

بررسی رضایتمندی ورزشکاران از عملکرد اماکن و تاسیسات ورزشی (مطالعه موردی: اماکن و تاسیسات رشته‌های ورزشی مختلف)

افسانه شرقی^{*۱}

فرزاد نوبخت^۲

محمد زارع آبندانسری^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۰/۰۸ تاریخ چاپ: ۱۴۰۲/۱۲/۲۹

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی میزان امتیازات ورزشکاران از عملکرد اماکن و اماکن ورزشی می باشد. این نوع پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نوع تحقیقات توصیفی و میدانی می باشد. جامعه آماری افراد کلیه ورزشکاران اماکن ورزشی سرپوشیده و روباز ورزش و تفریح شهر اردبیل. در این تحقیق ۵۴۵ نفر پرسشنامه را تکمیل کردند و بر اساس جدول مورگان ۳۸۴ نفر به صورت تصادفی به عنوان نمونه آماری این تحقیق انتخاب شدند. برای ارزیابی و تحلیل مناسب از آمار توصیفی و روش های آمار استنباطی استفاده شد که از جداول، فراوانی ها، درصدها، میانگین ها و انحرافات استاندارد استخراج شده است. همچنین برای تعیین نرمال بودن داده ها از توزیع میانه و برای آزمون فرضیه های تحقیق از آزمون تی تک نمونه ای و برای همبستگی درون گروهی از رگرسیون چندگانه استفاده شد. برای بررسی و تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۶ با سطح معنی داری $P < 0/05$ استفاده شد. نتایج نشان داد که بین رضایت از امکانات ورزشی و نمره شاخص جامعه راضی تفاوت آماری معنی داری وجود دارد ($P > 0/05$). نتایج نشان می دهد که سطح معنی داری آزمون برای اعتبار اماکن ورزشی از نظر آماری تفاوت معناداری دارد ($P < 0/05$). همچنین مقدار ضریب T از مقدار بحرانی آن (۱/۹۶) بیشتر است. با توجه به این یافته می توان نتیجه گرفت که امکانات و اماکن ورزشی شهر اردبیل از نظر کیفیت در بین مددجویان از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

واژگان کلیدی

اماکن ورزشی، رضایتمندی، فعالیت های ورزشی، اردبیل

۱. کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران. (نویسنده مسئول):

(afsaneshargi@gmail.com)

۲. دانشیار مدیریت ورزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران.

۳. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران.

مقدمه

در طول تاریخ همواره ورزش و عناصر زیرساختی آن دو عنصر جدایی ناپذیر از هم بوده و برای تحقق اهداف و برنامه‌های ورزشی، نیاز بر آن است که ابزارها و زیر ساخت‌های مربوط به ورزش از استانداردها و فاکتورهای دقیق و مطابق میل و نظر ورزشکاران برخوردار باشد؛ زیرا ابزارها و زیرساخت‌های ورزشی بدون وجود ورزشکار نمی‌تواند ماهیت و کاربرد خود را نشان دهد. اساسی‌ترین هدف از تربیت بدنی و ورزش، توسعه ورزش برای سلامتی و بهداشت جسمی و روانی قشرهای گوناگون جامعه است (خسروی زاده و همکاران، ۱۳۹۴ ص ۳۷). لذا توسعه ورزش نیز نیازمند توسعه امکانات، فضاها، ابزارها و زیر ساخت‌های ورزشی است تا بتواند در وهله بعدی هم رضایتمندی ورزشکاران را تامین نماید.

