

ارتباط عوامل موثر بر بهره وری اماکن ورزشی با رضایتمندی دانشجویان در دانشگاه‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه‌های آزاد منطقه ۸ تهران

سیده فریده هادوی^۱

۱- دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اسلامشهر

تاریخ دریافت: ۹۱/۱۲/۱۳

تاریخ پذیرش: ۹۲/۰۳/۰۴

چکیده

هدف از انجام این تحقیق، مطالعه ارتباط عوامل موثر بر بهره وری اماکن ورزشی با رضایتمندی دانشجویان در دانشگاه‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه‌های آزاد منطقه ۸ تهران است. این پژوهش یک مطالعه توصیفی-همبستگی است که به شیوه میدانی اجرا شده است. در این پژوهش اطلاعات مورد نظر با استفاده از پرسشنامه‌های تجاری و علیزاده، ۱۳۸۰ (بهره وری اماکن ورزشی) و رضایت مندی از اماکن ورزشی، چین لیو (۲۰۰۸) جمع آوری شد. جامعه آماری این تحقیق تمامی دانشجویان دختر و پسر دانشگاه‌های آزاد منطقه ۸ تهران بودند که طبق وب سایت رسمی دانشگاه آزاد اسلامی تعداد ۱۶۴۲۴۵ نفر و از دانشگاه‌های اسلامشهر، تهران مرکز، علوم پزشکی و تهران شمال هستند. روش نمونه گیری به صورت تصادفی و از نوع خوشه ای بود تا از تمامی دانشجویان با تحصیلات و جنسیت مختلف در دانشگاه‌های مذکور نمونه کاملی انتخاب گردد. نمونه آماری پس از برآورد بر اساس جدول مورگان ۳۸۴ نفر تعیین شده بود که به علت بازگشت بالاتر و پرسشنامه‌های معتبر و قابل استفاده تعداد ۶۰۰ پرسشنامه در بین جامعه آماری توزیع گردید که تعداد ۵۴۲ پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت. نتایج نشان داد عوامل نیروی انسانی و کالبدی به عنوان اولین و دومین اولویت بهره وری اماکن ورزشی بودند. در حیطه رضایتمندی نیز پس از عامل پرسنل، عامل تسهیلات در اولویت بعدی رضایتمندی قرار داشت. بین تمامی ابعاد بهره وری با رضایت مندی رابطه معنادار بدست آمد و عامل مدیریت و برنامه ریزی در پیش بینی رضایتمندی دانشجویان نقش داشت.

کلید واژگان: دانشگاه آزاد، اماکن ورزشی، بهره وری، رضایتمندی، دانشجو.

Email: fa.hadavi@gmail.com

نویسنده مسئول:

مقدمه

دانشگاه های کشور و از آن جمله دانشگاه آزاد با گستره وسیع و فراگیر در سراسر ایران با هدف نهادینه کردن تعلیم و تربیت دانشجویان در کنار سایر اهداف مرتبط با آن، همچون فعالیت های بدنی و ورزش، ایجاد روحیه نشاط و شادابی و ثمربخش کردن اوقات فراغت اقشار مختلف جامعه تاسیس شده اند. کارگر در سال ۱۳۸۸ بیان می کند، بدیهی است که پوشش اکثر افراد جامعه در بخش فعالیت های ورزشی نیز در راستای تحقق اهداف مذکور، مستلزم برنامه ریزی در دانشگاه ها است (۱). طبق نظر جعفری در سال ۱۳۷۷، از طرفی، بی تردید اهمیت بهره وری در افزایش رفاه ملی به طور عام پذیرفته شده است و تمام فعالیت های انسانی به نوعی از بهبود بهره وری منتفع می شوند (۲). همچنین علیزاده در سال ۱۳۸۵ و کارگر در سال ۱۳۸۸ بیان نمودند که بهره وری و ارتقای آن، یکی از اهداف عمده هر سازمان فعال و زنده محسوب می شود. به ویژه آن که این هدف در نهادهایی چون دانشگاه که با اقشار مختلف دانشجویان ارتباط دارد، نقش تعیین کننده ای ایفا می کند. اولین گام در یک نظام متحول و پیشرو، کوشش برای شناخت بهره وری و متعاقب آن تلاش برای تعیین عوامل موثر در افزایش بهره وری است که از شرایط لازم و ضروری برای تحقق رشد و توسعه به شمار می آید (۳ و ۱). بهره وری را استفاده مطلوب از منابع تعریف کرده اند و فرهنگ بهره وری به تفکر هوشمندانه در همه امور برای استفاده بهتر از زمان، طول عمر، مواد، انرژی و سرمایه اطلاق می شود (۳).

سازمان ملی بهره وری ایران در سال ۱۳۷۹ اعلام نمود که از آن جایی که فعالیت های مدیران غالباً بایستی معطوف به افزایش بهره وری در قالب دو مفهوم کارایی و اثر بخشی باشد، از دیرباز اندازه گیری مفاهیم مزبور مورد توجه اندیشمندان در حوزه های مختلف علوم بوده است. پیتر دراکر^۱ در زمینه نقش مدیران در خصوص بهبود بهره وری تاکید داشته و معتقد است بهره وری ساختن منابع در اختیار سازمان به عنوان یک مدیر، یک وظیفه متمایز از سایر وظایف مدیران شامل کارآفرینی و اداره امور موسسه است (۴).

علیزاده در سال ۱۳۸۵ و ندیری در سال ۱۳۸۸ عنوان نمودند که بنا بر اهمیت بهره وری توجه به تعریف سازمان بین المللی کار ضروریست. این سازمان بهره وری را نسبت ستاده به یکی از عوامل تولید (زمین، سرمایه، نیروی کار و مدیریت) تعریف کرده است. در سال ۱۹۵۸ آژانس بهره وری اروپا، بهره وری را درجه و شدت استفاده موثر از هر یک از عوامل تولید تعریف کرد. همچنین این سازمان اعلام داشت که «بهره وری» نوعی تفکر و دیدگاهی است که بر اساس آن هر فرد می تواند کارها و وظایفش را روز به روز بهتر انجام دهد (۳ و ۵).

