

بررسی کیفیت سرویس دهی فضای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی

افسانه شریفی^۱

^۱دکتری مدیریت ورزشی، دبیر تربیت بدنی شهرستان پردیس، تهران ایران

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی کیفیت سرویس دهی فضای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی شهر پردیس بود. این پژوهش از نوع توصیفی- کاربردی است که به روش میدانی انجام شده است. جامعه آماری شامل تحقیق شامل انجمن و اولیا مدارس دخترانه دولتی و غیر دولتی دوره ی متوسطه شهر پردیس می باشد (۴۸۰ نفر) که با توجه به حجم جامعه و جدول مورگان تعداد ۲۱۴ نفر بصورت تصادفی ساده بعنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. برای دستیابی به اهداف پژوهش و سنجش کیفیت سرویس دهی فضای ورزشی مدارس از پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات ورزشی لیو (۲۰۰۸)، دارای ۲۲ سوال و شامل ۵ مولفه : ملموس بودن، قابلیت اعتبار، پاسخگویی، اطمینان و همدلی استفاده شد. داده‌های گردآوری شده از طریق آمار توصیفی شامل شاخص های مرکزی و پراکنندگی و در آمار استنباطی از آزمون t مستقل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد بین ملموس بودن، قابلیت اعتبار و همدلی در کیفیت سرویس دهی فضای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی تفاوت معناداری وجود دارد ($P < 0/05$). اما در پاسخگویی و اطمینان کیفیت سرویس دهی فضای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی تفاوت معناداری وجود ندارد ($P > 0/05$). بطور کلی فضاهای ورزشی در هر دو بخش مدارس دولتی و غیردولتی برای جلب رضایت اولیاء و گسترش ورزش نیازمند اندازه گیری رضایت دانش آموزان و اولیاء آنها و کیفیت خدمات در همه زمینه ها می باشند تا بدین ترتیب بقای خود را تضمین کنند.

واژه‌های کلیدی

کیفیت سرویس دهی، فضاهای ورزشی، مدارس دولتی، مدارس غیر دولتی.

مقدمه

امروزه هدف سازمان‌ها ارائه خدمات یا محصول با کیفیت مطابق با نیازها و خواسته‌های مشتریان است. این موضوع می‌تواند زمینه بازگشت مجدد مشتریان را به سازمان فراهم کند و سود بیشتری را برای آن به دنبال داشته باشد و در نهایت بقای سازمان را در بازار شدید رقابت تضمین نماید [6]. در دو دهه اخیر علاقه‌مندی به کیفیت خدمات به صنعت ورزش نیز کشیده شده است، به گونه‌ای که امروزه کیفیت خدمات یکی از مهمترین سرفصل‌ها در زمینه مدیریت خدمات و بازاریابی ورزشی است. [15]. در این میان، شدت گرفتن رقابت در وضعیت فعلی عرضه کنندگان خدمات ورزشی را بر آن می‌دارد تا رویدادهای حیاتی و تأثیر آن‌ها را بر رفتار مشتری بررسی کنند. ارائه خدمات در ورزش نه تنها کیفیت را در مراحل موجود در برمی‌گیرد، بلکه آگاهی مشتریان از محصول را نیز شامل می‌شود. شکی نیست در جهان امروز موفقیت هر سازمان بطور مستقیم به رضایت و ماندگاری مشتریان آن سازمان بستگی دارد. کیفیت خدمات یا کالا اساسی‌ترین نقش را در جذب و حفظ مراجعه کنندگان ایفا می‌کند. از این رو، سازمان‌های متعالی همیشه در پی کسب اطمینان از رضایت مراجعه کنندگان و دنبال آن حفظ مشتریان خود هستند. هر