مراکز و مکان‌های ورزشی یکی از این سازمان‌ها می‌توانند محسوب شوند که برای ورزشکاران رشته‌های مختلف می‌توانند خدمات ارائه دهد. در تحقق این امر پیاده‌سازی بهتر سیستم رضایت مندی از این اماکن و تاسیسات ورزشی امری مهم است که باعث شناخت مزیت‌های رقابتی مکان ورزشی می‌شود و ابزاری است اصولی که مدیران مکان‌های ورزشی به وسیله آن سلامت ارتباط خود با ورزشکاران را ارزیابی می‌کنند. ورزشکارانی که رضایت بیشتری از کیفیت و اماکن و تاسیسات ورزشی دارند احتمال بیشتری دارد تا مجدداً به این مکان مراجعه و از خدمات آن استفاده کنند (بولمر و اسکولدر^۱، ۲۰۰۷ ص ۲۳). عدم رضایتمندی ورزشکاران از اماکن و تاسیسات ورزشی می‌تواند باعث بی‌انگیزگی و دلسردی و عدم تمایل ورزشکاران به فعالیت در حرفه ورزشی خود شود، زیرا ورزشکار زمانی که نتواند بازخورد مثبتی از انجام تمرینان و فعالیت‌های ورزشی خود، به دلیل امکانات ضعیف از آن محل داشته باشد، این مساله مشکلات متعددی که به آن اشاره شد را می‌تواند در پی داشته باشد. این در حالی است که بیان شده اکثر ورزشکاران عملکرد موفقیت آمیز یا عملکرد منجر به شکست خود را به عوامل هیجانی و انگیزشی نسبت می‌دهند (عباس قلی پور و خوجوی، ۱۳۹۶ ص ۱۴ و ۱۵).

استاندارد و باکیفیت بودن اماکن و تاسیسات ورزشی در ابعاد مختلف تاثیرگذار است به طوری که بیان شده ورود به مقوله ورزش حتی بر ارزیابی روانشناختی محیط رویداد تأثیر می‌گذارد. مشارکت ورزشی تأثیر مستقیمی بر رضایت از رویداد دارد و دل بستگی به محل برگزاری، تأثیر مستقیمی بر رضایت از رویداد دارد (براون^۲ و همکاران، ۲۰۱۶ ص ۱۶۲)؛ و این در حالی است که امکانات و تاسیسات ورزشی نامناسب منجر به کاهش میزان انگیزه ورزش کردن می‌شود (بلک نیکول^۳ و همکاران، ۲۰۱۸ ص ۱۴۶). در یک پژوهشی که در انگلیس انجام شد مشخص گردید در استخرها، رضایت ورزشکاران خانم کمتر بوده و از نظر تمیزی و دمای آب استخرها ضعف وجود داشته و ورزشکاران رضایت

^۱ - Bloemer& Odekerken-Schröder

^۲ - Brown

^۳ - Black, Nicole

کمتری داشته‌اند (کونگ و تیلور^۴، ۲۰۱۴ ص ۹)؛ بنابراین کم بودن انگیزه در ورزش به دنبال نتوانستن در بهره جستن از امکانات اماکن و تاسیسات استاندارد ورزشی، می‌تواند منجر به عدم دریافت نتیجه نهایی ورزشکار از تمرینات و تلاش های مضاعف خود در عرصه ورزش شود. چرا که در برخی رشته‌های ورزشی نیازمند امکانات استاندارد برای ورزش می‌باشد. برای نمونه در سالن‌های بدنسازی، نیاز زیادی به برخورداری از تهویه، نور و فضای بزرگ برای تمرینات ورزشی می‌باشد که این مساله به نتیجه بخش بودن ورزش و رشد فیزیکی ورزشکار و در نتیجه دستیابی به مدارها و افتخارات جهانی است که متأسفانه شواهد میدانی نشان می‌دهد هنوز در برخی رشته‌های ورزشی این کمبودها وجود دارد. در راستای تحقق و توسعه اهداف و برنامه‌های سیاست های کلان توسعه کشور در حوزه ورزش نیاز بر آن است تا مقوله ارتقاء سطح کیفیت و استانداردهای اماکن و تاسیسات ورزشی در کشور مورد حمایت قرار گیرد و در جهت افزایش میزان رضایتمندی ورزشکاران از وضعیت اماکن و تاسیسات سالن‌های ورزشی رشته‌های ورزشی اقدامات و برنامه‌های راهبردی توسعه محور صورت گیرد؛ اما متأسفانه شواهد میدانی نشان از وضعیت نامطلوب اماکن و تاسیسات ورزشی در کشور می‌باشد. عدم تطابق با استانداردهای ورزشی جهانی یکی از مشکلات عدیده در این زمینه می‌باشد. استان اردبیل یکی از استان‌های مطرح در عرصه ورزشی می‌باشد. آنچه مهم است این است که به منظور جلب رضایت مشتریان و حمایت و تشویق این ورزشکاران نیاز ضروری بر بررسی وضعیت تاسیسات و اماکن ورزشی از بعد استانداردها و شاخص‌های آن از دید ورزشکاران می‌باشد آنچه شواهد نشان می‌دهد که این مساله در این استان جامانده و پژوهش منسجمی در این زمینه صورت نگرفته است. این در حالی است که نبود استانداردهای کافی و لازم در اماکن و تاسیسات ورزشی منجر به نارضایتی و عدم استقبال ورزشکاران از آن خواهد بود نتایج مشاهدات نشان می‌دهد استان اردبیل به غیر از چند ورزشگاه مطرح و انگشت شمار، سالن‌های ورزشی زیادی در سطح شهر اعم از سالن‌های دولتی و غیردولتی داشته که نتایج مشاهده نشان می‌دهد برخی از این اماکن از کمترین استانداردهای اماکن و تاسیسات بهره‌مند هستند و مصاحبه با عده‌ای از این ورزشکاران نشان می‌دهد رضایت کافی در این زمینه وجود ندارد؛ اما برای بررسی کلی این مساله نیازمند نظرسنجی و بررسی وسیع میدانی از نظرات اکثر ورزشکاران در این زمینه است؛ بنابراین سوال اصلی این تحقیق این است که آیا ورزشکاران استان اردبیل از اماکن و تاسیسات ورزشی این استان رضایت کافی را دارند؟ و آیا در چه بخشی این رضایت بیشتر و در چه رشته ای کمتر است؟