نتایج تحقیقات نشان داده است که استفاده از ظرفیت های سازمان در واحد زمان، میزان بهره‌وری را افزایش می‌دهد و بخش‌های خصوصی از جمله دانشگاه‌های آزاد که به دنبال استفاده صحیح از منابع جهت کسب درآمد بیشتر هستند، در تقسیم خود ناچارند در راستای حفظ، پایداری و ارتقای خود، بهره‌وری را در واحدهای مختلف خود افزایش دهند و از منابع و ظرفیت، استفاده بهینه و کارآمدی داشته باشند. از آن جا که یکی از ابعاد بهره‌وری دانشگاه‌های آزاد، بهره‌وری اماکن ورزشی مورد استفاده دانشجویان است، نتایج تحقیقات مربوطه اعم از اماکن کل کشور، دانشگاه‌ها و حتی آموزش و پرورش اهمیت بسیاری دارد. نتایج مطالعات پورکیانی در سال ۱۳۷۹، کریمیان در سال ۱۳۸۲، جعفری در سال ۱۳۷۷ و رضانی در سال ۱۳۸۳ به ترتیب در وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، وزارت بهداشت، وزارت آموزش و پرورش و سازمان تربیت بدنی نشان می‌دهد که سرانه فضای ورزشی در کشور پاسخگوی اقشار مختلف جامعه به ویژه نسل جوان نبوده و در قیاس با کشورهای توسعه یافته که سرانه ای بالغ بر ۳ متر مربع دارند، بسیار محدود است (۶،۷،۲). همچنین نتایج مطالعات پورکیانی در سال ۱۳۷۹ نشان می‌دهد که در کنار سرانه فضای ورزشی بسیار کم، میانگین حداکثر ساعات استفاده از فضاهای ورزشی نیز کم بوده است (۶).

همچنین مستندات مربوط به تحلیل عملیات عمرانی بخش تربیت بدنی و ورزش طی ده سال ۱۳۶۷-۱۳۷۶ در بررسی پورکیانی در سال ۱۳۷۹ نشان می‌دهد که ۱۰۴ درصد بیش از اعتبارات مصوب‌های برنامه‌های پنج ساله اول و دوم در اختیار این بخش قرار داده شده است (۶). این امر نشان دهنده توجه بیشتر به ایجاد و توسعه اماکن و تاسیسات ورزشی است. در حالی که همین مستندات به پایین بودن میزان استفاده از تاسیسات ورزشی در مقایسه با ظرفیت‌های بهره‌برداری و میزان استفاده از تاسیسات ورزشی در مقایسه با ظرفیت‌های موجود بنا به دلایل مختلف از جمله فقدان اطلاعات و آمار صحیح و دقیق ساعات بهره‌برداری و استفاده از تاسیسات ورزشی موجود در نوبت‌های کاری مختلف در کلیه روزهای هفته و ماه‌های سال، عدم وجود نظام مناسب مالی و کمبود نیروی انسانی متخصص تاکید شده است. بنابراین در کنار ساخت، تجهیز، نگهداری و تعمیر فضاهای ورزشی برای دستیابی به حداقل سرانه ورزشی مناسب، بهره‌وری نیز در فضاهای ورزشی با توجه به کثرت جمعیت کشور و منابع محدود اعتباری و مالی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. چرخه بهره‌وری در فضاهای ورزشی شامل اندازه‌گیری بهره‌وری، تحلیل بهره‌وری، برنامه‌ریزی بهبود بهره‌وری و اجرای برنامه‌های بهبود بهره‌وری است. مطالعه زیر بنای نظری بهره‌وری نشان می‌دهد که بخش اندازه‌گیری بهره‌وری خود شامل مراحل طراحی نظام اندازه‌گیری بهره‌وری در فضاهای

ورزشی، تدوین بیانیه ماموریت در بخش فضاهای ورزشی، شناسایی انتظارات، شناسایی عوامل موثر در بهره‌وری، انتخاب داده‌ها و نهادهای کلیدی و تعیین شاخص‌های بهره‌وری است. در مطالعه علیزاده و تجاری (۱۳۸۵) شاخص‌های بهره‌وری تاسیسات ورزشی از دیدگاه کارشناسان سازمان تربیت بدنی مورد بررسی قرار گرفته است. این شاخص‌ها در پنج حیطه، کالبدی، نیروی انسانی، منابع مالی، کاربران و مدیریت و برنامه‌ریزی قرار گرفتند (۳).

از طرفی دیگر صاحب‌نظران معتقدند که یکی از راه‌های افزایش بهره‌وری سازمان، بهبود کیفیت خدمات و منظور از آن، تأمین نیازها و انتظارات مشتریان است. دمینگ یکی از پیشگامان نهضت (مدیریت کیفیت جامع) کیفیت را با رضایت مشتری مترادف می‌داند. کیلورو همکاران^۱ در سال ۲۰۰۴، کیفیت خدمات را «توجه مستمر سازمان به برآورده ساختن نیازها و خواسته‌های مشتریان» تعریف می‌کند. چبات و اسوزارسی در سال ۲۰۰۵ به نقل از شومپیتز^۲ رضایتمندی را «ارزیابی مشتریان از تجربه خرید، استفاده از محصول و ارتباط با محصول یا خدمت در طول زمان» تعریف می‌کند (۸).

بنابراین، خیاط زاده، ۱۳۸۲ در سال بیان نمود، با افزایش کیفیت خدمات، رضایت مشتریان بالا می‌رود و بدین طریق بهره‌وری ارتقاء می‌یابد. به همین دلیل می‌توان یکی از شاخص‌های بهره‌وری سازمان را رضایت مشتری دانست (۹). لذا طبق گفته گری و دانکن^۳ در سال ۲۰۰۲، به منظور دستیابی هر سازمان به اهداف خود ضروری است که سازمان‌ها خدمات ارائه شده خود را با بالاترین کیفیت به مشتریان که اصلی‌ترین سرمایه‌های سازمان هستند ارائه کنند که این خود منجر به رضایتمندی مشتریان و ایجاد نگرش وفاداری مثبت به آن سازمان از طرف مشتریان می‌شود (۱۰).

