴۰	۰/۱۲	۱/۲۴۸	رد
۵	۶	۱۳	۲۳۱	۰/۸۴۸	۱/۹	پذیرش
۶	۱۸	۳۰	۲۰۲	۰/۶۱۶	۱/۷۳۶	پذیرش
۷	۱۳	۲۳	۲۱۴	۰/۷۱۲	۱/۸۰۴	پذیرش
۸	۲	۱۵	۲۳۳	۰/۸۶۴	۱/۹۲۴	پذیرش
۹	۱۰	۲	۲۳۸	۰/۹۰۴	۱/۹۱۲	پذیرش
۱۰	۴۵	۴۳	۱۶۲	۰/۲۹۶	۱/۴۶۸	رد
۱۱	۱۲	۱۳	۲۲۵	۰/۸	۱/۸۵۲	پذیرش
۱۲	۲۷	۱۰	۲۱۳	۰/۹۰۴	۱/۷۴۴	پذیرش
۱۳	۳	۳	۲۴۴	۰/۹۵۲	۱/۹۶۴	پذیرش
۱۴	۳	۱	۲۴۶	۰/۹۶۸	۱/۹۷۲	پذیرش
۱۵	۴۶	۱۳	۱۹۱	۰/۸۲۸	۱/۵۸	پذیرش
۱۶	۳۶	۴۶	۱۶۸	۰/۸۴۴	۱/۵۲۸	پذیرش
۱۷	۱۵	۲۵	۲۱۰	۰/۸۸	۱/۷۸	پذیرش
۱۸	۹	۲۴	۲۱۷	۰/۷۳۶	۱/۸۳۲	پذیرش

^۱Lawshe, C.H.

۱۹	۱۰	۲۱	۲۱۹	۰/۷۵۲	۱/۸۳۶	پذیرش
۲۰	۲۱	۲۲	۲۰۷	۰/۲۵۶	۱/۷۴۴	پذیرش
۲۱	۵۰	۴۲	۱۵۸	۰/۲۶۴	۱/۴۳۲	رد
۲۲	۲۷	۴۱	۱۸۲	۰/۸۵۶	۱/۶۲	پذیرش
۲۳	۱۰	۳	۲۳۷	۰/۸۹۶	۱/۹۰۸	پذیرش
۲۴	۲۶	۱۷	۲۰۷	۰/۶۵۶	۱/۷۲۴	پذیرش
۲۵	۳	۴	۲۴۳	۰/۹۴۴	۱/۹۶	پذیرش
۲۶	۳۲	۶	۲۱۲	۰/۶۹۶	۱/۷۲	پذیرش

ماخذ: یافته‌های تحقیق

$$CVI = \frac{\sum CVR}{Retained\ number} = \frac{19/652}{23} = 0.854 \cong 0.85$$

جهت تعیین پایایی، این پرسشنامه در اختیار ۳۰ نفر از خبرگان هیاتهای علمی علوم ورزشی، مدیران اماکن ورزشی استانی قرار گرفت و مقدار آلفای کرونباخ آن ۰/۹۸۶ گزارش شد. (جدول ۲)

جدول ۲- محاسبه آلفای کرونباخ

آلفای کرونباخ	تعداد آیتمها
۰/۹۸۶	۲۳

ماخذ: یافته‌های تحقیق

جدول ۳- مولفه‌ها و ابعاد شناسایی شده (بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای) (کاملاً مخالف، مخالف، تاحدودی، موافق، کاملاً موافق)

ابعاد	مولفه‌ها	کاملاً مخالف	مخالف	تاحدودی	موافق	کاملاً موافق
بهبود کیفیت	۱. بررسی بهره برداری و مقررات مدیریت					
	۲. آشنایی با ابزارهای بهبود ایمنی ورزشکاران					
	۳. اصول و ابزار رضایت مشتری					
	۴. سیستم های ارتباط با ورزشکاران					
	۵. نظریه ها و چارچوب های بهبود کیفیت					
	۶. برنامه ریزی و مدیریت کیفیت					
	۷. تشخیص (به رسمیت شناختن) کیفیت به عنوان یک نوآوری استراتژیک					

