

عنوان مقاله:

بررسی میزان رضایتمندی مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده در استخرهای سرپوشیده خصوصی و دولتی شهر آمل

محل انتشار:

ششمین همایش ملی دانشجویان تربیت بدنی و علوم ورزشی ایران (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

ابراهیم قاسم زاده میرکلائی - دانشجوی دوره کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه شمال

سعید امیرنژاد - عضو هیات علمی دانشگاه شمال

خلاصه مقاله:

هدف: تحقیق حاضر به بررسی میزان رضایتمندی مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده در استخرهای سرپوشیده خصوصی و دولتی می پردازد. روش شناسی: این پژوهش از نوع تحقیقات توصیفی-پیمایشی است. نمونه آماری شامل مشتریان استخرهای خصوصی و دولتی شهرستان آمل (98 نفر مرد و 77 نفر زن) که به پرسشنامه 30 سوالی محقق ساخته، شامل 6 شاخص وفاداری مشتری، کیفیت پرسنل، کیفیت امکانات و تجهیزات، بهداشت و ایمنی، مدیریت و برنامه ریزی و ویژگی های محیطی پاسخ داده اند. روائی صوری و محتوای پرسشنامه توسط 10 نفر از متخصصین مدیریت ورزشی تأیید و پایانی درونی آن توسط آزمون آلفاکرونباخ 0.89 بدست آمده است. برای تجزیه و تحلیل آماری داده ها با بکارگیری از نرم افزار (SPSS 15) از آزمون های KS، یومن ویتنی، تی مستقل و فریدمن استفاده شد. یافته ها: یافته های پژوهش نشان می دهد بین رضایتمندی مشتریان استخرهای خصوصی و دولتی در شاخص های کیفیت پرسنل ($P=0.001$)، کیفیت امکانات و تجهیزات ($P=0.001$)، بهداشت و ایمنی ($P=0.001$) و مدیریت و برنامه ریزی ($P=0.001$) تفاوت معنی داری وجود دارد اما این تفاوت در شاخص وفاداری مشتری ($P=0.284$) و رضایتمندی مشتریان استخرها ($P=0.197$) مشاهده نشد. ($p>.05$) بحث و نتیجه گیری: در تحقیق حاضر تفاوت معنی داری در رضایتمندی مشتریان استخرهای خصوصی و دولتی مشاهده نشد که نشان از رشد و پیشرفت خدمات ارائه شده در استخرهای دولتی در طی سال های اخیر دارد که با افزایش رضایتمندی مشتریان استخرهای دولتی همراه بوده است. به نظر می رسد مدیران استخرهای دولتی با ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعین، می توانند افزایش وفاداری و جذب مشتریان را به همراه داشته باشند.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی، وفاداری مشتری، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/194478>