مطالعات پژوهشگران در حیطه رضایتمندی از اماکن ورزشی، زوایا و ابعاد مختلف این امر را مشخص ساخته است. در این راستا سهرابی، کاشف، جوادی پور و حسینی در سال ۱۳۹۰ با ارزیابی اماکن ورزشی ارومیه با شاخص‌های مورد نظر عنوان نمودند که مجموعه‌های ورزشی این شهرستان از لحاظ مکان‌یابی و همجواری در حد متوسط بوده و از لحاظ دسترسی وضعیت ضعیفی دارند (۱۱). همچنین از لحاظ زیباشناختی، ایمنی و وضعیت بهداشتی وضعیت ضعیفی داشتند. عظیم زاده و گوهررستمی در سال ۱۳۹۰ نتیجه گرفتند که انتظارات مخاطبان ایستگاه‌های تندرستی مستقر در پارک‌های تهران به ترتیب اهمیت شامل محیط فیزیکی، برنامه‌های

-
1. Keillor et al
 2. Shompetz
 3. Duncan & Gary

تمرینی، کیفیت مربی، نقش مدیریت و هویت ایستگاه است (۱۲). همچنین رجبی، غفوری و شهلائی در سال ۱۳۹۱ در مطالعه خود به این نتایج دست یافتند که مدیران باشگاه برای افزایش مشتریان زن باید توجه ویژه‌ای به چهار عامل رفتار کارکنان، قابلیت اطمینان کارکنان، برنامه‌های تمرینی و قیمت داشته باشند. همچنین نقش کیفیت خدمات در رضایتمندی مشتریان و ارائه آموزش‌های لازم به کارکنان باشگاه به ویژه مربیان بسیار مؤثر خواهد بود (۱۳). در نهایت بر اساس نتایج تحقیق سلامت، فراهانی و گودرزی در سال ۱۳۹۱ بین رضایت از تجهیزات و محیط فیزیکی، کیفیت کارکنان، خدمات جانبی (دسترسی، بوفه، شهریه باشگاه) باشگاه‌های بدنسازی رابطه معناداری وجود داشت. دانشگاه آزاد نیز به عنوان یک سازمان علمی که بخش اعظمی از خدمات خود را با رضایت دانشجویان خود ارزیابی می‌کند. از این قاعده مستثنی نیست (۱۴). در این راستا با توجه به این که نقش ورزش در دانشگاه‌ها می‌تواند از جهت اجتماعی و بازسازی نسل‌های آینده بسیار مؤثر باشد، جذب حداکثری دانشجویان به سوی ورزش و اماکن ورزشی با جلب رضایت آن‌ها از اهداف کلان دانشگاه آزاد است. منطقه ۸ دانشگاه آزاد اسلامی در منطقه بندی دانشگاه‌های آزاد سراسر کشور، در سال ۱۳۶۶ تشکیل شد. در تاریخ ۱۳۸۹/۷/۳ با توجه به مصوبه مورخ ۱۳۸۹/۶/۳ هیأت مؤسس دانشگاه، کلیه واحدهای استان تهران در اختیار منطقه ۸ قرار گرفت و واحدهای تحت پوشش این منطقه از ۱۱ واحد به ۲۳ واحد و مرکز آموزشی افزایش یافت. منطقه ۸ با در اختیار داشتن ۵ واحد جامع دارای بیشترین تعداد واحدهای جامع در بین کلیه مناطق دانشگاهی بوده و از لحاظ درجه بندی از نوع مناطق درجه ۱ است.

با توجه به موارد عنوان شده، سئوالی که مطرح می‌شود این است که میزان بهره‌وری اماکن ورزشی دانشگاه‌های آزاد منطقه ۸ تهران و رضایت مندی دانشجویان از این اماکن با داشتن بیشترین تعداد دانشجو و هیات علمی چگونه است و ارتباط بین عوامل مؤثر بر بهره‌وری و رضایت مندی دانشجویان دانشگاه‌های آزاد منطقه ۸ تهران به چه صورت است؟

روش پژوهش

این پژوهش یک مطالعه توصیفی-همبستگی است که به شیوه میدانی اجرا شده است. در این پژوهش اطلاعات مورد نظر با استفاده از پرسشنامه‌های تجاری و علیزاده، ۱۳۸۰ (بهره‌وری اماکن ورزشی) و رضایت مندی از اماکن ورزشی، چین لیو (۲۰۰۸) جمع‌آوری شد. جهت تعیین روایی محتوایی پرسشنامه از ۱۰ تن از اساتید مدیریت ورزشی در این زمینه نظر خواهی شد و سپس جهت تعیین پایایی پرسشنامه، یک مطالعه مقدماتی (با تکمیل پرسشنامه توسط ۳۰ نفر) انجام گرفت و ضریب پایایی پرسشنامه بسیار بالا و $= 0.97$ و $= 0.93$ بدست آمد.

با توجه به هدف پژوهش، جامعه آماری مورد نظر این تحقیق را تمامی دانشجویان دختر و پسر دانشگاه‌های آزاد منطقه ۸ تهران بودند که طبق وب سایت رسمی دانشگاه آزاد اسلامی تعداد ۱۶۴۲۴۵ نفر و از دانشگاه های اسلامشهر، تهران مرکز، علوم پزشکی و تهران شمال بودند. روش نمونه گیری به صورت تصادفی و خوشه ای بود به طوری که سعی شد که با توجه به مساوی بودن تقریبی تعداد دانشجویان در هر یک از مراکز، نمونه ها از هر دانشگاه و هر جنسیت به تعداد مساوی اخذ گردد. اما از آن جا که دانشجویان کارشناسی ۷۵٪ و کاردانی ۲۵٪ مشتریان اماکن ورزشی بودند، همین نسبت در نمونه اعمال گردید. نمونه آماری پس از برآورد بر اساس جدول مورگان ۳۸۴ نفر تعیین شده بود که به علت بازگشت بالاتر و پرسشنامه های معتبر و قابل استفاده تعداد ۶۰۰ پرسشنامه در بین جامعه آماری توزیع گردید و تعداد ۵۴۲ پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت.

نتایج

یافته های جمعیت شناختی تحقیق بدین ترتیب به دست آمد:

جدول ۱. توزیع ویژگی‌های جمعیت شناختی جامعه تحت بررسی

متغیرها	جنس	سن	مقطع تحصیلی	رشته
گروه ها	♀	۱۸ تا ۲۲ سال	کارشناسی	تربیت بدنی
	♂	۲۳ تا ۲۷ سال	کارشناسی	تربیت بدنی
		۲۸ سال	کارشناسی	تربیت بدنی
		۲۸ سال	کارشناسی	تربیت بدنی
فراوانی	۲۵۶	۲۵۰	۱۲۶	۲۹۸
درصد	۴۷/۲	۴۶	۲۳/۲	۵۵
	۲۸۶	۱۹۸	۹۴	۲۴۴
	۵۲/۸	۳۶/۵	۱۷/۵	۴۵

پیش از انجام آزمون‌های آماری و به دلیل پیش فرضی جهت استفاده یا عدم استفاده از آزمون‌های پارامتریک از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده گردید. بر این اساس مولفه‌های مورد بررسی در این پژوهش مورد تحلیل قرار گرفت که نتایج آن در جدول ۲ قابل مشاهده است.