					۸. توسعه و اجرای برنامه‌های بهبود بخشیدن رویه و عملکرد	
					۹. توسعه و اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت و رضایت ورزشکاران	
					۱۰. توسعه ساختار و عملکرد	
					۱. محیط اجتماعی-اقتصادی که سازمان در آن فعالیت می‌کند	جامعه و محیط
					۲. اجرای استانداردهای مراقبت موجود در جامعه	
					۳. تحقیقات و پیشرفت‌های تکنولوژی	
					۵. استانداردهای ساختمان سازی و تجهیزات	
					۶. محیط نظارتی و مدیریتی که سازمان در آن فعالیت می‌کند	
					۷. ادارات دولتی، نظارتی، حرفه ای و اعتباربخشی	
					۸. وکالت و مسائل قانونی	
					۱. ایجاد یک جو سازمانی که مشوق کار تیمی باشد	جو و فرهنگ سازمانی
					۲. ایجاد یک فرهنگ سازمانی که تنوع را ارزشمند می‌داند و از آن حمایت می‌کند	
					۳. آگاهی از هنجارهای فرهنگی خود و دیگران	
					۴. ارزیابی سازمان، شامل ترکیب فرهنگ و ارزش ها، فرآیندهای کاری و تاثیر سیستم ها بر روی فعالیت‌ها	

ماخذ: یافته‌های تحقیق

جهت تعیین حجم افراد مورد نیاز برای مطالعه، تعداد سوالات پرسشنامه نهایی را ضربدر ۵ کرده و حجم مورد مطالعه ۱۱۵ به‌دست آمد (هومن، ۱۳۹۲). قبل از انجام تحلیل عاملی، مقادیر کیزر-میر-الکین (KMO) و آزمون بارتلت مورد آزمون قرار گرفت (جدول ۴).

جدول ۴- آزمون کیزر-میر-الکین (KMO) و آزمون بارتلت

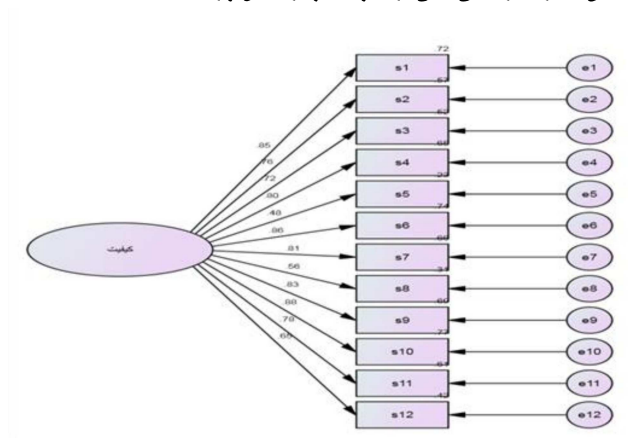
۰/۸۳۰	شاخص کفایت نمونه‌گیری (کیزر میر الکین)	
۲۱۷۴۶/۳۵۱	آماره مجذور خی	آزمون کرویت بارتلت
۲۱۳۲	درجه‌ی آزادی	
۰/۰۰۰	سطح معنی‌داری	

ماخذ: یافته‌های تحقیق

همانطور که در جدول فوق مشخص است، مقدار (KMO) برابر با $0/830$ است. بنابراین، اندازه نمونه برای تحلیل عاملی مناسب است. همچنین، مقدار آزمون بارتلت در سطح $0/001$ معنی دار است. بر این اساس، شرط لازم برای انجام تحلیل عاملی فراهم شده است.

۱) تحلیل عاملی تأییدی مرتبه‌ی اول عامل بهبود کیفیت

نتیجه آزمون تحلیل عاملی تأییدی مرتبه‌ی اول عامل بهبود کیفیت در جدول ۴ و نمودار مفهومی آن در شکل ۱ ارائه شده است. در این عامل، تمام مقیاس‌ها داری بار عاملی معنی‌داری بوده‌اند و در تحلیل وارد شده‌اند.



شکل ۱- نمودار مفهومی تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول بهبود کیفیت

جدول ۴- بررسی تفاوت معنی‌داری بارهای عاملی عامل بهبود کیفیت

ردیف	نمادها	مقیاس‌ها	بارعاملی
۱	S1	بررسی بهره برداری و مقررات مدیریت	۰/۸۴۶
۲	S2	نواوری‌هایی (در زمینه) کیفیت ملی	۰/۷۵۵
۳	S3	آشنایی با ابزارهای بهبود ایمنی ورزشکاران	۰/۷۲۱
۴	S4	اصول و ابزار رضایت مشتری	۰/۸۰۴
۵	S5	جمع‌آوری داده، اندازه‌گیری، تحلیل، ابزار و فنون آن	۰/۴۸۰
۶	S6	سیستمهای ارتباط با ورزشکاران	۰/۸۶۰
۷	S7	نظریه‌ها و چارچوب‌های بهبود کیفیت	۰/۸۱۱
۸	S8	برنامه‌ریزی و مدیریت کیفیت	۰/۵۶۰

۰/۸۳۱	تشخیص (به رسمیت شناختن) کیفیت به عنوان یک نوآوری استراتژیک	S9	۹
۰/۸۷۶	توسعه و اجرای برنامه‌های بهبود بخشیدن رویه و عملکرد	S10	۱۰
۰/۷۸۳	توسعه و اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت و رضایت ورزشکاران	S11	۱۱
۰/۶۴۷	توسعه ساختار و عملکرد	S12	۱۲

ماخذ: یافته‌های تحقیق

با توجه به خروجی ای‌موس در جدول ۵، مقدار $CMIN/DF$ محاسبه شده برابر با ۲/۰۱۱ است. همچنین، مقدار $RMSEA$ برابر با ۰/۰۰۰ است. میزان همه شاخص‌ها در مدل حاضر بالاتر از ۰/۹۰ هستند. بنابراین داده‌های این پژوهش با ساختار عاملی این مقیاس، برازش مناسبی دارد.

