

لینک های مفید



عضویت
در خبرنامه



کارگاه های
آموزشی



سرویس
ترجمه تخصصی
STRS



فیلم های
آموزشی



بلاگ
مرکز اطلاعات علمی



سرویس های
ویژه

مقایسه رضایتمندی مشتریان از امکانات ورزشی باشگاههای بدنسازی دولتی و خصوصی شهر همدان

حسین مهدوی یار ۱، مجید سلیمانی* ۲

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات همدان،

۲. استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی ملایر

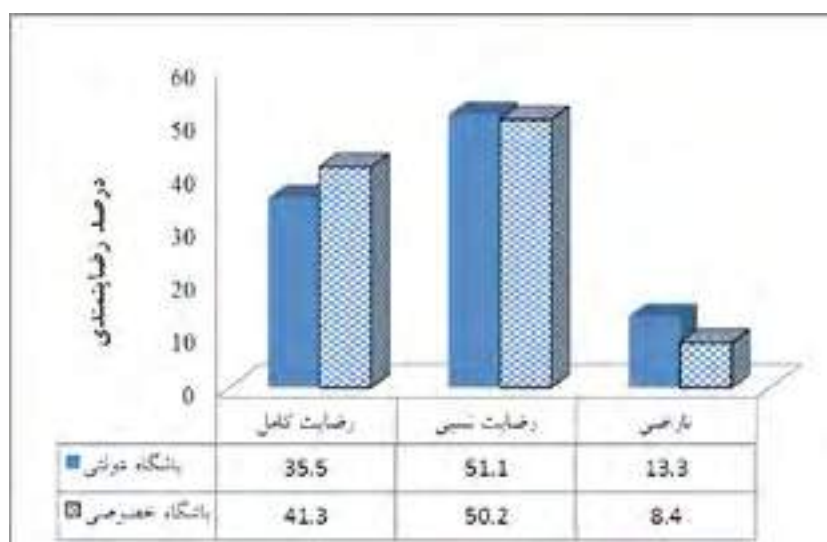
مقدمه

تحقیقات نشان می‌دهد که در دو دهه اخیر، علاقه‌مندی به کیفیت خدمات در صنعت ورزش نیز مطرح شده است؛ به گونه‌ای که امروزه، کیفیت خدمات یکی از مهمترین سرفصلها در زمینه مدیریت خدمات و بازاریابی ورزشی است (۱). افزایش تحقیقات بازاریابی در صنعت، به ویژه سالنهای بدن سازی و باشگاهی موجب افزایش شایستگی مدیران، آشنایی بیشتر آنان با نیازها، تمایلات و انگیزه‌های افراد شرکتکننده در باشگاهها، جلب رضایت بیشتر افراد و جذب افراد بیشتر و در نهایت، کامیابی آن سازمان ورزشی و افزایش سلامت جامعه میشود (۲). فراهانی و همکاران در سال ۱۳۹۱ به بررسی رضایتمندی مشتریان باشگاههای بدنسازی خصوصی و دولتی شهر گرگان پرداخت؛ نتیجه این پژوهش نشان داد که تفاوت معنیداری در رضایت کلی مشتریان باشگاههای بدن سازی خصوصی و دولتی وجود دارد، همچنین در رضایت مشتریان از تجهیزات و محیط فیزیکی، شهریه و دسترسی به باشگاه و کیفیت کارکنان نیز تفاوت معنیداری وجود دارد (۳). با توجه به امکانات مختلف در شهرهای مختلف کشور و با در نظر گرفتن اهمیت رضایت مشتریان، هدف پژوهش حاضر مقایسه رضایتمندی مشتریان از امکانات ورزشی باشگاههای بدنسازی دولتی و خصوصی شهر همدان میباشد. روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش نوع علی-مقایسه‌ای است. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش، مشتریان باشگاههای بدنسازی خصوصی و دولتی شهر همدان است که حداق ۱۲ ماه سابقه فعالیت ورزشی داشتند نمونه آماری پژوهش حاضر شامل ۱۰۰ نفر از باشگاههای دولتی و ۱۰۰ نفر از باشگاههای خصوصی بود. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بوده که روایی و پایایی (ضریب آلفای کرونباخ برابر ۹۱/۵۶) آن مورد تایید اساتید رشته مدیریت ورزشی رسیده است. جهت تحلیل دادهها از نرمافزار SPSS نسخه ۱۸ استفاده شد. از تست تی مستقل جهت مقایسههای آماری در بین دو گروه استفاده شد.

یافته‌ها

نتایج پژوهش حاضر در نمودار شماره ۱ آورده شده است. همانطور که مشاهده میشود. میزان رضایت کلی از باشگاههای خصوصی حدود ۵ درصد در مقایسه با باشگاههای دولتی بیشتر است که این اختلاف به لحاظ آماری معنادار بود ($P=0/031$).