جدول ۲. آماره های آزمون کولموگروف اسمیرنوف جهت طبیعی بودن توزیع داده‌ها

توزیع	آماره ها P	Z	متغیرهای پژوهش	
غیرطبیعی	۰/۰۰۱	۱/۹۷۴	عوامل کالبدی	
غیرطبیعی	۰/۰۰۱	۲/۷۵۸	عوامل مالی	
طبیعی	۰/۰۵۱	۱/۳۵۵	عوامل مرتبط با کاربران	عوامل مؤثر بر بهره‌وری
غیرطبیعی	۰/۰۰۱	۲/۷۹۹	عوامل مرتبط با نیروی انسانی	
طبیعی	۰/۱۱۶	۱/۱۹۴	عوامل مدیریت و برنامه ریزی	
غیرطبیعی	۰/۰۱۳	۱/۵۸۴	عوامل مؤثر بر بهره‌وری	
غیرطبیعی	۰/۰۰۱	۲/۰۹۹	ظاهر باشگاه	
غیرطبیعی	۰/۰۰۱	۲/۳۸۶	پرسنل	
غیرطبیعی	۰/۰۰۱	۲/۱۰۷	تسهیلات	رضایمتندی مشتریان
غیرطبیعی	۰/۰۰۱	۲/۸۳۱	ترویج	
غیرطبیعی	۰/۰۰۱	۲/۶۵۴	تجهیزات	
طبیعی	۰/۰۵۱	۱/۳۵۳	رضایت مندی مشتریان	

با توجه به غیر طبیعی بودن توزیع با توجه به جدول ۲ از آزمون های غیر پارامتریک استفاده گردید. لذا برای تعیین اولویت بندی عوامل از آزمون فریدمن استفاده شد.

جدول ۳. نتایج آزمون فریدمن جهت اولویت بندی عوامل مؤثر بر بهره‌وری اماکن ورزشی دانشگاه‌های آزاد منطقه ۸

اولویت معیارها	عوامل پنجگانه مؤثر بر بهره‌وری اماکن ورزشی	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین رتبه
۱	عوامل مرتبط با نیروی انسانی	۳/۳۴	۱/۱۹	۳/۳۱
۲	عوامل کالبدی	۳/۲۲	۱/۰۵	۲/۹۹
۳	عوامل مدیریت و برنامه ریزی	۳/۲۳	۱/۰۵	۲/۹۸
۴	عوامل مرتبط با کاربران	۳/۱۹	۰/۹۴۱	۲/۹۶
۵	عوامل مالی	۳/۱۳	۱/۱۳	۲/۷۵

از دیدگاه مشتریان اماکن ورزشی دانشگاه آزاد، تمامی عوامل مورد نظر این تحقیق در بهره‌وری اماکن ورزشی دارای اهمیت بودند. با این حال عوامل مرتبط با نیروی انسانی بالاترین اولویت و پس از آن به ترتیب عوامل کالبدی، مدیریت و برنامه ریزی، عوامل مرتبط با کاربران و عوامل مالی قرار گرفت.

جدول ۴. نتایج آزمون فریدمن جهت اولویت‌بندی رضایت‌مندی دانشجویان از اماکن ورزشی دانشگاه‌های آزاد منطقه ۸

اولویت معیارها	عوامل پنجگانه رضایت‌مندی دانشجویان از اماکن ورزشی	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین رتبه
۱	پرسنل	۳/۲۵	۰/۸۴۳	۴/۰۴
۲	تسهیلات	۲/۶۴	۱/۰۲	۳/۰۵
۳	ظاهر باشگاه	۲/۶۲	۰/۹۹۱	۳/۰۱
۴	ترویج	۲/۴۴	۰/۹۳۷	۲/۶۱
۵	تجهیزات	۲/۳۱	۱/۰۹	۲/۲۹

از دیدگاه دانشجویان دانشکده‌های تربیت‌بدنی دانشگاه‌های آزاد منطقه ۸ تهران، اختلاف معناداری بین عوامل پنج‌گانه رضایت‌مندی بر بهره‌وری اماکن ورزشی (ظاهر باشگاه، پرسنل، تسهیلات، ترویج، تجهیزات) مشاهده شد. از دیدگاه جامعه مذکور، عوامل مرتبط با پرسنل با میانگین رتبه ۴/۰۴ بالاترین اولویت را با کای اسکوار ۴۰۵/۱۱۵ و درجه آزادی ۴ در سطح معناداری $p < 0/01$ به خود اختصاص داد. به منظور بررسی رابطه بین متغیرها، به دلیل غیر طبیعی بودن توزیع داده‌ها از آزمون اسپیرمن استفاده گردید.

جدول ۵. آماره‌های آزمون اسپیرمن مبنی بر ارتباط ابعاد بهره‌وری اماکن ورزشی با ابعاد رضایت‌مندی دانشجویان

مؤلفه‌ها	ظاهر باشگاه	پرسنل	تسهیلات	ترویج	تجهیزات	رضایت‌مندی
عوامل کالبدی	۰/۲۲۹**	۰/۲۹۶**	۰/۲۷۴**	۰/۲۷۸**	۰/۱۸۸**	۰/۲۹۸**
عوامل مالی	۰/۳۱۹**	۰/۲۵۴**	۰/۲۷۷**	۰/۲۷۹**	۰/۲۱**	۰/۲۸۹**
عوامل مرتبط با کاربران	۰/۲۳۸**	۰/۲۶۱**	۰/۲۸۸**	۰/۲۹۸**	۰/۲۰۴**	۰/۳۱**
عوامل مرتبط با نیروی انسانی	۰/۲۲۹**	۰/۳۵**	۰/۲۴۱**	۰/۲۱۸**	۰/۱۴**	۰/۲۷۶**
عوامل مدیریت و برنامه‌ریزی	۰/۲۷۲**	۰/۳۵۳**	۰/۳۱۸**	۰/۳۱۹**	۰/۲۳۸**	۰/۳۵۸**
بهره‌وری اماکن	۰/۲۶۴**	۰/۳۲۹**	۰/۳۱۷**	۰/۳۰۸**	۰/۲۱۸**	۰/۳۴**

* = معنی‌داری در سطح $p < 0/05$

** = معنی‌داری در سطح $p < 0/01$

بر این اساس، رابطه مثبت و معناداری در سطح $p < 0/01$ دوطرفه یافته شد. بر اساس داده‌های

مندرج در جدول ۵ بین بهره‌وری اماکن ورزشی با رضایت‌مندی همبستگی معناداری وجود دارد. همچنین بالاترین همبستگی بین عوامل مدیریت و برنامه‌ریزی ($r = 0/188, p = 0/01$) و رضایت‌مندی و پایین‌ترین همبستگی بین عوامل کالبدی و تجهیزات ($r = 0/358, p = 0/01$) وجود دارد.