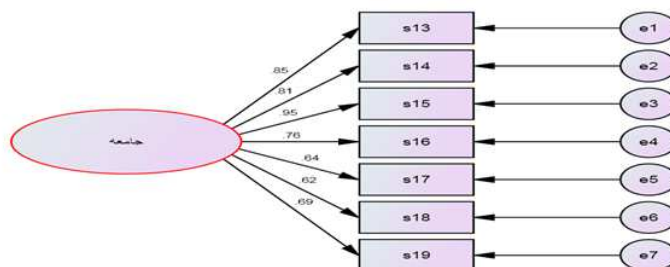
جدول ۵- شاخص‌های برازش عامل بهبود کیفیت

شاخص‌ها	(CMIN/DF)	(RMSEA)	(GFI)	(AGFI)	(CFI)	(NFI)	(TLI)	(IFI)	(RFI)
بهبود کیفیت	۲/۰۱۱	۰/۰۰۰	۰/۹۹۹	۰/۹۳۹	۰/۹۶۷	۰/۹۸۴	۰/۹۷۹	۰/۹۸۱	۰/۹۵۸

ماخذ: یافته‌های تحقیق

تحلیل عاملی تأییدی مرتبه‌ی اول عامل جامعه و محیط

نتیجه آزمون تحلیل عاملی تأییدی مرتبه‌ی اول عامل جامعه و محیط در جدول ۶ نمودار مفهومی آن در شکل ۲ ارائه شده است. در این عامل، تمام مقیاس‌ها داری بار عاملی معنی‌داری بوده‌اند و در تحلیل وارد شده‌اند.



شکل ۲- نمودار مفهومی تحلیل عاملی تأییدی مرتبه‌ی اول عامل جامعه و محیط

جدول ۶- بررسی تفاوت معنی داری بارهای عاملی عامل جامعه و محیط

ردیف	نمادها	مقیاس‌ها	بار عاملی
۱	S13	محیط اجتماعی-اقتصادی که سازمان در آن فعالیت می‌کند	۰/۸۵۳
۲	S14	اجرای استانداردهای مراقبت موجود در جامعه	۰/۸۰۹
۳	S15	تحقیقات و پیشرفت‌های تکنولوژی	۰/۹۵۲
۴	S16	سازماندهی و ارائه مراقبت‌های سلامت	۰/۷۶۱
۵	S17	استانداردهای ساختمان ساری و تجهیزات	۰/۶۴۴
۶	S18	محیط نظارتی و مدیریتی که سازمان در آن فعالیت می‌کند	۰/۶۱۸
۷	S19	ادارات دولتی، نظارتی، حرفه ای و اعتباربخشی	۰/۶۹۸

ماخذ: یافته‌های تحقیق

با توجه به خروجی ای‌موس در جدول ۷، مقدار $CMIN/DF$ محاسبه شده برابر با ۱/۲۵۲ است. همچنین، مقدار $RMSEA$ برابر با ۰/۰۲۷ است. میزان همه شاخص‌ها در مدل حاضر بالاتر از ۰/۹۰ هستند. بنابراین داده‌های این پژوهش با ساختار عاملی این مقیاس، برازش مناسبی دارد.

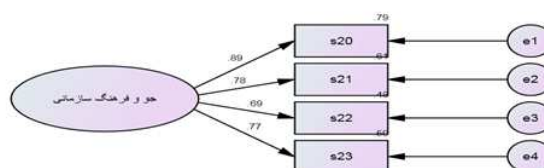
جدول ۷- شاخص‌های جامعه و محیط

شاخص‌ها	(CMIN/DF)	(RMSEA)	(GFI)	(AGFI)	(CFI)	(NFI)	(TLI)	(IFI)	(RFI)
جامعه و محیط	۱/۲۵۲	۰/۰۲۷	۰/۹۶۸	۰/۹۳۸	۰/۹۹۸	۰/۹۹۱	۰/۹۹۶	۰/۹۹۸	۰/۹۸۰

ماخذ: یافته‌های تحقیق

تحلیل عاملی تأییدی مرتبه‌ی اول عامل جو و فرهنگ سازمانی

نتیجه آزمون تحلیل عاملی تأییدی مرتبه‌ی اول عامل جو و فرهنگ سازمانی در جدول ۸ و نمودار مفهومی آن در شکل ۳ ارائه شده است. در این عامل، تمام مقیاس‌ها داری بار عاملی معنی‌داری بوده‌اند و در تحلیل وارد شده‌اند.