نمودار ۱) مقایسه درصد رضایتمندی کلی مشتریان از باشگاههای دولتی و خصوصی شهر همدان

مقایسه رضایتمندی در حیطههای مختلف در باشگاههای دولتی و خصوصی نشان داد که باشگاههای خصوصی در حیطههای رضایت کلی، تجهیزات و محیط فیزیکی و سایر خدمات در مقایسه با باشگاههای دولتی رضایتمندی بیشتری را جلب نمودهاند.

جدول ۱) مقایسه رضایتمندی در حیطههای مختلف در باشگاههای دولتی و خصوصی

سطح معناداری	خصوصی	دولتی	حیطههای رضایتمندی
*. / ۲۰۰	۲۲۱/۴ ± ۳۱/۱	۴۱۱/۱ ± ۲۱/۲	رضایت کلی
. / ۵۵۳	۸۱/۲ ± ۲/۰	۸۱/۴ ± ۳/۱	اجتماعی
*. / ۳۰۰	۹۳/۳ ± ۵/۲	۴۳/۱ ± ۶/۷	تجهیزات و محیط فیزیکی
. / ۹۶۰	۳۳/۹ ± ۵/۶	۱۳/۹ ± ۶/۶	کیفیت کارکنان
. / ۹۸۰	۷۱/۶ ± ۳/۹	۷۱/۶ ± ۴/۲	برنامه تمرین
*. / ۱۰۰	۴۱/۱ ± ۳/۱	۲۱/۱ ± ۲/۹	سایر خدمات

بحث و نتیجه‌گیری

میزان رضایت کلی از باشگاههای خصوصی حدود ۵ درصد در مقایسه با باشگاههای دولتی بیشتر است که این نتایج با نتایج فراهانی و همکاران در سال ۱۳۹۱ همسو میباشد (۳). بر خلاف پژوهش فراهانی و همکاران در حیطه کیفیت کارکنان بین دو گروه اختلاف معناداری مشاهده نشد، اما در دو حیطه تجهیزات و امکانات و سایر خدمات باشگاههای دولتی رضایتمندی بیشتری را داشتند. رضایت مشتریان باشگاه های بدن سازی خصوصی از مدرن بودن

تجهیزات و تعمیر و تعویض به موقع آن ها و درجه حرارت سالن تمرین و رختکن به مراتب بیشتر از باشگاههای دولتی است؛ این یافته با سایر پژوهشها که کیفیت تجهیزات و وسایل استاندارد و مدرن ورزشی و محیط فیزیکی مناسب را از عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشتریان بیان کردند، همسو میباشد (۳، ۴، ۵). با توجه به این نتایج میتوان نمود که علاوه بر متفاوت بودن موقعیت اجرای این پژوهش در مقایسه با پژوهش فراهانی و همکاران، نتایج نشان از رضایت بیشتر مشتریان از باشگاههای خصوصی دارد. با توجه به نتایج حاصله توصیه میشود باشگاههای بدنسازی دولتی تلاش بیشتر و استفاده از علوم روز مدیریت ورزشی را جهت جلب مشتری بیشتر در برنامه خود قرار دهند.

منابع

[1] Robinson L. (2006). Customer Expectations of Sport Organization, *European Sport Management Quality*, (6):67-64.

[۲] پارکز، ج.ب. زنگر. (۱۳۸۲). مدیریت معاصر در ورزش، ترجمه محمد احسانی، دفتر نشر آثار. علمی دانشگاه تربیت مدرس، ص ۱۲۸-۱۵۸.

[۳] فراهانی ابوالفضل، سلامت ندا، گودرزی محمود. (۱۳۹۱). بررسی رضایتمندی مشتریان باشگاههای بدنسازی خصوصی و دولتی شهر گرگان. *مجله مطالعات مدیریت ورزشی*؛ ۱۶: ۱۴۳-۱۵۶.

[۴] احسانی محمد، شمسپور سمانه. (۱۳۸۳). بررسی نظرات مشتریان سالنهای بدن سازی بانوان شهر اصفهان، انتشارات حرکت، شماره ۲۵: ص ۱۳۵-۱۴۹.

[۵] نادریان جهرمی مسعود، حسینی امیر، حسینی سید احسان، سلطان محمد. (۱۳۸۶). بررسی عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری سازمانهای ورزشی شهر اصفهان. *نشریه حرکت*. شماره ۳۴.

لینک های مفید



عضویت
در خبرنامه



کارگاه های
آموزشی



سرویس
ترجمه تخصصی
STRS



فیلم های
آموزشی



بلاگ
مرکز اطلاعات علمی



سرویس های
ویژه