سازمان موفق می‌تواند خدماتی را ارائه کند که رضایت مشتریان را فراهم سازد تا بتواند این مشتریان را حفظ کند. شرکت‌ها و مؤسسات نمی‌توانند اهداف اساسی کار خود نظیر دستیابی به مزیت رقابتی یا ایجاد سود را نادیده بگیرند، رضایت مشتریان مزایای زیادی را برای شرکت ایجاد می‌نماید و سطوح بالاتر رضایت منجر به وفاداری مشتریان می‌شود [10] بنابراین، بدیهی است که در حال حاضر، از وفاداری مشتریان به عنوان هدف غایی یاد می‌شود که سازمان‌ها به دنبال دستیابی به آن هستند. اکنون ارائه خدمات در ورزش بیشتر بر روی مشتریان متمرکز گردیده است. این امر نه تنها کیفیت خدمات را در مراحل موجود در بر می‌گیرد، بلکه شامل آگاهی مشتریان از محصول نیز است [12]. یکی از ابزارهای مهم جهت رشد و توسعه پایدار، چه در بعد ورزش همگانی و چه در بعد ورزش قهرمانی وجود اماکن و فضاهای ورزشی مناسب می‌باشد. بنابر این از آنجا که ورزش می‌تواند نقش قابل توجهی در پاسخگویی به جنبه‌های فردی (جسمی و روانی) و فراهم کردن زمینه‌های لازم در خصوص حیات جمعی شهروندان داشته باشد، اماکن و فضاهای ورزشی به عنوان یکی از مهمترین ارکان رشد و توسعه ورزش محسوب می‌شوند. از طرف دیگر، اجرای مطلوب برنامه‌های تربیت بدنی و ورزشی مستلزم فراهم آوردن مجموعه‌ای از شرایط و امکانات است. به عبارتی دیگر برای ایجاد زمینه بهتر تحقق اهداف تربیت بدنی، ضرورت توجه به امکانات، فضاها، تأسیسات و آگاهی از دانش مدیریت تأسیسات ورزشی در جهت حفظ و نگهداری و استفاده بهینه از این امکانات بیش از پیش مطرح است و بر اهمیت موضوع می‌افزاید [6]. در یک محیط رقابتی که سازمان‌ها برای جلب مشتریان با یکدیگر رقابت می‌کنند، رضایت مشتری از خدمات ارائه شده عنصری کلیدی در موفقیت و برتری سازمان‌ها و عامل مهمی در سودآوری و وفاداری مشتریان به سازمان محسوب می‌شود. امروزه بیش از هر زمان دیگر موضوع کیفیت خدمات به عنوان عاملی مهم در رشد و موفقیت و ماندگاری سازمان‌ها و به عنوان موضوعی راهبردی، مؤثر و فراگیر در دستور کار مدیریت سازمان‌ها قرار گرفته است، چراکه سازمان‌ها دریافته‌اند که تا چه حد فقدان اطلاعات کافی درباره انتظارات و بازخورد ادراکات مشتریان از خدمات ارائه شده برای سازمان‌ها مشکلاتی را ایجاد خواهد کرد. از روش‌هایی که سازمان‌ها می‌تواند خدمات خود را از سایر سازمان‌های رقیب متمایز کنند، این است که به صورت مستمر، خدماتی با کیفیت برتر از سایر رقبای ارائه کنند. در نتیجه توجه به کیفیت خدمات یکی از مسائل اساسی هر سازمان است که باید مورد توجه قرار گیرد. در دو دهه گذشته پذیرش و کاربرد مدیریت کیفیت و سایر چارچوب‌های کیفیت هم در بخش صنعت و هم در بخش خدمات افزایش یافته است و کیفیت به عنوان عامل مهمی در رشد، بقا و موفقیت است [5]. یکی از مهمترین نهادهایی که بستر را برای فعالیت‌های حال و آینده دانش آموزان فراهم می‌کند آموزش و پرورش است. تربیت افراد سالم، اندیشمند و خلاق جهت آینده‌های مطمئن هدف آرمانی تمام جوامع بشری است؛ به طوری که نیل به این مرحله، از اهم اهداف دولتمردان و مردم هر جامعه‌ای است [7]. هدف از قراردادن درس تربیت بدنی