شکل ۳- نمودار مفهومی تحلیل عاملی تأییدی مرتبه‌ی اول عامل جو و فرهنگ سازمانی

جدول ۸- بررسی تفاوت معنی داری بارهای عاملی عامل جو و فرهنگ سازمانی

ردیف	نمادها	مقیاس‌ها	بار عاملی
۱	S20	ایجاد یک جو سازمانی که مشوق کار تیمی باشد	۰/۸۸۷
۲	S21	ایجاد یک فرهنگ سازمانی که تنوع را ارزشمند می‌داند و از آن حمایت می‌کند	۰/۷۸۳
۳	S22	آگاهی از هنجارهای فرهنگی خود و دیگران	۰/۶۹۱
۴	S23	ارزیابی سازمان، شامل ترکیب فرهنگ و ارزش‌ها، فرآیندهای کاری و تاثیر سیستم‌ها بر روی فعالیت‌ها	۰/۷۶۵

ماخذ: یافته‌های تحقیق

با توجه به خروجی ای‌موس در جدول ۹، مقدار $CMIN/DF$ محاسبه شده برابر با ۰/۵۲۶ است. همچنین، مقدار $RMSEA$ برابر با ۰/۰۰۰ است. میزان همه شاخص‌ها در مدل حاضر بالاتر از ۰/۹۰ هستند. بنابراین داده‌های این پژوهش با ساختار عاملی این مقیاس، برازش مناسبی دارد.

جدول ۹- شاخص‌های برازش عامل‌های جو و فرهنگ سازمانی

شاخص‌ها	(CMIN/DF)	(RMSEA)	(GFI)	(AGFI)	(CFI)	(NFI)	(TLI)	(IFI)	(RFI)
جو و فرهنگ سازمانی	۰/۵۲۶	۰/۰۰۰	۰/۹۳۳	۰/۹۶۲	۱	۰/۹۹۵	۱	۱	۰/۹۸۹

ماخذ: یافته‌های تحقیق

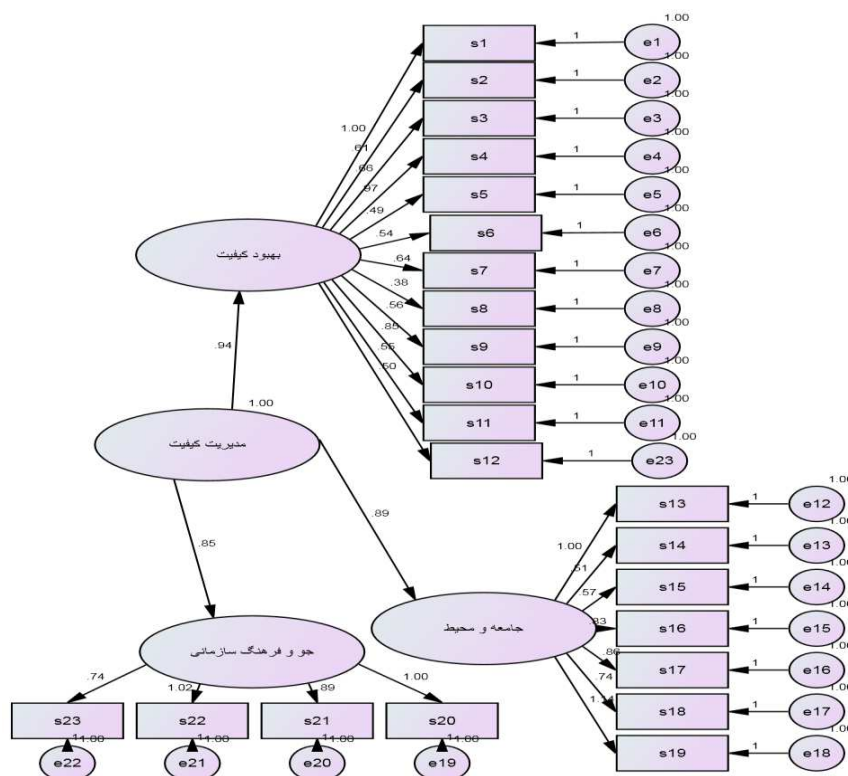
تحلیل عاملی مرتبه‌ی دوم

در مدل عاملی مرتبه‌ی دوم، عامل‌های پنهانی، که با استفاده از متغیرهای مشاهده شده اندازه‌گیری می‌شوند، خود تحت تأثیر یک متغیر زیربنای تر و به عبارتی متغیر پنهان، اما در یک سطح بالاتر قرار دارند که در جدول ۱۰ و نمودار مفهومی آن در شکل ۴ آورده شده است.

