

مطالعه رضایت ورزشکاران از کیفیت خدمات‌دهی در باشگاه‌های ورزشی رزمی استان گیلان

جلیل پورزرنگار

دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

چکیده

هدف از تحقیق حاضر مطالعه رضایت ورزشکاران از کیفیت خدمات‌دهی در باشگاه‌های ورزشی رزمی استان گیلان است. این تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی است که اطلاعات به روش میدانی گردآوری شده است. جامعه آماری تحقیق ورزشکاران رزمی کار باشگاه‌های ورزشی استان گیلان می‌باشند که براساس جدول مورگان حجم نمونه آن‌ها ۳۸۴ نفر است. ابزار پژوهش، پرسشنامه‌ی محقق ساخته رضایت مندی و کیفیت خدمات است که روایی سؤالات پرسشنامه توسط تعدادی از اساتید و متخصصین علوم ورزشی تأیید شده و پایایی آن از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۷ محاسبه گردیده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی و نرم افزارهای Spss و Excel استفاده شد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که بیشترین میزان رضایت ورزشکاران مربوط به رضایت از ارتباط مربیان با ورزشکاران و کمترین میزان رضایت مربوط به رضایت از تجهیزات ورزشی مدرن باشگاه است؛ همچنین در این تحقیق مشخص شد که مجموع متغیرهای کیفیت خدمات‌دهی با رضایت ورزشکاران همبستگی دارد. توجه ویژه به رضایت ورزشکاران از طریق افزایش کیفیت خدمات‌دهی در باشگاه‌های ورزشی منجر به گرایش بیشتر افراد جامعه به ورزش و داشتن جامعه‌ای سالم‌تر، پویا‌تر، بانشاط‌تر که محور توسعه و پیشرفت کشورمان است خواهد شد.

واژه‌های کلیدی: رضایت، ورزشکار، کیفیت، خدمات‌دهی، باشگاه ورزشی.

مطالعات تربیت‌بدنی و علوم ورزشی

دوره ۵، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۹، صفحات ۲۸-۱۷