نیز در برنامه درسی دانش آموزان کسب و حفظ تندرستی و سلامتی از طریق فعالیت بدنی می باشد. اما فعالیت بدنی زمانی معنا و مفهوم پیدا می کند و به اهداف خود میرسد که در محیط ایمن و با تجهیزاتی استاندارد انجام گیرد. باید به خاطر داشت که هدف اصلی فعالیت های بدنی حفظ سلامتی است و اگر یک فعالیت بدنی رویکرد اصلی تربیت بدنی (تندرستی و سلامتی) را به خطر بیندازد ارزش و اعتبار خود را از دست می دهد [5]. اختصاص دادن فضای کافی و مناسب جهت اجرای فعالیت های ورزشی در مدارس به عنوان معضلی است که شاید با وجود اهمیت بسیار زیاد مورد توجه قرار نگرفته است و در مقایسه با بخش های دیگر، بودجه کمتری صرف ساخت و تعمیرات و آباد کردن زمینه ای ورزشی و مجموعه های ورزشی مورد استفاده دانش آموزان شده باشد [5]. جامعه ورزشی ایران در دو دهه اخیر با وجود کاستی های مدیریتی، از حیث سخت افزاری و توسعه امکانات، به نسبت رشد خوبی داشته است، ولی به نظر می رسد از نظر اسلزامات حقوقی، امنیتی و مدنی، آموزش های لازم را نداشته است. در این زمینه میتوان گفت اگرچه رفتارهای فرهنگی در بین ملل مختلف، متفاوت است ولی داشتن مشترکات، از یک سو پدیده جهانی شدن و از سوی دیگر میزان تأثیرپذیری و تبادل فرهنگ و تجربه را تسهیل می کند. بنابراین می توانیم با استفاده از اطلاعات جهانی ورزش در همه قسمت های ورزشی کشور به ویژه اداره استادیوم ها و مجموعه ها و به طور کلی اماکن ورزشی راهکارهای لازم را به عمل آوریم. از جمله این اماکن، فضاهای ورزشی مدارس است. بر همین اساس در نظر گرفتن راهکارهای مدیریتی مناسب به منظور ایجاد فضای بارور هم از لحاظ علمی و هم از لحاظ عملی در فضاهای ورزشی مدارس کشور ضروری به نظر می رسد. این امر در استانداردهای فضاهای فیزیکی مدارس و تجهیزات آنها با در نظر گرفتن کمبودهای فیزیکی مناسب ورزشی در جامعه و از طرفی اختصاصی بودن بیشتر اماکن یا پرهزینه بودن برخی از این اماکن ورزشی و بعضاً عدم اعتماد اولیا به فعالیت های ورزشی خارج از مدارس نقش این عامل را آشکارتر کرده، چرا که فعالیت بدنی کودکان و نوجوانان را اغلب به فعالیتهای درون مدرسه محدود کرده است [5]. با این حال به دلیل عدم رعایت استانداردهای لازم، فعالیت های بدنی در چنین مکانهایی معضلاتی را ایجاد می کند و اغلب با ایجاد مشکلاتی موجب دوری و کناره گیری طولانی مدت نوجوانان از فعالیت های ورزشی می شود که در درازمدت تأثیرات جبران ناپذیری را وارد می کند. برخی از این مشکلات موانع به راحتی توسط معلمان، مربیان و اولیای مدارس اصلاح می شود. از آنجا که قشر عظیمی از جامعه را دانش آموزان تشکیل می دهند، در واقع، هدف از قرار دادن درس تربیت بدنی در برنامه درسی دانش آموزان، کسب و بهبود مهارت های حرکتی، افزایش خلاقیت، حفظ اما همه این فعالیت ها هنگامی معنا و مفهوم می یابند و به اهداف خود، تندرستی و سلامتی و ... است [13,15]. زمانی این هدف تحقق می یابد که در محیط ایمن و با تجهیزات و امکانات مناسب و استاندارد انجام گیرند. باید به خاطر داشت که هدف اصلی فعالیت بدنی، حفظ سلامتی است. اگر یک فعالیت بدنی رویکرد اصلی تربیت بدنی را به مخاطره بیندازد، ارزش و اعتبار خود را از دست می دهد. آموزش و پرورش در حکم مهمترین نهاد اجتماعی در ایفای رسالت خویش نیازمند بکارگیری منابع فکری، مالی، حمایتی و معنوی قابل توجهی است که تأمین آن به شرایط فرهنگی و نگرش جامعه به ویژه مدیران ارشد و تصمیم گیرندگان کشور بستگی دارد. از جمله تغییرات و رویدادهای مهمی است که نظام آموزشی کشور ما در طول سال های پس از انقلاب اسلامی تجربه کرده فعالیت مدارس غیرانتفاعی در کنار مدارس دولتی، است. در بسیاری از کشورها، برخی از مدارس خصوصی با امکانات و آموزش مطلوب، توجه افراد جامعه خود را جلب کرده اند و از نظر آموزشی، نگرشی مثبت در میان آنان نسبت به خود پدید آورده اند، اما برخی دیگر از این مدارس نیز با عملکرد ضعیف، موجبات نگرشهای متعدد و متفاوت افراد جامعه را فراهم کرده اند. حتی در کشورهایی که اکنون مدارس غیر دولتی در کنار مدارس دولتی فعالیت می کنند، چالش ها و مناظره ها و بحث های فراوان بر سر اثر بخشی این گونه مدارس به چشم می خورد [17]. همچنین توجه و رسیدگی فعال تر مدرسه و خانواده ها را به دانش آموزانی که به مدارس خصوصی می روند از عوامل مؤثر بر رشد پرورشی دانش آموزان بسیاری از مدارس خصوصی نسبت به مدارس دولتی بر می شمرد. در ایران نگرشها و نظرات در باره مدارس غیرانتفاعی با توجه به شرایط خاص اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و مذهبی، نسبت به کشورهای دیگر متفاوت است [3] بدیهی است که تربیت جسمانی انسان ها و بالأخص دانش آموزان در سنین مختلف باید بستر فیزیکی مناسب خود را داشته باشد [9] و یکی از نیازهای مهم دانش آموزان فضای ورزشی است که ضرورتاً باید در مدارس ایجاد شود، این فضا لازم است وسعت داشته و به اندازه کافی باشد تا موجب ازدحام و برخورد دانش آموزان نشده و فعالیت