برای تحلیل رگرسیون بین ابعاد (عوامل مؤثر) بهره‌وری اماکن ورزشی به عنوان متغیرهای مستقل (پیشین) و رضایت‌مندی به عنوان متغیر وابسته (ملاک) با روش همزمان استفاده شد. نتایج ضریب همبستگی چند گانه (جدول ۵) نشان می‌دهد که بین ابعاد (عوامل مؤثر) بهره‌وری اماکن ورزشی و رضایت‌مندی رابطه مثبت معناداری ($r = 0/39, p < 0/01$) وجود دارد. همچنین ضریب تعیین R^2 که بیانگر درصد تغییرات تعیین شده از تغییرات متغیر وابسته (ملاک) توسط متغیر مستقل (پیشین) است، نشان می‌دهد که تنها ۱۵/۲ درصد از واریانس رضایت‌مندی مربوط به ابعاد (عوامل مؤثر) بهره‌وری اماکن ورزشی و ۸۴/۸ درصد به عواملی خارج از مدل مذکور مربوط می‌شود.

جدول ۶. نتایج همبستگی چندگانه بین ابعاد (عوامل مؤثر) بهره‌وری اماکن ورزشی و رضایت‌مندی

مدل رگرسیون	N	R	R ²	P
همزمان	۵۴۲	۰/۳۹	۰/۱۵۲	۰/۰۱

نتایج رگرسیون چند متغیره (جدول ۷) نشان می‌دهد که تنها عوامل مرتبط با مدیریت و برنامه‌ریزی ($t = 3/607, p < 0/01$) واجد شرایط پیش‌بینی رضایت‌مندی هستند. همچنین نتایج مربوط به شیب خط رگرسیون (B) در مورد متغیرهای پیش‌بین نشان می‌دهد که میزان آن در این متغیر ($B = 0/208$) است.

جدول ۷. نتایج تحلیل رگرسیون بین ابعاد (عوامل مؤثر) بهره‌وری اماکن ورزشی و رضایت‌مندی

سطح معنی داری P	مقدار T	ضرایب غیراستاندارد			رگرسیون همزمان
		ضرایب استاندارد	Sd.Er	B	
۰/۰۰۱	۱۳/۵۲۱	-	۰/۱۲۱	۱/۶۳۹	عرض از مبدأ
۰/۴۱۳	۰/۸۱۹	۰/۰۶۵	۰/۰۶۱	۰/۰۵	عوامل کالبدی
۰/۷۶۲	۰/۳۰۴	۰/۰۲۵	۰/۰۵۹	۰/۰۱	عوامل مالی
۰/۷۹	۰/۲۶۶	۰/۰۲	۰/۰۶۳	۰/۰۱۷	عوامل مرتبط با کاربران
۰/۴۴۶	۰/۷۶۳	۰/۰۴۵	۰/۰۴	۰/۰۳	عوامل مرتبط با نیروی انسانی
۰/۰۰۱	۳/۶۰۷	۰/۰۲۶۹	۰/۰۵۸	۰/۲۰۸	عوامل مدیریت و برنامه‌ریزی

بنابراین معادله رگرسیون رضایت‌مندی دانشجویان با توجه به متغیرهای پیش‌بین (بین ابعاد عوامل موثر بهره‌وری اماکن ورزشی) بر اساس داده‌های جدول ۷ به شرح زیر است.

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

$$Y = ۱/۶۳۹ + ۰/۲۰۸ (x_1)$$

x_1 = عوامل مدیریت و برنامه‌ریزی

بر اساس رابطه فوق مقدار رضایت‌مندی دانشجویان (Y) به ازای تغییرات بین ابعاد (عوامل موثر) بهره‌وری اماکن ورزشی (x_1) تغییر خواهد کرد. به بیان بهتر، بخشی از میزان رضایت‌مندی دانشجویان را عوامل مرتبط با مدیریت و برنامه‌ریزی تعیین می‌کنند. بر مبنای رابطه فوق به ازای هر واحد از عوامل مرتبط با مدیریت و برنامه‌ریزی میزان ۰/۲۰۸ به رضایت‌مندی دانشجویان افزوده خواهد شد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام این تحقیق، اولویت بندی ابعاد بهره‌وری اماکن ورزشی و همچنین ابعاد رضایت‌مندی دانشجویان دانشکده‌های تربیت بدنی منطقه ۸ دانشگاه آزاد از اماکن ورزشی این دانشگاه و تعیین ارتباط بین آن‌ها بود. از این رو پرسشنامه‌های بهره‌وری اماکن ورزشی (تجاری و علیزاده، ۱۳۸۰) و رضایت‌مندی از اماکن ورزشی (چین لیو، ۲۰۰۸) مورد استفاده قرار گرفت.

از دیدگاه مشتریان اماکن ورزشی دانشگاه آزاد، تمامی عوامل مورد نظر این تحقیق در بهره‌وری اماکن ورزشی دارای اهمیت بودند. این عوامل را کارگر و همکاران (۱۳۸۳)، علیزاده و تجاری (۱۳۸۵) نیز در تحقیق خود اشاره نموده‌اند. همچنین کارگر و همکاران (۱۳۸۳)، ندی و همکاران (۱۳۸۸) نیز عوامل مرتبط با نیروی انسانی را دارای بیشترین تاثیر در بهره‌وری اماکن ورزشی دانستند. تمامی افراد یک سازمان در بهبود بهره‌وری نقش دارند؛ به طوری که در نگرش جدید به افراد از آن‌ها به عنوان یک منبع استراتژیک و ارزنده‌ترین دارایی‌های یک سازمان یاد شده است. تاکید بر جنبه بهبود بهره‌وری نیروی انسانی و خصوصاً روحیه و انگیزه او (به عنوان عامل اصلی رفتار تمامی انسان‌ها) بهترین تاثیر را در افزایش بهره‌وری خواهد داشت. لذا، بدون توجه به این عامل یعنی بهره‌وری نیروی انسانی، بهره‌وری مورد انتظار از سرمایه یا انرژی نیز به دست نخواهد آمد. با توجه به سوالات مرتبط با بخش نیروی انسانی، تعداد افراد شاغل در اماکن ورزشی از مربی و کارشناس گرفته تا نگهبان و مسئولین نگهداری سالن دارای اهمیت هستند. بدین معنا افزایش تعداد مربیان، امکان استفاده صحیح، مناسب و

عادلانه از اماکن ورزشی را برای دانشجویان فراهم می‌آورد. این امر از یک طرف منجر به نگهداری مطلوب و آسیب کمتر وسایل و تجهیزات شده و از طرف دیگر با گسترده تر کردن سطح آموزش و فرصت یادگیری دانشجویان کارایی کلاس را بالاتر می‌برد. همچنین این عامل منجر به افزایش سطح ایمنی فعالیت‌ها شده و امکان آسیب دیدن دانشجویان را در حین حرکات ورزشی کمتر می‌کند. از دیگر عوامل مرتبط با نیروی انسانی، میزان آموزش افراد می‌باشد. هر چه افراد شاغل و متخصصین حاضر در یک مجموعه ورزشی سطح آموزش بالاتری داشته باشند، به شکل مطلوب تری می‌توانند به وظایف خود عمل کرده و در نتیجه بهره‌وری کار بالاتر می‌رود.