جدول ۱۰- آزمون تحلیل عاملی تأییدی مرتبه‌ی دوم، عامل‌ها و آزمون میانگین رتبه‌ای فریدمن

ردیف	عامل‌ها	بار عاملی	میانگین رتبه‌ای آزمون فریدمن	رتبه	مقدار آزمون کای دو	sig
۱	بهبود کیفیت	۰/۹۴۲	۵/۳	۱	۴۱/۲۵**	۰/۰۰۰
۲	جامعه و محیط	۰/۸۹۱	۴/۸	۲		
۳	جو و فرهنگ سازمانی	۰/۸۵۲	۴/۵	۳		

ماخذ: یافته‌های تحقیق



شکل ۴- نمودار مفهومی تحلیل عاملی تأییدی مرتبه‌ی دوم عامل‌های شناسایی شده

با توجه به خروجی ای‌موس در جدول شماره ۱۱ مقدار $CMIN/DF$ محاسبه شده برابر با ۲/۳۰۱ است. مقدار $RMSEA$ برابر با ۰/۰۵۷ است. میزان شاخص نکویی برازش (GFI)، شاخص تعدیل شده نکویی برازش ($AGFI$)، شاخص برازش تطبیقی (CFI)، شاخص برازش هنجار شده بنتلر بونت ($NNFI$)، شاخص برازش توکر-لویس (TLI)، شاخص برازش افزایشی (IFI) و شاخص برازش نسبی (RFI) نیز در مدل حاضر بالاتر از ۰/۹۰ هستند.

جدول ۱۱- شاخص‌های برازش تحلیل عاملی مرتبه‌ی دوم

شاخص‌ها	(CMIN/DF)	(RMSEA)	(GFI)	(AGFI)	(CFI)	(NFI)	(TLI)	(IFI)	(RFI)
مدیریت کیفیت	۲/۳۰۱	۰/۰۵۷	۰/۹۶۳	۰/۹۸۱	۰/۹۷۴	۰/۹۸۳	۰/۹۵۹	۰/۹۸۶	۰/۹۷۷