روش‌شناسی

تحقیقات از حیث هدف، روش گردآوری و شیوه تجزیه و تحلیل داده‌ها در دسته بندی‌های مختلفی قرار می‌گیرند. این پژوهش از نظر هدف انجام آن، از نوع تحقیقات کاربردی مقطعی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های کمی - پیمایشی و از نظر روش تجزیه و تحلیل داده‌ها از نوع تحقیقات تحلیلی - توصیفی می‌باشد. در این تحقیق اماکن ورزشی استان اردبیل، شهر اردبیل مورد بررسی قرار گرفت. جامعه آماری تحقیق شامل تمامی ورزشکاران رشته‌های

⁴ -Kung& Taylor

ورزشی در اماکن ورزشی سرپوشیده و روباز در شهر اردبیل بودند. به دلیل حجم بالای نمونه ها با استفاده از جدول استاندارد مورگان برای جوامع بزرگ، تعداد ۳۸۴ نفر ورزشکار از اماکن ورزشی ذکر شده از هر مکان را استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شد.

با توجه به نوع تحقیق حاضر که در گروه تحقیقات کمی قرار دارد و برای اندازه گیری متغیرها از ابزار و مقیاس کمی استفاده شده است، لذا مناسبترین ابزاری برای سنجش متغیرها در پژوهش های کمی، پرسشنامه می باشد. ابزار مورد استفاده پرسشنامه رضایت مندی از کیفیت اماکن و تاسیسات ورزشی پارسورامان و همکاران (۱۹۸۸) است که برگرفته از مدل سرکوال با ۵ بعد عناصر عینی، قابلیت اعتبار، میزان پاسخ گویی و تضمین عناصر و همدلی می باشد. این پرسشنامه شامل پرسشنامه مورد استفاده شامل ۲۲ گویه می باشد که در مجموع رضایتمندی ورزشکاران را از عملکرد کیفی خدمات ارایه شده در اماکن ورزشی مورد سنجش قرار می دهد. این پرسشنامه با استفاده از مدل سرکوال طراحی شده است.

برای بررسی روایی و پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که نشان داده: پرسشنامه در پژوهش های قبلی نشان دهنده بالا بودن آن از مقدار ۰/۷۰ می باشد به طوری که در پژوهش فرجی و همکاران (۱۳۹۷)، میزان ضریب پایایی در حد ۰/۸۳ محاسبه شده است. در این پژوهش نیز میزان ضریب آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS در حد ۰/۹۶ محاسبه شد. داده های جمع آوری شده از پرسشنامه شامل دو بخش ویژگی های جمعیت شناسی و سوالات مربوط به رضایتمندی از عملکرد کیفیت خدمات اماکن ورزشی می باشد. داده های جمعیت شناسی از طریق نمودارهای میله ای و مقادیر درصد فراوانی تحلیل شدند و برای تحلیل توصیفی متغیرها از آزمون t-test تک متغیر استفاده شد.

