

عنوان مقاله:

بررسی میزان رضایت مندی مشتریان باشگاه های بدن سازی با استفاده از مدل کانو (مطالعه موردی: باشگاه های خصوصی و دولتی شهر تبریز)

محل انتشار:

اولین همایش ملی دستاوردهای نوین تربیت بدنی و ورزش (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

رضا برازنده - دانشجوی کارشناسی ارشد

فاطمه عبدوی - استادیار دانشگاه تبریز

یعقوب بدری اذرین - دانشیار دانشگاه تبریز

خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش، بررسی و مقایسه عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشتریان باشگاه های بدنسازی خصوصی و دولتی شهر تبریز با استفاده از مدل کانو بود. (مدل کانو مدلی است که براساس آن نیازمندی های مشتریان به سه دسته الزامات عملکردی، اساسی و انگیزشی تقسیم می شوند). در سازمان های موفق، رضایت مشتری، به عنوان یکی از معیارهای موفقیت در نظر گرفته می شود. این سازمان ها به شدت بر روی بهبود فعالیت هایی که موجب رضایتمندی مشتریان می شود سرمایه گذاری می کنند. بنابراین ایجاد و پیاده سازی دستگاه های اندازه گیری و پایش رضایت مشتری، مهم ترین امر در بهبود عملکرد از نیازهای اساسی سازمان های امروزی به شمار می رود. جامعه آماری مورد بررسی در این پژوهش، مشتریان باشگاه های بدنسازی خصوصی و دولتی مردان و زنان شهر تبریز بودند که دست کم شش ماه سابقه فعالیت ورزشی داشتند. نمونه آماری ما 381 نفر از مشتریان بودند که به طور تصادفی خوشه ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات از طریق پرسش نامه بود. با توجه به نتایج تحقیقات می توان دریافت که در گروه الزامات اساسی، ایمنی وسایل و تجهیزات، در گروه الزامات عملکردی و رعایت بهداشت، و با تمیز بودن وسایل و تجهیزات و در گروه الزامات انگیزشی وجود تنوع در دستگاه ها و وسایل ورزشی از اولویت و اهمیت بالاتری نسبت به دیگر عوامل برخوردار هستند. لذا پیشنهاد می شود با توجه بیشتر به این عوامل موجبات رضایتمندی مشتریان از باشگاه ها را هرچه بیشتر فراهم آوریم. همچنین عامل ایمنی وسایل و تجهیزات در ضریب نارضایتی رتبه اول را به خود اختصاص داده است، پس پیشنهاد می شود در جهت افزایش رضایت مشتریان این عامل بهبود یابد.

کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، باشگاه های بدن سازی، مدل کانو، نیاز های عملکردی، نیاز های انگیزشی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/427002>