ورزشی به صورت مطلوب صورت گیرد. سطح فضای ورزشی حتی الامکان باید مسطح و هموار بوده و وسایل ورزشی به تناسب سن دانش آموزان و اندازه های مناسب و نیز تعداد کافی موجود باشد [1]. به طوری که به ازای هر ۱۰ کلاس درس یک سالن چندمنظوره احداث شود، این در حالی است که بر اساس برنامه چهارم توسعه، سرانه فضای ورزشی هر دانش آموز باید به یک متر افزایش یابد، اما این سرانه در حال حاضر برای هر نفر دو سانتی متر اعلام شده است [8]. فضای پرورشی مدارس که تعداد کلاس هایشان از ۱۰ کلاس پایین تر باشد شامل نمازخانه و سالن چند منظوره اجتماعات، سخنرانی، امتحانات، فیلم و ورزش است و سالن های ورزش، کتابخانه، پرورشی و اتاق مشاوره برای مدارس دارای ۱۰ کلاس به بالا در نظر گرفته میشود [9]. فضاهای ورزشی به دو صورت در مدارس دولتی و غیر دولتی تقسیم میشوند، اهداف متفاوت از یکدیگر را دنبال می کنند، به طوریکه در فضاهای ورزشی مدارس غیر دولتی به دلیل فلسفه وجودی آنها که کسب اهداف اقتصادی و درآمد مالی برای موسسان آنها و در مدارس دولتی فلسفه آن ارائه خدمات به عموم دانش آموزان است، می تواند بیانگر تفاوت دو مؤلفه بین این مدارس و فضاها باشد، لذا فضاهای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی، عملکرد متفاوتی نسبت به یکدیگر دارند که می تواند دلایل و عوامل مختلفی داشته باشد. بنابراین ضروری است که ابتدا شاخص هایی که منجر به عملکرد بهتر و سرویس دهی مناسب فضای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی می شوند، شخص شود تا از این طریق، برای مدیران و برنامه ریزان این امکان فراهم شود تا برای توسعه فضاهای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی با توجه به امکانات و منابع آنها سیاست های مناسب اتخاذ شود. لذا با توجه به تناقضات موجود در تحقیقات پیشین و اندک بودن تحقیقات موجود در این زمینه محقق بدنبال پاسخگویی به این سوال است که آیا بین فضاهای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی در کیفیت خدمات و سرویسدهی تفاوت وجود دارد یا نه؟ بنابراین، با توجه به اهمیت و نقشی که شرکت در فعالیت های بدنی در زندگی روزمره، سلامتی و در پی آن پیشرفت های درس دانش آموزان دارد، شناسایی عوامل مؤثر برای جذب آنها به سمت میادین ورزشی و بررسی عوامل مهم در تداوم شرکت آنها در این میادین لازم و ضروری است، در این زمینه، به نظر میرسد بررسی کیفیت خدمات و سرویس دهی فضای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی امری مفید و مؤثر باشد. [10] در این زمینه بهرامی و همکاران (۱۴۰۱) در تحقیقی تحت عنوان رابطه کیفیت خدمات، شواهد فیزیکی و رضایت مشتری در مراکز ورزشی به این نتیجه رسیدند که بین ویژگی های فیزیکی و کمی و کیفیت خدمات با رضایت مشتری رابطه معناداری وجود دارد [2]. همچنین بین رضایت مشتری و مولفه های عوامل درک شده، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، قابلیت اطمینان و همدلی رابطه مهمی وجود دارد. علاوه بر این، متغیرهای ویژگی های فیزیکی و کمی و کیفیت خدمات پیش بینی کننده معنادار متغیر رضایت مشتری هستند. قاسمیان و همکاران (۱۴۰۰) در تحقیقی تحت عنوان بررسی نقش میانجیگری کیفیت خدمات در رابطه میان زیبا شناختی و رضایتمندی مشتریان در اماکن ورزشی استان مازندران به این نتیجه رسیدند که بین نمای داخلی و خارجی اماکن ورزشی و میزان رضایت مندی مشتریان رابطه وجود دارد [6]. همچنین اثر مستقیم زیبایی شناختی اماکن ورزشی بر رضایت مندی مشتریان از طریق کیفیت خدمات معنادار میباشد. دالموتورس و همکاران (۲۰۲۲) در تحقیقی تحت عنوان اعتبار همگرا و ارزیابی مدل های وفاداری در خدمات ورزشی به این نتیجه رسیدند که هر دو مدل استفاده شده به منظور ارزیابی ابعاد کیفیت، ارزش و رضایت برای اندازه گیری وفاداری کاربران خدمات ورزشی معتبر هستند [14]. علاوه بر این، یافته ها نشان می دهد که مدل با استفاده از مقیاس چند بعدی اطلاعات بیشتری را برای هدایت تصمیم گیری مسئولین مدیریت این خدمات ارائه میدهد. بربر و مولاگولار (۲۰۲۰) در تحقیقی تحت عنوان تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت ورزشکاران شرکت کننده در برنامه های ورزشی به این نتیجه رسیدند که از بین مولفه های متغیر کیفیت خدمات، مولفه کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت مشتری داشت. در حالی که از بین مولفه های متغیر کیفیت خدمات، بعد تأسیسات تأثیر معناداری بر رضایت مشتری نداشت. به طور کلی کیفیت خدمات بر رضایت مشتری تأثیر مثبت و معناداری داشت. لذا با در نظر گرفتن نیاز کنونی جامعه به امر ورزش و سلامتی و نیاز نسل آینده، این موضوع کمتر مورد توجه محققان قرار گرفته است و با توجه به اهمیت کیفیت سرویس دهی و خدمات فضاها ورزشی، ضرورت دارد میزان سرویس دهی و خدمات فضاها ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی شهر پردیس بررسی و اطلاعات لازم جهت تحقیقات بعدی و فعالیت های پیشنهادی اجرایی در این خصوص انجام شود. همچنین با انجام مطالعات جامع در مورد کیفیت خدمات و سرویس دهی میتوان علاوه بر ارائه راه حل مناسب شاید