یافته ها

بررسی یافته های جمعیت شناختی در جدول ۱ آورده شده است. با توجه به نشان نشان داده شده در جدول ۱ تعداد ۳۸۴ نفر نمونه های شرکت کننده در این آزمون، ۶۳/۳٪ آن ها زن و ۳۶/۷٪ آن ها مرد بودند. مقادیر مورد نظر در نمودار ذیل به تصور کشیده شده است. مقادیر فراوانی به دست آمده از بازه های سنی نمونه های شرکت کننده در آزمون نشان می دهد بازه سنی ۱۵-۲۵ بیشترین درصد فراوانی را با ۴۴/۸ درصد و بازه سنی ۳۶-۴۵ با ۳/۱٪ کمترین فراوانی را به خود اختصاص داده اند. مقادیر به دست آمده از بررسی سابقه ورزش نمونه ها نشان می دهد که ۴۶/۵٪ نمونه ها سابقه شغلی ۱-۵ سال داشته که این مقدار سابقه شغلی بیشتری فراوانی در بین دیگر سوابق می باشد. همچنین سابقه شغلی زیر یک سال با ۱۱/۷ درصد کمترین فراوانی را به خود اختصاص داده است (جدول ۱).

جدول ۱: جمعیت شناختی

درصد واقعی	درصد واقعی	درصد	فراوانی		
۶۳/۳	۶۳/۳	۶۳/۳	۲۴۳	زن	جنسیت
۱۰۰	۳۶/۷	۳۶/۷	۱۴۱	مرد	
۴۴/۸	۴۴/۸	۴۴/۸	۱۷۲	۱۵-۲۵	سن
۶۹/۸	۲۵	۲۵	۹۶	۲۶-۳۵	
۷۲/۹	۳/۱	۳/۱	۱۲	۳۶-۴۵	
۹۵/۳	۲۲/۴	۲۲/۴	۸۶	۴۶-۵۵	
۱۰۰	۴/۷	۴/۷	۱۸	بالای ۵۵ سال	
۴۶/۹	۴۶/۹	۴۶/۹	۱۸۰	۱-۵	سابقه شغلی
۹۹/۷	۱۹/۸	۱۹/۸	۷۶	۶-۱۰	
۸۸/۳	۲۱/۶	۲۱/۶	۸۳	بالای ۱۰ سال	
۱۰۰	۱۱/۷	۱۱/۷	۴۵	زیر یک سال	

جدول ۲: آمار های توصیفی

خطای میانگین	انحراف معیار	میانگین	تعداد	
۰/۰۳۷	۰/۷۴۲	۳/۷۹	۳۸۴	رضایت از اماکن و تاسیسات ورزشی

جدول ۳: آزمون T تک متغیره رضایت از اماکن و تاسیسات ورزشی

نمره شاخص جامعه=۳						رضایت از اماکن و تاسیسات ورزشی
فاصله اطمینان در سطح ۰/۰۵		تفاوت میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	ضریب T	
کران بالا	کران پایین					
۰/۸۷۲	۰/۷۲۳	۰/۷۹۸	$P < ۰/۰۰۱$	۳۸۳	۲۱/۰۵	

نتایج نشان داده شده از جدول ۳ حاکی از آن است که از نظر آماری اختلاف معناداری بین رضایت از اماکن ورزشی و نمره شاخص جامعه از رضایت مند وجود دارد ($P < ۰/۰۵$). مقدار ضریب T بالایی ۱/۹۶ می باشد که دلیل دیگری بر این

مساله می‌باشد. مشاهده شده است که مقدار نمره متوسط کسب شده از نمونه‌های مورد مطالعه، در حد ۳/۷۹ می‌باشد که این نمره از مقدار متوسط شاخص جامعه از رضایتمندی، بیشتر است بنابراین می‌توان بیان کرد با توجه به این که نمره به دست آمده از رضایتمندی ورزشکاران از اماکن و تاسیسات ورزشی، بالاتر از حد متوسط می‌باشد بنابراین ورزشکاران یا مراجعه کنندگان به اماکن ورزشی از در رویکرد کلی از میزان کیفیت اماکن و تاسیسات ورزشی رضایت مطلوبی دارند.