ماخذ: یافته‌های تحقیق

نتیجه گیری و پیشنهاد

هدف از پژوهش حاضر شناسایی عوامل مناسب جهت استقرار نظام مدیریت کیفیت جامع در اماکن ورزشی (نمونه موردی استان زنجان، ۱۴۰۲-۱۴۰۳) بود. بر این اساس در بخش کیفی پژوهش سه عامل بهبود کیفیت، جامعه و محیط و جو و فرهنگ سازمانی شناسایی شد. در بخش کمی پژوهش؛ در بررسی عامل بهبود کیفیت با گویه‌های خود نشان داد که این عامل با توسعه و اجرای برنامه‌های بهبود بخشیدن رویه و عملکرد دارای بیشترین همبستگی ۰/۸۷۶، سپس با سیستم‌های ارتباط با ورزشکاران با مقدار همبستگی ۰/۸۶۰ می‌باشد و همچنین بهبود کیفیت با مولفه‌های به ترتیب؛ بررسی بهره برداری و مقررات مدیریت، تشخیص (به رسمیت شناختن) کیفیت به عنوان یک نوآوری استراتژیک و نظریه‌ها و چارچوب‌های بهبود کیفیت، اصول و ابزار رضایت مشتری، توسعه و اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت و رضایت ورزشکاران، نوآوری‌هایی (در زمینه) کیفیت ملی، آشنایی با ابزارهای بهبود ایمنی ورزشکاران، توسعه ساختار و عملکرد، برنامه‌ریزی و مدیریت کیفیت و جمع‌آوری داده، اندازه‌گیری، تحلیل، ابزار و فنون آن دارای همبستگی‌های؛ ۰/۸۴۶، ۰/۸۳۱، ۰/۸۱۱، ۰/۸۰۴، ۰/۷۸۳، ۰/۷۵۵، ۰/۷۲۱، ۰/۶۴۷، ۰/۵۶۰ و ۰/۴۸۰ است. با توجه به نتایج حاصل می‌توان ابراز کرد که توجه به برنامه‌های بهبود و عملکرد، نحوه تعامل و سیستم‌های ارتباطی ورزشکاران، تأکید بر بهره برداری و مقررات مدیریت و خلاق‌سازی، نوآوری استراتژیک و نظریه‌ها و چارچوب‌های موجود در اماکن و هیات‌های ورزشی در بهبود کیفیت مستمر نظام و ارتقا کیفیت اماکن ورزشی نقش اثر گذاری برداشت. به کارگیری مدیریت کیفیت جامع در سازمان‌ها و تشکیلات ورزشی مانند فدراسیون‌ها، هیات‌ها و باشگاه‌های ورزشی و اماکن ورزشی در کشورهای مختلف سبب ایجاد تحول در عملکرد آنها شده است. لذا با به کارگیری هر کدام از عوامل بهبود کیفیت شناسایی شده می‌تواند اثرات سازنده‌ای را در بخش‌های استقرار کیفی ایجاد نماید. نتایج به دست آمده از مولفه‌های عامل بهبود کیفیت با نتایج پژوهش یوشیدا (۲۰۱۷) که نشان داد با خدمات اصلی، خدمات جانبی، شبکه اجتماعی و کیفیت ارتباطات می‌توان باعث بهبود کیفیت شد، همخوانی دارد. همچنین با پژوهش رضوی همکاران (۱۴۰۰) که به نوآوری در فرایند مدیریت کیفیت رسیدند، همسویی دارد. چرا که نوآوری یک نوع ساختن استراتژیک در چارچوب‌های بهبود کیفیت می‌باشد. همچنین با نتایج ابرزی و یزدخواستی، (۱۳۹۸) همسویی دارد. با بهبود برنامه‌ها و عملکرد می‌توان در ارتقای کیفیت مدیریت سازنده گام‌های اساسی برداشت. چرا که شناسنامه اصلی هر سازمان نحو و نوع عملکرد آن در رقابت و ایجاد انگیزه و نوآوری و ارتباط با مشتریان (ورزشکاران) و هیات‌های ورزشی مختلف است. یکی دیگر از عامل‌های شناسایی شده عامل جامعه و محیط است که همبستگی این عامل با مولفه‌های خود نشان داد که این عامل با تحقیقات و پیشرفت‌های تکنولوژی دارای بیشترین همبستگی ۰/۹۵۲ است. همچنین میزان همبستگی این عامل با مولفه‌های محیط اجتماعی-اقتصادی که سازمان در آن فعالیت می‌کند، اجرای استانداردهای مراقبت موجود در جامعه، سازماندهی و ارائه مراقبت‌های سلامت، ادارات دولتی، نظارتی، حرفه‌ای و اعتباربخشی، استانداردهای ساختمان‌سازی و تجهیزات و محیط نظارتی و مدیریتی که سازمان در آن فعالیت می‌کند؛ به ترتیب؛ ۰/۸۵۳، ۰/۸۰۹، ۰/۷۶۱، ۰/۶۹۸، ۰/۶۴۴، ۰/۶۱۸ است. با اجرای تحقیقات و پیشرفت‌های تکنولوژی می‌توان در ساختار اماکن و نحو استفاده از تجهیزات به روز گام مؤثری برداشت. از