بتوان وضعیت اماکن ورزشی را به سمت وضعیت مطلوب سوق داد. لذا نتایج تحقیق حاضر می تواند اطلاعات سودمندی را در اختیار مدیران موسسان مدارس دولتی و غیر دولتی قرار دهد.

روش شناسی

این مقاله از نظر هدف کاربردی است که به روش میدانی انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل انجمن و اولیا مدارس دخترانه دولتی و غیر دولتی دوره ی متوسطه شهر پردیس می باشد(۴۸۰ نفر). با توجه به حجم جامعه و جدول مورگان تعداد ۲۱۴ نفر بصورت تصادفی ساده بعنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. جهت جمع آوری داده ها و سنجش کیفیت سرویس دهی فضای ورزشی مدارس از پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات ورزشی لیو (۲۰۰۸)، ۲۲ سوال و شامل ۵ مولفه : ملموس بودن، قابلیت اعتبار، پاسخگویی، اطمینان و همدلی استفاده شد. این پرسشنامه در مقیاس ۵ گزینه ی لیکرت؛ کاملا مخالفم " ۱ امتیاز"، مخالفم " ۲ امتیاز، نظری ندارم " ۳ امتیاز"، موافقم " ۴ امتیاز" و خیلی موافقم " ۵ امتیاز" می باشد. که روایی صوری و محتوای آن توسط تعدادی از اساتید دانشگاه و متخصصین به تایید رسید. همچنین پایایی آن « از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۳ محاسبه گردید که نشان دهنده ی اعتبار مناسب ابزار است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها در بخش آمار توصیفی از فراوانی، درصد فراوانی، انحراف اساندارد ، جداول و نمودار ها استفاده گردید . در بخش آمار استنباطی از آزمون کلموگروف – اسمیرنوف برای تعیین طبیعی بودن توزیه داده ها، آزمون آمستقل جهت مقایسه متغیرها استفاده شد.

یافته ها

جدول (۱) نتایج آزمون نرمال بودن مولفه های تحقیق در سطح معناداری ۰/۰۵ را نشان می دهد.

جدول(۱). نتایج آزمون کلوکوفروف- اسمیرنوف

متغیر	Z	P	طبیعی یا غیر طبیعی
ملموس بودن	۰,۵۶	۰,۵۹	طبیعی
قابلیت اعتبار	۰,۶۲	۰,۳۵	طبیعی
پاسخگویی	۰,۳۵	۰,۸۱	طبیعی
اطمینان	۰,۱۸	۰,۷۶	طبیعی
همدلی	۰,۶۲	۰,۷۱	طبیعی
کیفیت خدمات	۰,۲۵	۰,۶۴	طبیعی

نتایج جدول (۱) نشان می دهد، که توزیع داده های در این تحقیق نرمال می باشد. نتایج آزمون لوین در جدول (۲) نشان می دهد که فرض تجانس واریانس مورد پذیرش قرار گرفته است ($P > 0/05$). همچنین نتایج t مستقل در متغیر ملموس بودن با توجه به دولتی و غیر دولتی بودن فضاهای ورزشی در جدول (۲) نشان داده شده است.

جدول(۲). نتایج آزمون لوین ملموس بودن

متغیر	F	سطح معناداری	گروه	میانگین	T	درجه آزادی	سطح معناداری
ملموس بودن	۱,۳۸	۰,۰۸	دولتی	۳,۲۵	-۳,۱۸	۲۱۳	۰,۰۰۱
			غیر دولتی	۳,۶۸			

نتایج جدول (۲) نشان می دهد که با توجه به میزان t و سطح معناداری ($P > 0/05$) بین ملموس بودن در کیفیت سرویس دهی فضای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی تفاوت معناداری وجود دارد. با توجه به میانگین میزان ملموس بودن در مدارس غیردولتی بالاتر از مدارس دولتی است.

نتایج آزمون لوین در جدول (۳) نشان می دهد که فرض تجانس واریانس مورد پذیرش قرار گرفته است ($P > 0/05$). همچنین نتایج t مستقل در متغیر قابلیت اعتبار با توجه به دولتی و غیر دولتی بودن فضاهای ورزشی در جدول (۳) نشان داده شده است.

جدول (۳). نتایج آزمون لوین قابلیت اعتبار

متغیر	F	سطح معناداری	گروه	میانگین	T	درجه آزادی	سطح معناداری
قابلیت اعتبار	۱,۴۶	۰,۱۲	دولتی	۳,۳۱	-۲,۶۵	۲۱۳	۰,۰۰۱
			غیر دولتی	۳,۶۹			

نتایج جدول (۳) نشان می دهد که با توجه به میزان t و سطح معناداری ($P > 0/05$) بین قابلیت اعتبار در کیفیت سرویس دهی فضای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی تفاوت معناداری وجود دارد. با توجه به میانگین میزان قابلیت اعتبار در مدارس غیردولتی بالاتر از مدارس دولتی است.

