



بررسی عوامل مؤثر بر مشتری مداری با تکیه بر الگوی سیستم مدیریت کیفیت (ایزو-۹۰۰۱) در فدراسیون

پزشکی ورزشی ایران از دیدگاه زنان و مردان

۱. عبدالرضا نباتچیان، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات مازندران، گروه مدیریت ورزشی، مازندران، ایران

۲. سید جعفر موسوی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قائم شهر، گروه تربیت بدنی، قائم شهر، ایران

۳. علی محمد صفانیا، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد آیت اله آملی، گروه مدیریت ورزشی، آمل، ایران

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی عوامل مؤثر بر مشتری مداری با تکیه بر الگوی سیستم مدیریت کیفیت در فدراسیون پزشکی ورزشی ایران از دیدگاه زنان و مردان بود. جامعه آماری این پژوهش را کلیه اعضای فدراسیون پزشکی ورزشی و ۳۰ هیئت زیر مجموعه که از تمام خدمات درمانی، توانبخشی، مشاوره تغذیه، روانشناسی و آموزش ارائه شده توسط فدراسیون استفاده می کنند ($N=290000$) تشکیل دادند. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران با $0/01$ خطا استفاده شد. بر طبق این فرمول تعداد نمونه ۹۶۰ نفر برآورده شد، اما تعداد ۱۰۰۰ پرسشنامه به صورت تصادفی ساده توزیع گردید و در نهایت ۹۶۹ عدد برگشت داده شد و مورد تجزیه و تحلیل نهایی قرار گرفت. به منظور جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته بر اساس مدل استاندارد بین المللی مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸ استفاده گردید. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه توسط اساتید متخصص مدیریت ورزشی تعیین شد. با مطالعه مقدماتی بر روی ۱۵ نفر از پاسخ دهندگان، پایایی پرسشنامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ $0/84$ به دست آمد. روش تحقیق توصیفی-پیمایشی بود که به شکل میدانی به اجرا در آمد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های توصیفی و آزمون‌های آماری کلموگروف اسمیرونف، t مستقل، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده شد. نتایج نشان داد که بین رضایتمندی زنان و مردان از کیفیت خدمات فدراسیون پزشکی ورزشی تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین بین مؤلفه‌های مشتری مداری ($P \leq 0/001$ ، $t=0/81$)، بهبود فرآیند ($P \leq 0/001$ ، $t=0/782$)، امکانات ($P \leq 0/001$ ، $t=0/764$) و ارزیابی خدمات ($P \leq 0/001$ ، $t=0/826$) با رضایتمندی مشتریان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. از طرفی دیگر نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که تمامی چهار مؤلفه واجد شرایط پیش بینی رضایتمندی می باشند.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، مدیریت، رضایتمندی مشتری، فدراسیون پزشکی ورزشی.