همچنین عوامل کالبدی به عنوان دومین اولویت بهره‌وری اماکن ورزشی به دست آمد. در این بخش سهولت دسترسی به اماکن ورزشی، توسعه پذیری، وضعیت ایمنی، انطباق پذیری، قدمت و مجزا بودن امکانات ورزشی قهرمانی و همگانی مورد تاکید قرار گرفته‌اند که با نتایج علیزاده و تجاری (۱۳۸۵) و کارگر و همکاران (۱۳۸۸)، ویر و میارمان (۲۰۰۹) در یک راستا است. از این رو فضاهای ورزشی بایستی همگام با تغییر و تحول تدریجی توسعه یابند. همین عامل در سند راهبردی نظام جامع توسعه تربیت بدنی کشور در بخش نقاط ضعف تحت عنوان پایین بودن استاندارد های امکانات و زیر ساخت های ورزشی نیز مورد توجه قرار گرفته است. دانشگاه های آزاد باید با توجه به میزان دانشجویان جذب شده خود، فضاهای کافی ورزشی و تفریحی ایجاد نمایند و این فضاها از لحاظ دسترسی و موقعیت مناسبی داشته باشد. به خصوص برای دسترسی به خوابگاه و یا محیط های کلاسی در صورت دور بودن وسایل ایاب و ذهاب تدارک دیده شود.

سومین عامل مؤثر بر بهره‌وری اماکن ورزشی عامل مدیریت و برنامه ریزی بود. نداری و همکاران (۱۳۸۸)، اسمیت (۲۰۰۳) و جاگودا (۲۰۰۸) نیز به اهمیت این موضوع اشاره نمودند. برای در اختیار داشتن یک مجموعه ورزشی بهره‌ور، قبل از هر چیز باید سیستم برنامه ریز و همچنین ارزیابی و نظارت مناسب برای آن طراحی نمود و به مدیران متفکر و با اندیشه بهره‌روی اتکا کرد.

همان طور که عنوان شد خرده مقیاس پرسنل در میان متغیرهای بهره‌وری و رضایت مندی از اولویت های مشتریان است. زیرا از دید مشتریان کارکنان باشگاه ورزشی در مواجهه با دانشجویان دارای برخوردی مودبانه، تمایل زیاد در کمک به دانشجویان، دارا بودن تخصص و دانش لازم از جمله مهمترین عوامل رضایت است. زیرا همان طور که فینک و پاستوره (۲۰۰۲) در بررسی تأثیر سطح تسهیلات ورزشی بر رضایت مندی تماشاگران لیگ هاکی به این نتیجه رسید که

کیفیت خدمات مطلوب از سوی پرسنل نیز تأثیر بیشتری بر رضایت مندی مشتریان دارد و عامل نیروی انسانی که در بیشتر سازمان‌ها جزو مهم ترین منابع و دارایی یک سازمان محسوب می‌شوند می‌توانند در سود آوری و یا زیان سازمان خود نقش عمده‌ای را ایفا کنند. زیرا کیم (۲۰۰۰) عنوان می‌کند برای دستیابی به رضایت‌مندی مشتریان باید تمرکز بر روی مشتری و بازار، تقویت پرسنل خط مقدم و ایجاد انگیزه و آموزش مناسب در پرسنل اقدام نمود. همچنین فرایر (۲۰۰۴) استفاده از نیروهای متخصص و کارآمد را در بهبود عملکرد باشگاه‌ها و رضایت‌مندی مشتریان موثر می‌داند. رحمتی اصل و همکاران (۱۳۹۰) نیز پرسنل را مهم ترین عامل در رضایت‌مندی عنوان نمودند. همان طور که گفته شد بالا بودن توان تخصصی مربیان و پرسنل منجر به افزایش یادگیری مهارت های ورزشی و تسریع در بهبود عملکرد ورزشکار شده و احساس رضایت‌مندی را در وی ایجاد می نماید. این عامل را عظیم زاده و همکاران (۱۳۹۰) و سلامت و همکاران (۱۳۹۱) نیز تأکید نمودند.

همان طور که مشاهده می شود به غیر از میانگین عامل پرسنل که بالای حد میانگین قرار دارد، بقیه موارد زیر میانگین هستند و دانشجویان در ارتباط با تسهیلات، ظاهر باشگاه، ترویج و تجهیزات رضایت‌مندی ندارند. سهرابی و همکاران (۱۳۹۰) نیز نتیجه مشابهی را در امکان ورزشی ارومیه گزارش نمودند. پس از عامل پرسنل، عامل تسهیلات در اولویت بعدی رضایت‌مندی قرار داشت. گرنویل، فینک و پاستوره (۲۰۰۲) نیز سطح تسهیلات را یک پیش‌بین قوی برای رضایت‌مندی مشتریان ورزشی عنوان نمود. همچنین عظیم زاده و همکاران (۱۳۹۰) و سلامت و همکاران (۱۳۹۱) نیز این موضوع را عنوان نمودند. با این حال دانشجویان دانشگاه آزاد از تسهیلات امکان ورزشی دانشگاه های خود رضایت کافی ندارند. بدین معنی که امکان ورزشی مورد نظر از لحاظ دسترسی راحت نیست، زمانبندی برنامه ها نیز مناسب نیستند و یا این که ظرفیت باشگاه با توجه به افراد استفاده کننده از آن کم است. همان طور که در طراحی و ساخت امکان ورزشی نیز بر این نکته تأکید ویژه ای می شود، امکان باید از لحاظ در دسترس بودن در مکان مناسبی قرار گیرند؛ به خصوص بعد از تمرینات دانشجو که در حالت خستگی فیزیکی قرار دارد برای دستیابی به سایر بخش های دانشگاه و یا وسایل نقلیه نباید با دشواری مواجه شود تا انگیزه ورزش کردن و انجام فعالیت های بدنی در وی کاسته نشود. وضعیت ظاهری سالن نیز عامل بعدی موثر در رضایت مندی دانشجویان است که یکی از فاکتورهای آن وضعیت بهداشتی است. این عامل اهمیت ویژه ای دارد زیرا علاوه بر این که در جذب دانشجویان به حضور مجدد در امکان ورزشی و انجام فعالیت بدنی موثر است، از طرف دیگر به طور مستقیم بر سلامت آن ها تأثیر گذار است. به طوری که در صورت رعایت نشدن بهداشت،