سویی از آنجا که ایمنی و امنیت افراد حاضر در اماکن ورزشی یکی از مطلوبیت‌های مدیریت کیفیت است. لذا با اجرای استانداردهای مناسب حافظ ایمنی سلامت افراد خواهیم بود. نتایج به‌دست آمده از این مقاله با نتایج موسوی راد و همکاران (۱۳۹۹) همخوانی دارد. عامل نهایی شناسایی شده جو و فرهنگ سازمانی می‌باشد. که بررسی همبستگی این عامل با مولفه‌هایش نشان داد که، این عامل با ایجاد یک جو سازمانی که مشوق کار تیمی باشد دارای بیشترین همبستگی: ۰/۸۸۷ است. سپس با ایجاد یک فرهنگ سازمانی که تنوع را ارزشمند می‌داند و از آن حمایت می‌کند، ارزیابی سازمان، شامل ترکیب فرهنگ و ارزش‌ها، فرآیندهای کاری و تاثیر سیستم‌ها بر روی فعالیت‌ها و آگاهی از هنجارهای فرهنگی خود و دیگران دارای همبستگی به ترتیب: ۰/۷۸۳، ۰/۷۶۵ و ۰/۶۹۱ می‌باشد. نتایج این قسمت پژوهش با نتایج اکبری یزدی، ۱۳۹۸، امیری (۱۳۹۹) همخوانی دارد. زمانی که یک سازمانی را با تیم، فرهنگ، فرایند کاری سیستم فعالیت‌ها، سنجیده شود، می‌تواند در تعاون، همکاری مناسب، رضایت مشتریان (کارکنان و استفاده‌کنندگان) از اماکن ورزشی بیشتر جلوه نماید و در بلندمدت باعث وفاداری و رضایت و جذب سرمایه‌های بزرگ انسانی و اعتباری شود. مدیران باید محیطی در سازمان ایجاد کنند که مشوق کار تیمی باشند. در رقابت‌ها برنده نهایی نباید فقط یک گروه باشد، بلکه همه سازمان در این مجموعه برنده و مقام آور یک رویداد ورزشی و رقابت سالم هستند. از سویی یکی از مهم‌ترین بخش‌های ورزشی رضایت و جلب سرمایه انسانی و اعتبارات مختلف اقتصادی است. این هدف امکان‌پذیر نیست، مگر آنکه به اماکن و باشگاه‌های ورزشی به عنوان یک سازمان فرهنگی در ارتقا سلامتی همگانی و تفریح و فعالیت‌های سالم جوانان نگریسته شود. از این رو توصیه می‌شود به منظور آگاه‌سازی و آشنایی با راه کارهای اجرایی مدیریت کیفیت جامع در هیأت‌های ورزشی دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارکنان برگزار شود. مدیریت کیفیت جامع به ارتقای مستمر در سازمان‌ها از طریق مشارکت کلیه کارکنان و مدیران و ترکیب و فلسفه مدیریت مشارکتی و استفاده از روش‌های آماری می‌اندیشد و سرانجام با به کارگیری اصل ارتباط دهی در سراسر سازمان در نهایت درصدد اصلاح و بهبود عملکرد و در نتیجه اصلاح کیفیت تولید و افزایش بهره‌وری در سازمان برآیند و به منظور مشارکت تک‌تک کارمندان و مدیران در امور سازمان باید فرهنگ سازمانی و تربیت آموزش مستمر و مدیریتی مؤثر و کارآمد، اهداف، آرمانها و طرز تفکر در آن سازمان تغییر یابد. در نهایت پیشنهاد می‌شود فدراسیون‌های ورزشی ضمن شناخت ضرورت حرکت به سمت مدیریت کیفیت، از راه کارهای ارائه شده در این تحقیق به عنوان راهنمایی جهت نیل به این هدف استفاده نمایند و بپذیرند که امروزه موفقیت از آن سازمان‌هایی است که نسبت به رقیب در پیاده‌سازی مدیریت کیفیت پیشگام باشند و تعاملات سازنده‌ای با ذی‌نفعان خود برقرار نمایند.

منابع و مأخذ

افشاری مصطفی (۱۳۹۹). بررسی میزان اثربخشی خط مشی اصل ۴۴ در واگذاری اماکن ورزشی استان تهران. اداره کل ورزش و جوانان، پژوهشگاه تربیت بدنی و علوم ورزشی. ##

ابزری، مهدی و یزدخواستی، علی. (۱۳۹۸). «مدیریت کیفیت فراگرد آموزش و پرورش». مجموعه مقالات ششمین کنفرانس بین‌المللی مدیران کیفیت، تهران، ص ۱۳۷. ##

حمیدزاده، محمدرضا و بیابادی، سیما. (۱۳۹۹). «تأثیر پیاده‌سازی مدیریت کیفیت جامع بر بهبود فرایندهای کاری؛ مطالعه موردی اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان خوزستان». صنعت و دانشگاه، سال دوم، ش ۹ و ۱۰، صص ۸۸-۸۳.##

رضوی سید محمد حسین، بورانی فهیمه، دوستی مرتضی، اکبری یزدی حسن، الهی علیرضا (۱۴۰۰). موانع و راهکارهای استقرار مدیریت کیفیت در فدراسیون‌های ورزشی. مدیریت توسعه و ورزش، دوره ۱۰ شماره ۱، پیاپی ۲۵، صص ۱۴۲-۱۶۰.##

ذوالفقاری زعفرانی، رشید و کلاتری، مهدی. (۱۳۹۷). «بررسی موانع استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در دانشگاه آزاد واحد رودهن». مجله اندیشه های تازه در علوم تربیتی، سال سوم، ش ۲، صص ۳۶-۳۰.##

سرمد، زهره، بازرگان، عباس، حجازی، الهه. (۱۳۹۲). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: آگاه ##

فراسنخواه، مقصود. (۱۳۹۷)، دانشگاه آموزش عالی، تهران: نشر نی.##

موسوی راد سیده طاهره، سیاوشی محمد، حسینی معصومه، فردوسی محمد حسن. (۱۳۹۹). بررسی موانع و آرایه راهکارهای مناسب جهت استقرار نظام مدیریت کیفیت جامع (TQM) در هیات‌های ورزشی شهرهای خوی و چابهار، سومین همایش ملی انجمن علمی مدیریت ورزشی ایران.##

هومن محمد (۱۳۹۲). کتاب مدلیابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار لیزرل، تالیف ج.ع. انتشارات سمت.##