نتایج آزمون لوین در جدول (۴) نشان می دهد که فرض تجانس واریانس مورد پذیرش قرار گرفته است ($P > 0/05$). همچنین نتایج t مستقل در متغیر پاسخگویی با توجه به دولتی و غیر دولتی بودن فضاهای ورزشی در جدول (۴) نشان داده شده است.

جدول (۴). نتایج آزمون لوین پاسخگویی

متغیر	F	سطح معناداری	گروه	میانگین	T	درجه آزادی	سطح معناداری
پاسخگویی	۰,۲۷۱	۰,۰۷۵	دولتی	۳,۱۴	-۲,۱۶	۲۱۳	۰,۰۷
			غیر دولتی	۳,۳۱			

نتایج جدول (۴) نشان می دهد که با توجه به میزان t و سطح معناداری ($P > 0/05$) بین پاسخگویی در کیفیت سرویس دهی فضای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی تفاوت معناداری وجود ندارد.

نتایج آزمون لوین در جدول (۵) نشان می دهد که فرض تجانس واریانس مورد پذیرش قرار گرفته است ($P > 0/05$). همچنین نتایج t مستقل در متغیر اطمینان با توجه به دولتی و غیر دولتی بودن فضاهای ورزشی در جدول (۵) نشان داده شده است.

جدول (۵) نتایج آزمون لوین اطمینان

متغیر	F	سطح معناداری	گروه	میانگین	T	درجه آزادی	سطح معناداری
اطمینان	۱،۰۲	۰،۱۹	دولتی	۳،۱۴	-۱،۰۸	۲۱۳	۰،۱۱
			غیر دولتی	۳،۲۵			

نتایج جدول (۵) نشان می دهد که با توجه به میزان t و سطح معناداری ($P > ۰/۰۵$) بین اطمینان در کیفیت سرویس دهی فضای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی تفاوت معناداری وجود ندارد.

نتایج آزمون لوین در جدول (۶) نشان می دهد که فرض تجانس واریانس مورد پذیرش قرار گرفته است ($P > ۰/۰۵$). همچنین نتایج t مستقل در متغیر همدلی با توجه به دولتی و غیر دولتی بودن فضاهای ورزشی در جدول (۶) نشان داده شده است

جدول (۶). نتایج آزمون لوین همدلی

متغیر	F	سطح معناداری	گروه	میانگین	T	درجه آزادی	سطح معناداری
همدلی	۱،۶۷	۰،۳۴۱	دولتی	۳،۱۲	-۳،۶۴	۲۱۳	۰،۰۰۰
			غیر دولتی	۳،۴۸			

نتایج جدول (۶) نشان می دهد که با توجه به میزان t و سطح معناداری ($P > ۰/۰۵$) بین همدلی در کیفیت سرویس دهی فضای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی تفاوت معناداری وجود دارد. با توجه به میانگین میزان همدلی در مدارس غیردولتی بالاتر از مدارس دولتی است.

بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی کیفیت سرویس دهی فضای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی شهر پردیس بود. نتایج نشان داد، بین ملموس بودن فضاهای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی تفاوت معنی داری وجود دارد. همچنین با توجه به میانگین ملموس بودن فضاهای ورزشی مدارس غیر دولتی بالاتر از فضاهای ورزشی مدارس دولتی است. بر این اساس میتوان گفت که از دیدگاه اولیا، امکانات و تجهیزات فضاهای ورزشی، تمیز و زیبایی و جذابیت های فضاهای ورزشی مدارس غیر دولتی به گونه ای است که دانش آموزان از عملکرد و نحوه ارائه خدمات آنها رضایت بیشتری دارند. کیفیت خدمات و سرویس دهی در خصوص تامین وسایل و تجهیزات مناسب، به روز بودن این امکانات و تجهیزات، نظافت و زیبایی فضاهای ورزشی و آراستگی دبیران تربیت بدنی میتواند بر رضایتمندی دانش آموزان اثرگذار باشد.

نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیقات بربر و مولاگولار (۲۰۲۰)، بهرامی و همکاران (۱۴۰۱) و قاسمی و فرقانی از رودی (۱۴۰۰) همسو می باشد [11,2,6] بنظر می رسد دلیل احتمالی همسویی نتایج به این خاطر باشد که به طور کلی عوامل مربوط به امکانات و تجهیزات فضاهای ورزشی، تمیز و زیبایی، آراستگی دبیران ورزش و جذابیت های فضاهای ورزشی بر دیدگاه اولیا و دانش آموزان تأثیر مثبتی دارد.