بیماری‌های مختلف پوستی و تنفسی گریبان‌گیر دانشجویان خواهد شد. علاوه بر نظافت، نظم و مرتب بودن باشگاه به صورت روانی در نظر مشتریان تاثیر گذار است. چوان (۲۰۰۸) نیز محیط باشگاه را در رضایتمندی دخیل می‌داند. با توجه به این که مبحث ورزش و انجام فعالیت‌های ورزشی علاوه بر واحد درسی بخشی از اهداف معاونت دانشجویی دانشگاه‌ها است و این موضوع در سند ۱۴۰۴، سند چشم‌انداز چهارم و پنجم توسعه و سند جامع سلامت کشور مورد تاکید قرار گرفته است. وظیفه مدیریت تربیت بدنی دانشگاه‌ها است که با روش‌های تبلیغی و ترویجی مختلف دانشجویان را به شرکت در برنامه‌های ورزشی و تفریحی دانشگاه جذب نمایند. ببودت (۲۰۰۶) با صحنه گذاشتن بر تاثیر کارکنان بر عامل ترویج برای افزایش رضایت مشتریان ورزشی تاکید می‌کند. در نهایت بر اساس نتایج تحقیق، دانشجویان دانشگاه آزاد در منطقه ۸ از تجهیزات اماکن ورزشی این دانشگاه رضایت ندارند. بدین معنی که تجهیزات باشگاه از لحاظ کیفی در وضعیت مناسبی نیستند و استاندارد‌های لازم را ندارد. این موضوع خود می‌تواند به کاهش ایمنی تجهیزات و افزایش صدمه به دانشجویان منجر شود. پدراگوسا و کوریا (۲۰۰۹) معتقدند تجهیزات باشگاه بر رضایتمندی مشتریان موثر است. سید بهلکه و همکاران (۱۳۸۷)، حسینی و همکاران (۱۳۸۹) و هنری (۱۳۸۹) نیز بر تمامی عوامل فوق صحنه می‌گذارند.

مطابق نتایج به دست آمده بین تمامی ابعاد بهره‌وری با ابعاد رضایتمندی رابطه وجود دارد و عامل بهره‌وری با رضایتمندی مشتریان ۰,۳۴ همبستگی دارند. بدین معنی که با تقویت هر یک از ابعاد بهره‌وری اماکن ورزشی می‌توان منجر به افزایش رضایت مندی در دانشجویان استفاده‌کننده از این اماکن شد. در این بین بیشترین میزان همبستگی مربوط به عوامل مدیریت و برنامه‌ریزی و رضایت مندی است. هاشمی و همکاران (۱۳۸۸) بیان می‌کنند که مجموعه‌های ورزشی خصوصی به علت دارا بودن مدیران کارآمد و متخصص، رضایت مندی بیشتری را برای مشتریان خود به ارمغان می‌آورند که با نتایج تحقیق حاضر همسو است. سهرابی و همکاران (۱۳۹۰) نیز به این موضوع اشاره نمودند. مجموعه‌های خصوصی به دنبال درآمدزایی و افزایش منافع مالی خود می‌باشند و از آن‌جا که هزینه‌های بیشتری را نسبت به بخش‌های دولتی متقبل می‌شوند برای درآمدزایی نیاز به برنامه‌ریزی دقیق و تخصصی و همچنین سیستم‌های ارزشیابی مطلوب دارند تا ضعف‌ها را شناسایی نموده و از ضررهای مالی و حقوقی جلوگیری نماید. لذا برای دستیابی به این مهم به مدیران کارآزموده نیاز دارند. از این رو دانشگاه آزاد اسلامی به عنوان یک سازمان غیردولتی برای دستیابی به افزایش رضایت دانشجویان خود باید در بخش‌های مختلف و بالاخص امور مرتبط با ورزش و سلامتی

دانشجویان از مدیران و پرسنل خبره استفاده نماید.

در نهایت می توان عنوان نمود که عامل مدیریت و برنامه ریزی تنها توانایی پیشگویی رضایتمندی دانشجویان را در استفاده از اماکن ورزشی دارا است. بر مبنای این رابطه، به ازای هر واحد از عوامل مرتبط با مدیریت و برنامه ریزی میزان ۰/۲۰۸ به رضایتمندی دانشجویان افزوده خواهد شد. یافته های مطالعه حاضر می تواند دست اندر کاران و مسئولین مربوطه را در جهت برنامه ریزی برای بهبود بهره وری اماکن و توجه به رضایتمندی دانشجویان از اماکن ورزشی دانشگاه های آزاد منطقه ۸ تهران یاری دهد.

این نتایج می تواند خطوط راهنما و راهکارهای مناسب را برای مدیران تربیت بدنی دانشگاه ها مشخص نماید. نظر به این که اماکن و تاسیسات ورزشی یکی از ابزارهای مهم در هر چه بهتر برگزار کردن فعالیت های برنامه ورزشی در دانشگاه هاست، به نظر می رسد این اماکن در دانشکده و دانشگاه ها باید به نحوی طراحی و احداث شوند و یا توسعه یابند که مورد استفاده همه قرار گیرند. علاوه بر این، کلیه افراد و مشتریان اماکن ورزشی باید رضایت کافی از اماکن و تجهیزات مورد استفاده را داشته باشند تا علاقه و امکان حضور آن ها در مجموعه بیشتر گردد. لذا جهت تامین رضایت مشتریان مجموعه های ورزشی توجه خاصی به عوامل موثر بر بهره وری آن ها شده است و نتایج تحقیق حاضر نیز به آن اشاره می کند. از این رو توجه خاص به عوامل موثر در بهره وری اماکن ورزشی دانشگاه ها مانند نیروی انسانی متخصص و آموزش دیده، که مهمترین عامل از دید دانشجویان بود، عوامل کالبدی، مدیریتی، عوامل مرتبط با کاربران و عوامل مالی در ارتقا عملکرد و بازدهی این اماکن راهگشا خواهد بود. از سوی دیگر دانشجویان استفاده کننده از اماکن ورزشی دانشگاه از وضعیت این اماکن رضایت نداشتند. به خصوص این که این عدم رضایت در بخش تجهیزات و ترویج نمود ویژه ای داشت. بدین معنی که تجهیزات ورزشی موجود در مجموعه های ورزشی دانشگاه از کیفیت مناسب برخوردار نیستند. این موضوع علاوه بر تاثیر در یادگیری بر سلامت دانشجویان نیز اثرگذار است. لذا توجه هر چه بیشتر مدیران تربیت بدنی و مسئولان اماکن ورزشی دانشگاه های آزاد به عوامل ذکر شده در بخش بهره وری و رضایت مندی دانشجویان توصیه می گردد.