جدول ۴: آزمون T تک متغیره قابلیت اعتبار اماکن

نمره شاخص جامعه = ۳					
ضریب T	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین	فاصله اطمینان در سطح ۰/۹۵	
				کران پایین	کران بالا
۱۷/۹۱	۳۸۳	$p < ۰/۰۰۱$	۰/۷۳۲	۰/۶۵۲	۰/۸۱۳
قابلیت اعتبار اماکن					

نتایج نشان می‌دهد سطح معناداری آزمون برای قابلیت اعتبار اماکن ورزشی، از نظر آماری دارای اختلاف معناداری است ($P < ۰/۰۵$). همچنین مقدار ضریب T بالاتر از مقدار بحرانی خود (۱/۹۶) قرار دارد؛ بنابراین با سطح اطمینان بالایی می‌توان بیان کرد بین نمره میانگین محاسبه شده و نمره میانگین شاخص جامعه از نظر قابلیت اعتبار اماکن، تفاوت معناداری وجود دارد. بررسی نمره میانگین کسب شده نشان می‌دهد مقدار نمره میانگین برای قابلیت اعتبار اماکن در حد ۳/۷۳ می‌باشد که از مقدار متوسط جامعه بیشتر است به طوری که تفاوت میانگین در حد ۰/۷۳ می‌باشد پس می‌توان بیان کرد قابلیت اعتبار اماکن و تاسیسات ورزشی نمره بالاتر از حد متوسط را کسب کرده است.

بحث

در این تحقیق به بررسی رضایتمندی مراجعین از اماکن و تاسیسات ورزشی شهرستان اردبیل پرداخته شد نتایج نشان داد که نمره متوسط کسب شده برای رضایتمندی از نمره متوسط جامعه بیشتر بود رضایتمندی مراجعین از اماکن و تاسیسات ورزشی در حد مطلوب می‌باشد. یافته‌های حاصل از تحلیل این فرضیه با نتایج تحقیقات همسو می‌باشد. جلب رضایت مشتری عامل کلیدی و تعیین کننده در موفقیت یک سازمان خدماتی در عرصه رقابتی است و برای ارائه دهندگان خدمات ورزشی ضروری است تا عوامل مهم و مورد انتظار برای مشتریان را شناسایی کنند و سر لوحه کار خود قرار دهند؛ بنابراین در این تحقیق به شناسایی و بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشتریان در اماکن ورزشی پرداخته شد. با توجه به ماتریس IPA از دیدگاه مشتریان زن هفت عامل (اعتماد، اطمینان، همدلی، برنامه‌های تمرینی، رضایت از سلامت، نقش دوستان و وجه باشگاه) و از دیدگاه مشتریان مرد شش عامل (اطمینان، رضایت اجتماعی، رضایت از سلامت، نقش

دوستان، وجه باشگاه و توجه به مسائل زیست محیطی) در ربع دوم مدل (ناحیه حفظ عملکرد) قرار گرفته اند که نشان دهنده اهمیت و عملکرد بسیار بالای آنهاست و استراتژی مناسب برای این عوامل حفظ وضع موجود است. با توجه به عوامل ذکر شده، چهار عامل اطمینان، رضایت از سلامت، نقش دوستان و وجه باشگاه در بین مشتریان زن و مرد مشترک است که نشان می دهد کلیه مشتریان این عوامل را مهم می دانند و از خدمات در این حوزه راضی و خشنودند. یافته ها این پژوهش با نتایج تحقیقات فروغی و همکاران (۱۳۹۰)، سیدعامری و همکاران (۱۳۹۱)، الماسی و همکاران (۱۳۹۳)، اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۳)، اسمعیلی و همکاران (۱۳۹۶)، معرفت نژاد و همکاران (۱۳۹۹)، فرجی و همکاران (۱۳۹۷)، یلداز (۲۰۱۱)، کونگک شیا و تیلور (۲۰۱۴)، هموو وون و همکاران (۲۰۱۴) براون و همکاران (۲۰۱۶) همسو می باشد.