نتایج نشان داد، بین قابلیت اعتبار کیفیت سرویس دهی فضاهای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی تفاوت معنی داری وجود دارد. همچنین میانگین قابلیت اعتبار فضاهای ورزشی مدارس غیر دولتی بالاتر از فضاهای ورزشی مدارس دولتی است. در بعد اعتبار میتوان گفت که احتمالاً، از دیدگاه اولیاء اماکن و فضاهای ورزشی مدارس غیر دولتی که در اماکن و فضاهای ورزشی سرویس و خدمات ارائه میدهند به گونه ای خدمات رسانی می کنند که دانش آموزان و اولیاء به عملکرد و نحوه ارائه خدمات آنها اطمینان دارند. نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیقات بهرامی و همکاران (۱۴۰۰) همسو می باشد [2]. برآورده شدن انتظارات اولیاء و دانش آموزان به رضایتمندی بالاتر آنها می انجامد و باعث میشود آنها به خدمات وفادار بمانند و حتی آن را به دیگر اولیاء نیز پیشنهاد دهند. توجه به کیفیت خدمات و قابلیت اعتبار در فضاهای ورزشی مدارس و رضایتمندی دانش آموزان استفاده کننده از این فضاها نیز میتواند در انجام فعالیتهای بدنی تأثیر داشته باشد. چرا که بعد اعتبار یا تضمین، صلاحیت سیستم و حسن شهرت در ارائه خدمات و سرویسدهی به طور مؤدبانه و مطمئن را نشان می دهد.

نتایج نشان داد، بین کیفیت سرویسدهی (پاسخگویی) فضاهای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی تفاوت معنی داری وجود نداشت. عدم وجود تفاوت معنادار در خصوص کیفیت سرویسدهی (پاسخگویی) به این خاطر است که برای هر دو گروه بسیار مورد توجه م یباشد. در بعد پاسخگویی بودن می توان گفت که احتمالاً، از دیدگاه اولیاء، توضیحات به موقع به آنها راجع به خدمات، پاسخ سریع به نیاز دانش آموزان در فضاهای ورزشی مدارس دولتی و غیردولتی به گونه ای است که اولیاء از عملکرد و نحوه ارائه خدمات آنها رضایت بیشتری دارند. نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیقات انجام شده توسا بهرامی و همکاران (۱۴۰۰) و دالموتورس و همکاران (۲۰۲۲) همسو میباشد [2,13]. بنظر میرسد دلیل احتمالی همسویی نتایج به این خاطر باشد که بعد پاسخگویی در اماکن ورزشی، اطلاع رسانی های دقیق و به موقع برنامه ها، در دسترس بودن مدیر و دبیر تربیت بدنی برای پاسخ به سؤالات و ارائه سریع و به موقع خدمات فضاهای ورزشی از جمله موارد مهم و قابل توجه است که مدیران مدارس باید آنها را مورد نظر داشته باشند.

نتایج نشان داد، بین کیفیت سرویسدهی (اطمینان) فضاهای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی تفاوت معنی داری وجود نداشت. عدم وجود تفاوت معنادار در خصوص کیفیت سرویسدهی (اطمینان) به این خاطر است که برای هر دو گروه بسیار مورد توجه می باشد. در بعد اطمینان می توان گفت که احتمالاً، از دیدگاه اولیاء فضاهای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی، مدیر، معاون و دبیران که در فضاهای ورزشی سرویس و خدمات ارائه می دهند، افرادی قابل اطمینان هستند و به گونه ای خدمات رسانی می کنند که اولیاء به عملکرد و نحوه ارائه خدمات آنها اطمینان دارند.

نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیقات بهرامی و همکاران (۱۴۰۰)، و دالموتورس و همکاران (۲۰۲۲) همسو میباشد. بنظر میرسد دلیل همسویی نتایج به این خاطر باشد که در دنیای رقابتی امروز در صنعت ورزش مشتریان آگاه، کیفیت خدمات و سرویس دهی بالایی را می طلبند. از طرفی دیگر کلیه فضاهای ورزشی در هر دو بخش مدارس دولتی و غیردولتی برای جلب رضایت اولیاء و گسترش ورزش نیازمند اندازه گیری رضایت دانش آموزان و اولیاء آنها و کیفیت خدمات در همه زمینه ها علی الخصوص قابلیت اطمینان می باشند تا بدین ترتیب بقای خود را تضمین کنند.

نتایج نشان داد، بین کیفیت سرویسدهی (همدلی) فضاهای ورزشی مدارس دولتی و غیر دولتی تفاوت معنی داری وجود داشت. همچنین با توجه به میانگین میزان سرویس دهی (همدلی) فضاهای ورزشی مدارس غیر دولتی بالاتر از فضاهای ورزشی مدارس دولتی است. در بعد همدلی میتوان گفت که احتمالاً، از دیدگاه اولیاء فضاهای ورزشی مدارس غیر دولتی، درک نیازهای دانش آموزان، رعایت حقوق دانش آموزان، توجه ویژه به انتقادات دانش آموزان و اولیاء بیشتر مورد توجه بوده است. نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیقات بهرامی و همکاران (۲۰۲۰)، بهرامی و همکاران (۱۴۰۱) و دالموتورس و همکاران (۲۰۲۲) همسو میباشد. بنظر میرسد دلیل همسویی نتایج به این خاطر باشد که نقش مهم همدلی در ادراک کیفیت از سوی مشتریان بسیار بدیهی است. بهبود همدلی و افزایش انگیزه دانش آموزان در حضور و استفاده از فضاهای ورزشی بسیار ضروری است. بنابراین عدم توجه به بعد همدلی می تواند رضایت افراد را تحت تأثیر قرار دهد. لذا پیشنهاد می شود مدیران مدارس با ارزیابی درست کیفیت سرویس دهی و خدمات و بهبود آن موجبات رضایت دانش آموزان را فراهم سازند.