منابع

۱. کارگر غلامعلی، ندری امیر، هنری حبیب. شناسایی عوامل مرتبط (کالبدی و مشتری مداری) با بهره وری اماکن ورزشی استان لرستان. هفتمین همایش بین المللی تربیت بدنی و علوم ورزشی؛ ۱۳۸۸؛ تهران.

۲. جعفری محمد. بررسی رابطه بین رضایتمندی کارکنان و بیمه شدگان با بهره‌وری در سازمان تامین اجتماعی استان کرمانشاه. پایان نامه کارشناسی ارشد. مرکز آموزش مدیریت دولتی؛ ۱۳۷۷.
۳. علیزاده، محمد حسین و تجاری، فرشاد. بررسی شیوه‌های افزایش بهره‌وری اماکن، تاسیسات و تجهیزات ورزشی. پژوهش در علوم ورزشی. ۱۳۸۵؛ ۱۱: ۲۹-۴۳.
۴. سازمان ملی بهره‌وری ملی ایران. راهنمای اندازه‌گیری شاخص‌های بهره‌وری. تهران؛ ۱۳۷۹.
۵. ندیری امیر، کارگر غلامعلی، هنری حبیب، گوهری پور محمد صادق. شناسایی عوامل مرتبط (نیروی انسانی و نظارت و ارزیابی) با بهره‌وری اماکن ورزشی استان لرستان. هفتمین همایش بین‌المللی تربیت بدنی و علوم ورزشی؛ تهران؛ ۱۳۸۸.
۶. پورکیانی محمد. بررسی وضعیت موجود فضاهای ورزشی دانشگاه‌های سراسر کشور و میزان بهره‌وری از آن‌ها. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران؛ ۱۳۷۸.
۷. کریمیان، جهانگیر. توصیف برنامه‌ها، تشکیلات، نیروی انسانی، بودجه و امکانات فوق برنامه ورزشی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور از دیدگاه مدیران و ارائه راه‌کارهای اجرایی. اداره کل تربیت بدنی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی؛ ۱۳۸۲.
8. Chebat, J, Slusarczyk W. How Emotions Mediate the Effects Of perceived Justice on Loyalty in Service Recovery Situations: An Empiricalstudy. Journal of Business Research. 2005; 58 (5): 664 - 673.
۹. خیاط زاده ماهانی اکرم. رضایت مشتری. تدبیر. شماره ۱۴۱؛ بهمن: ۱۳۸۲.
10. Duncan M, Gary H. The relationship among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customers at an Australian sports and leisure center. Sport Management Review. 2002; 5: 25-43.
۱۱. سهرابی پوریا، کاشف میرمحمد، جوادی پور محمد، حسینی فاطمه سادات. بررسی وضعیت دسترسی، هم‌جواری و ساخت اماکن و فضاهای ورزشی شهرستان ارومیه با توجه به استانداردها. پژوهش در علوم ورزشی. ۱۳۹۰؛ شماره ۱۱: صص ۱۳۳-۱۴۶.
۱۲. عظیم زاده سید مرتضی، گوهررستمی حمیدرضا. تعیین انتظارات مخاطبان ایستگاه‌های تندرستی مستقر در پارک‌های شهرداری تهران: مطالعه موردی منطقه ۶. نشریه پژوهش در علوم ورزشی. ۱۳۹۰؛ شماره ۱۱: صص ۴۵-۵۶.

۱۳. رجیبی مجتبی، غفوری فرزاد، شهلائی باقری جواد. مقایسه کیفیت خدمات با رضایتمندی مشتریان مرد وزن باشگاه های بدنسازی خصوصی شهرستان شاهرود. *مطالعات مدیریت ورزشی* ۱۳۹۱؛ شماره ۱۴: صص ۱۲۵-۱۳۶.
۱۴. سلامت ندا، فراهانی ابوالفضل، گودرزی محمود. بررسی رضایتمندی مشتریان باشگاه های بدنسازی خصوصی و دولتی شهر گرگان. *مطالعات مدیریت ورزشی*. ۱۳۹۱؛ شماره ۱۶.
15. Jacoby J, Chestnut R. Brand Loyalty: Measurement and Management. New York: John Wiley & Sons; 1978.
16. Kim D, Kim S Y. QUESC: An instrument for assessing the service Quality of sport centers in Korea. *Journal of Sport Management*. 1995; 9: 208-220.
17. Frier.M. Woman sport marketing, business. Computer. 2004.
۱۸. رحمتی اصل نایب علی، کشاورز محمد حسن، محمودی احمد، گودرزی محمود. بررسی ارتباط بین رضایتمندی با وفاداری مشتریان مدارس فوتبال شهر تهران. همایش مدیریت و برنامه ریزی در فوتبال پایه، آکادمی ملی فوتبال ایران؛ تهران: ۱۳۹۰.
19. Chuan-Jao, Lin. Service Quality of the Ocean Sports Clubs and Its Impact on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. An applied dissertation project; UNITED STATES SPORTS ACADEMY: 2008.
۲۰. بهلکه طاهر، حمیدی مهرزاد، گودرزی محمود. بررسی عوامل مرتبط با رضایتمندی مشتریان استخرهای سر پوشیده خصوصی. *نشریه حرکت*. ۱۳۸۷؛ شماره ۳۷: صص ۴۹-۵۸.
۲۱. هنری حبیب. بررسی رضایت، نیازها و مشکلات کاربران باشگاه های آمادگی جسمانی و ایروبیک. چکیده مقالات اولین همایش علمی بین المللی آمادگی جسمانی و ایروبیک؛ تهران؛ ۱۳۸۹. صص ۱۲۰.
۲۲. هاشمی سیده اعظم، رضوی محمد حسین، حسینی عماد، ساعتچیان وحید. مقایسه تاثیر نقش خصوصی سازی بر بهره وری استخرهای خصوصی، دولتی و خصوصی شده شهر مشهد. هفتمین همایش بین المللی تربیت بدنی و علوم ورزشی؛ ۱۳۸۸؛ تهران.