با توجه به این یافته می توان نتیجه گرفت اماکن و تاسیسات ورزشی در شهرستان اردبیل از نظر کیفیت، وضعیت مطلوبی را در بین مراجعین داشته است بنابراین در حالت کلی علی رغم وجود ضعف هایی در برخی از باشگاه ها و اماکن ورزشی که وجود دارد، نمره به دست آمده نمره میانگین تمامی اماکن و تاسیسات می باشد و مدیریت و برنامه ریزی در زمینه ارتقاء سطح کیفیت در باشگاه ها و سالن ها باید در اولویت برنامه های نظارتی سازمان تربیت بدنی قرار گیرد؛ اما در حالت کلی وضعیت مطلوب برای نمره کل کیفیت اماکن و تاسیسات ورزشی نشان دهنده این است که شهرستان اردبیل این پتانسیل را داشته است که از تمامی ظرفیت ها و پتانسیل های کیفیتی برای ارایه به مراجعین استفاده درست را داشته باشد. در زمینه ارتقاء سطح کمی و کیفیت خدمات قابل ارایه در اماکن و تاسیسات ورزشی، لازم و ضروری است دولت استفاده از استانداردهای فیزیکی در سالن های ورزشی، برای تمامی باشگاه ها اجباری نماید. با توجه به مفهوم قابلیت اعتبار اماکن و تاسیسات ورزشی که به مواردی نظیر اجرای کارها و خدمات وعده داده شده در موعد مقرر، علاقه دست اندرکاران به حل مسائل ورزشکاران در هنگام استفاده از تجهیزات ورزشی، رضایت کارکنان از ارائه خدمات به استفاده کنندگان، ارائه خدمات به ورزشکاران مطابق با زمان برنامه ریزی شده و ثبت صحیح اطلاعات فردی دانشجویان و استفاده مطمئن از آنها اشاره دارد. با توجه به وضعیت مطلوب اعتبار بالای اماکن و تاسیسات ورزشی در شهرستان اردبیل، می توان بیان کرد که این استان توانسته در زمینه ورزش، مراجعین به سالن ها و باشگاه های ورزشی را از نظر موارد فوق راضی نگه دارد و این نشان می دهد موارد مربوط به اعتبار در سالن های ورزشی رعایت شده است این یافته نشان می دهد که میزان رضایتمندی ورزشکاران و مراجعین مطلوب بوده است بنابراین دیگر شهرستان ها می توانند از ایده ها و الگوهای کیفیت خدمات سالن ها و اماکن ورزشی شهرستان اردبیل استفاده نمایند. این یافته مربوط به نمره میانگین اماکن ورزشی می باشد و ممکن است در این میان سالن ها و باشگاه های ورزشی وجود داشته باشند که از استانداردهای کیفیتی فاصله داشته باشند که در این زمینه نیاز به بررسی و مقایسه سالن ها و اماکن ورزشی در تک تک نواحی شهرستان می باشد.