منابع

۱. الهی، (۱۳۸۴). راهنمای آموزشی بهداشت محیط مدارس بر اساس استاندارد ملی ۳۵۴۶ ایران: سال ۱۳۷۴ (آئین کار اصول شناخت، مکان یابی و طراحی فضاهای بازی کودکان ۳ تا ۶ ساله). وزارت آموزش و پرورش ایران.
۲. بهرامی، شهاب؛ کیانی، محمد سعید، نظری، لیلا و شهبازپور، لیلا. (۱۴۰۱). رابطه بین کیفیت خدمات، شواهد فیزیکی با رضایتمندی اماکن ورزشی. نشریه کسب و کار در ورزش، دوره ۱، شماره ۱، صص ۱۷۹-۱۹۱.
۳. ربیعی، محمد؛ صالحی، رضوان. (۱۳۹۶). مقایسه نرخ های آموزشی و کیفیت آموزش و پرورش نمونه های برتر مدارس دولتی و غیرانتفاعی استان چهار محال و بختیاری. فصلنامه نوآوری های آموزشی، شماره ۱۹، سال ششم. صص ۱۰۹-۱۴۰.
۴. فارسی، علیرضا و همکاران. (۱۳۹۶). بررسی وضعیت ایمنی فضاهای ورزشی مدارس کشور و ارائه راهکارهای مناسب پژوهش در علوم ورزشی. شماره ۱۶، صص ۴۰-۵۴.
۵. فتاحی، هوشیار و کاشف، سید محمد. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر سرمایه فکری بر کیفیت خدمات اماکن ورزشی بر اساس مدل سروکوال با نقش واسطه‌ای عملکرد سازمانی (مطالعه موردی کارکنان ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی). مدیریت ورزشی، دوره ۸، صص ۴۲۱-۴۳۷.
۶. قاسمیان، فرحناز؛ غفوری، فرزاد. (۱۴۰۰). مدیریت فضاهای ورزشی مدارس از دیدگاه اصول زیبایی شناسی. فصلنامه پژوهش در مدیریت ورزشی، سال هشتم، شماره هفتم. صص ۴۵-۶۴.
۷. کشاورز، لقمان؛ جلالی فراهانی، مجید؛ انصاری، سید محمد. (۱۳۹۲). مقایسه نگرش دانش آموزان و معلمان سایر دروس به معلمان تربیت بدنی در مقطع متوسطه بندر عباس. پژوهش های کاربردی در مدیریت ورزشی. دوره ۲، شماره ۲ (پیاپی ۵). صص ۷۵-۸۴.
۸. موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران (۱۳۸۸). استاندارد روشنایی فضاهای مختلف مدارس. تهران.
۹. معماری، ژاله؛ عبدالهی، مریم و اصغری، محمد. (۱۳۹۴). تعیین و مدل سازی عوامل تعیین کننده رضایتمندی مشتریان در مجموعه های خصوصی ورزشی - تفریحی: الگوسازی تحلیل مسیری، مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۱۸، صص ۱۱۷-۱۳۰.
۱۰. میرزایی، راحله؛ عبدلی یزدی، نوشین؛ طالبی، زهره. (۱۴۰۱). مقایسه کیفیت سرویس دهی فضاهای ورزشی دولتی و خصوصی شهرستان ورامین. هشتمین همایش ملی علوم ورزشی و تربیت بدنی ایران. تهران. ۱۴۰۱.
11. Berber, Urkus., Mollaoğulları, Hacalet. (2022). The effect of service quality on satisfaction of athletes participating in sports programmes. *European Journal of Physical Education and Sport Science*, Vol. 6, Issue 1.2022
12. Capel Susan (2004). "Learning to teach physical education in the secondary school". A companion to school experience, second edition. Routledge, London.
13. Dalmau Torres, J.M., Gargallo Ibor, E., Tamayo Fajardo, J.A.3; Nuviala Nuviala, A. (2022). Convergent Validity of NPS and Assessment of Loyalty Models in Sports Services. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, vol. 1, 2022
14. Hopper, Bev, Grey, Jenny and Mauder, Trish (2000). "Teaching physical education in the primary school". Routledge, London.
15. Westerbeek, Hans & all. (2016). "Managing sport facilities and majorevents". Australia, Routledge.
16. Winkler , D., Gershberg, A.I. (2000). Education decentralization in latin (world bank, washington, D.C., 2000). America: The effects on the quality of schooling. LCSHP paper series no. 59.