Abou Elfadl Hegazy, Ahmed (2012). Obstacles to Applying Total Quality Management to Sport Clubs in Al-Jouf, Saudi Arabia. World Journal of Sport Sciences, 6(1), 1-5.##

Akbari Yazdi, Hossein; Hamidi, Mehrzad, Sajjadi, Seyyed Nasrollah, Khabiri, Mohammad, (2019); Quality management in sport based on SERVQUAL and QFD, Elm-va-Danesh Pub. Tehran. [Persian]##

Bakhtiyari, M.Hashem; Taleb pour, Mehdi; Marefati, Akbar (2015); assessment the TQM situation in Sport and Youth offices of Khorasan- Razavi Province, physiology and Management researches in sport, 6(1); 53-71; [Persian]##

Chen, Y., Chai, (2017). "Important computer competencies for sport management professionals". International Journal of applied sports sciences, 19(1), 66-85##

Elyasi, G., Amirtash, A., Safania, A. (2019). "Structural Relationships among Organizational Identity, Organizational Commitment, Organizational Voice, and Employee Productivity in Physical Education Departments of Islamic Azad Universities". Journal of Sport Management, 11(3), 561-579. doi: 10.22059/jsm.2018.239009.1909 (In Persian)##

Emery, P. (2019). "Past, present, future major sport event management practice: The practitioner perspective". Sport Management Review, 13(2), 158-170.##

Fattahi, Parviz; (2014); Quality management and productivity; Payam-e-Noor University, 4th edition; [Persian]##

Lawshe, C.H. (۱۹۷۵). A quantitative approach to content validity. Personnel psychology. ۲۸(۴) ## ۲۳۵-۲۵۳.

Martínez Moreno, Alfonso; Suárez, Arturo Díaz (2016); Level of quality management in the Municipal Sports Services, contrast trough EFQM Excellence Model. SpringerPlus (2016) 5:1855##

Rial, Belia Méndez; Carral, José María Cancela (2021). Quality Management of Olympic, NonOlympic and Paralympic Sport Federations. *Journal of Sports Research*, 2(4): 141-151.##

Talebi, Davood; Dabir, Parviz, Emami, Parnian; (2016); Strategic analysis of TQM effects on costumer's behaviors; *Strategic management studies*, No.22. PP 153-172; [Persian]##

Taperashi, G., Esmaeli, M., Amirtash, A. (2018). "Investigating the Relationship between Entrepreneurial Characteristics of Managers and Performance in Sport Clubs". *Journal of Sport Management*, 9(4), 777-792. doi: 10.22059/jsm.2018.65920 (In Persian)##

Yoshida, Masayuli; (2017); Consumer experiences quality, a review & extension of the sport management literature. *sport management review*; Vo;.20; Issue 5; 427-442##

Identifying the appropriate factors for the establishment of a comprehensive quality management system in sports venues

Seyed Sajjad Hosseini^{*} and Mehriye Panahi[†]

Abstract

The purpose of the research is to identify the appropriate factors for the establishment of a comprehensive quality management system in sports venues. The research method is mixed (qualitative and quantitative). The statistical population of the research in the qualitative part is the heads and deputies of the sports and youth departments of the districts and cities of Zanjan province; The professors formed a sports specialist. The sampling method in the qualitative part was purposeful and the theoretical saturation criterion in this method ended the number of interviews (40 interviews). In order to collect data, a semi-structured interview was used in the qualitative part and a questionnaire obtained from the interview was used in the quantitative part. In the quantitative part of the validity check, the content validity index (CVI=0.85) was used to check the reliability of Cronbach's alpha and its value was 0.986. The findings from the qualitative part were 3 factors (improvement of quality, society and environment and organizational culture), 26 components and 180 items. In the quantitative part of the second-order factor analysis results, the calculated CMIN/DF value is equal to 2.301. Also, the value of RMSEA is equal to 0.057. The amount of index (GFI), (AGFI), (CFI), (NNFI), (TLI), (IFI) and (RFI) are also higher than 0.90 in the current model. In the competition, the final winner should not be only one group, but all the organizations in this group are winners and winners of a sports event and healthy competition. On the other hand, one of the most important parts of sports is satisfaction and attracting human capital and various economic credits. This goal is not possible, unless sports clubs and places are considered as a cultural organization in promoting public health and recreation and healthy activities of the youth. Also, the performance of the system, its efficiency and communication, and quality improvement programs should always be implemented in places. It should be noted that this society and the environment should always seek the protection and safety of the people present in it.

Keywords: quality management, sports facilities, factors.

Corresponding Author, Assistant Professor, Department of Physical Education and Sport Sciences, Abhar Branch, Islamic Azad University, Abhar, Iran. E-mail: ssajadh.abhar@gmail.com.

[†]Assistant Professor, Department of Business Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.