منابع

- Almasi, Semane; Razavi, Seyyed Mohammad Hossein; Amirnjad, Saeed (2014). Investigation of customer satisfaction and customer orientation in public and private sports facilities in Mazandaran province, *Research Journal of Sports Management and Movement Behavior*, year 11, number 21, pp. 129-138.
- Aldlaigan, A.H., Buttle, F.A. (2002). SYSTRA-SQ: a new measure of bank service quality. *International Journal of Service Industry Management*, 13 (4): 362 – 381
- Bloemer, J., & Odekerken-Schröder, G. (2007) "The psychological antecedents of enduring customer relationships: An empirical study in a bank setting" *Journal of Relationship Marketing*, pp: 21–43
- Brown, Graham; Smith, Andrew; Assaker, Guy (2016). Revisiting the host city: An empirical examination of sport involvement, place attachment, event satisfaction and spectator intentions at the London Olympics. *Tourism Management*, 55(1), 160–172.
- Black, Nicole; Johnston, David; Propper, Carol; Shields, Michael (2018). The effect of school sports facilities on physical activity, health and socioeconomic status in adulthood. *Social Science & Medicine*, 4(5), 145-153.
- Esmaili, M., Afshari, M., & Rasooli, M. (2017). Designing and Validating the Questionnaire of Employee Satisfaction of Internal Service Quality in Water Sport Facilities. *Sport Management Studies*, 9(43), 81-102.
- Kung, Shia Ping; Taylor, Peter (2014). The use of public sports facilities by the disabled in England. *Sport Management Review*, 17(1), 8–22. doi:10.1016/j.smr.2013.08.009
- Khajavi, D. (2017). Levels Motivation and Reasons Success and Failure of Elite and Sub-Elite Female Athletes in Individual Sports. *Research in Sport Management and Motor Behavior*, 7(13), 13-23.
- Foroghpour, Hamid; Sabunchi, Reza; Tip, Hadi (1390). Evaluating the efficiency of sports facilities from the point of view of physical education teachers in Hamadan, *Sports Management*, No. 11, 77-97.
- Yildiz, K., Polat, E., & Guzel, P. A. (2018). Study investigating the perceived service quality levels of sport center members: A Kano model perspective. *Journal of Education and Training Studies*, 6 (4), 177-88.
- Yildiz, S. M (2011). An importanceperformance analysis of fitness centre service quality. *African Journal of Business Management*, 5(16): 7031-7041.
- Kung, Shia Ping; Taylor, Peter (2014). The use of public sports facilities by the disabled in England. *Sport Management Review*, 17(1), 8–22. doi:10.1016/j.smr.2013.08.009
- Kuo Yao-Chen, Chou Jui-Sheng, Sun Kuo-Shun (2011) " Elucidating how service quality constructs influence resident satisfaction with condominium management" *Expert systems with applications*, 38, PP: 5755-5763.
- Hajian Amir; Ahmadvand Ali Mohammad; Mohadi Masoud (1392). Performance evaluation model of non-industrial research organizations, human resources management researches fall and winter 2013- number 14 scientific-research rank (Ministry of Science). 81 to 106.
- Ho Voon, B., Lee, N., & Murray, D. (2014). Sports service quality for event venues: evidence from Malaysia. *Sport, Business and Management: An International Journal*, 4(2), 125–141. doi:10.1108/sbm-11-2010-0020

Examining the scores of athletes from the performance of sports venues and facilities

(Case study: venues and facilities of various sports disciplines)

Afsaneh shargi^{*1}

Farzad Nobakht Sareban²

Mohammad Zare Abdansari³

Abstract

The purpose of the present research is to investigate the Examining the scores of athletes from the performance of sports venues and facilities. This type of research has an applied purpose and is a descriptive and field-type research methodology. The statistical population of people All sportsmen in indoor and outdoor sports venues of Ardabil city for exercise and recreation. In this research, 545 people completed the questionnaire and according to Morgan's table, 384 people were randomly selected as the statistical sample of this research. Descriptive statistics and inferential statistical methods were used for appropriate evaluation and analysis, which are derived from tables, frequencies, percentages, averages, and standard deviations. Also, the median distribution was used to determine the normality of the data, as well as the One Sample T-Test to test the research hypotheses, and multiple regressions was used for intragroup correlation. To check and analyze the obtained information, SPSS version 26 software was used with a significance level of $P < 0.05$. The results shown indicate that there is a statistically significant difference between satisfaction with sports facilities and the community index score of satisfied ($P < 0.05$). The results show that the significance level of the test for the credibility of sports venues has a statistically significant difference ($P < 0.05$). Also, the value of the T coefficient is higher than its critical value (1.96). According to this finding, it can be concluded that the sports facilities and facilities in Ardabil city have a favorable status among the clients in terms of quality.

Keywords

Sports venues, sport facilities, Satisfaction, Sports activities, Ardebil.

1*- Master of Sports Management, Faculty of Educational Sciences and Psychology, University of Mohagheh Ardabili, Ardabil, Iran. Email: afsaneshargi@gmail.com **orcid:** [0000-0002-1402-9328](https://orcid.org/0000-0002-1402-9328)

2- Associate Professor of Sport Management, University of Mohagheh Ardabili, Ardabil, Iran. **orcid:** [0000-0002-5994-3981](https://orcid.org/0000-0002-5994-3981)

3- Doctoral student of Sports Management, Faculty of Educational Sciences and Psychology, University of Mohagheh Ardabili, Ardabil, Iran. **orcid:** [0000-0003-2353-2345](https://orcid.org/0000-0003-2353-2345)