



Original Research

Effect of Customer Commitment and Motivation on the Productivity of Swimming Pools in Tehran

Sepideh Shoghian

Master of Sports Management, Tehran Central Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

ARTICLE INFO

Received: 2024/11/25
Reviewed: 2024/12/16
Revised: 2025/01/07
Accepted: 2025/01/20

Keyword:

Commitment
Customer Motivation
Productivity
Private Swimming Pools

ABSTRACT

Introduction: The present study aimed to investigate the effect of customer commitment and motivation on the productivity of private swimming pools in Tehran. Understanding these relationships can help managers enhance service quality and operational efficiency in sports facilities.

Methodology: This research employed a survey method. The statistical population consisted of all members of private sports swimming pools in Tehran. Using cluster random sampling and the Morgan table, 384 participants were selected. Data were collected using the Sports Facilities Productivity Questionnaire (Foroughipour et al., 2011), the Sport Commitment Questionnaire (Scanlan et al., 1993), and the Sport Motivation and Achievement Questionnaire (Gill et al., 1983).

Results: Pearson correlation analysis revealed a significant positive relationship between the productivity of private swimming pools and both customers' sport achievement motivation and sport commitment. Multiple regression analysis showed that among productivity dimensions, sport commitment explained 13% of the management index, 44% of planning, 34% of control and supervision, and 23% of maintenance. Sport achievement motivation explained 47% of the human resources index, 44% of physical structure, 11% of management, and 11% of planning.

Conclusion: The findings indicate that enhancing customer commitment and motivation can significantly improve various aspects of productivity in private swimming pools. These insights can inform targeted strategies for facility managers to boost customer engagement and operational outcomes.



اثر تعهد و انگیزه مشتریان بر میزان بهره‌وری استخرهای شهر تهران

سپیده شوقیان

کارشناس ارشد مدیریت ورزشی، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

اطلاعات مقاله

دریافت مقاله: ۱۴۰۳/۰۹/۰۵
تاریخ داوری: ۱۴۰۳/۰۹/۲۶
بازنگری مقاله: ۱۴۰۳/۱۰/۱۸
پذیرش مقاله: ۱۴۰۳/۱۱/۰۱

چکیده

مقدمه و هدف: این پژوهش بررسی تأثیر تعهد و انگیزه مشتریان بر میزان بهره‌وری استخرهای خصوصی شهر تهران بود تا راهکارهایی برای بهبود عملکرد این اماکن ارائه شود.

روش‌شناسی: این مطالعه از نوع پیمایشی بوده و جامعه آماری شامل کلیه مشتریان استخرهای خصوصی ورزشی تهران بود. نمونه‌ای به تعداد ۳۸۴ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای و با استفاده از جدول مورگان انتخاب شد. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه بهره‌وری اماکن ورزشی (فروغی‌پور و همکاران، ۱۳۹۰)، پرسشنامه تعهد ورزشی (اسکانلان و همکاران، ۱۹۹۳) و پرسشنامه انگیزه مشارکت و پیشرفت ورزشی (گیل و همکاران، ۱۹۸۳) جمع‌آوری گردید.

نتایج: تحلیل ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین بهره‌وری استخرهای خصوصی و انگیزه پیشرفت ورزشی و تعهد ورزشی مشتریان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین، آزمون رگرسیون چندگانه نشان داد که تعهد ورزشی به ترتیب ۱۳٪ از شاخص مدیریتی، ۴۴٪ برنامه‌ریزی، ۳۴٪ کنترل و نظارت و ۲۳٪ تعمیر و نگهداری بهره‌وری را تبیین می‌کند. انگیزه پیشرفت ورزشی نیز ۴۷٪ شاخص نیروی انسانی، ۴۴٪ شاخص کالبدی، ۱۱٪ مدیریتی و ۱۱٪ برنامه‌ریزی را تبیین نمود.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش نشان می‌دهد که افزایش تعهد و انگیزه مشتریان می‌تواند به بهبود بهره‌وری استخرهای خصوصی کمک کند و مدیران این اماکن می‌توانند با توجه به این عوامل، برنامه‌های مؤثرتری طراحی نمایند.

کلید واژگان

تعهد
انگیزه مشتریان
بهره‌وری
استخرهای خصوصی

مقدمه

اولین گام در ایجاد یک نظام پیشرو و تحول‌آفرین، شناخت دقیق بهره‌وری و سپس شناسایی عوامل مؤثر در افزایش آن است که از شرایط ضروری برای تحقق رشد و توسعه محسوب می‌شود. یافته‌های پژوهشی نشان می‌دهد که استفاده بهینه از ظرفیت‌های سازمانی در بازه‌های زمانی مشخص، منجر به افزایش بهره‌وری می‌شود. همچنین، بخش‌های خصوصی که به دنبال استفاده صحیح از منابع برای کسب درآمد بیشتر هستند، ناچارند در فرآیند تخصیص منابع خود، به منظور حفظ پایداری و ارتقای عملکرد، بهره‌وری را در واحدهای مختلف افزایش داده و از منابع و ظرفیت‌ها به شکل بهینه و کارآمد بهره‌برداری کنند (آبیاری، ۱۳۹۲). امروزه بهره‌وری و راهکارهای افزایش آن در حوزه تربیت بدنی و ورزش اهمیت ویژه‌ای یافته است؛ زیرا افزایش جمعیت و توسعه استانداردهای زندگی در جوامع معاصر موجب افزایش تقاضا و استفاده بیشتر از منابع و امکانات مختلف شده است. این افزایش تقاضا و به تبع آن افزایش تولید یا خدمات، منجر به بهره‌برداری بیشتر از منابع و امکانات شده است (حاتمی، بیرامی ایگدر، و سبحانی، ۱۳۹۵). تجهیزات و تأسیسات اماکن ورزشی به‌عنوان عوامل کلیدی در افزایش بهره‌وری این اماکن، نقش اساسی در تداوم فعالیت و شکل‌گیری سازمان‌های ورزشی دارند و هنگامی که این عوامل با نیروی انسانی همراه شوند، اهمیت آن‌ها دوچندان می‌گردد (رمضانی و نظریان مادوانی، ۱۳۹۲). همچنین، علی‌زاده و کارگر (۱۴۰۰) بیان کرده‌اند که بهره‌وری و ارتقای اماکن ورزشی از اهداف اصلی هر سازمان فعال و پویا به شمار می‌رود (علی‌زاده و کارگر، ۱۳۸۵). به علاوه، فروغی‌پور و همکاران (۱۴۰۲) مؤلفه‌های مهم و تأثیرگذار در افزایش بهره‌وری اماکن ورزشی را در حوزه برنامه‌ریزی، به ترتیب اولویت، شامل تعیین و تنظیم ساعات کاری منظم اماکن ورزشی، برنامه‌ریزی مناسب برای بهره‌برداری حداکثری از اماکن و منابع ورزشی و بهره‌برداری بهینه از اماکن ورزشی عنوان کرده‌اند (فروغی‌پور و همکاران، ۱۳۹۰). بهره‌وری تعاریف متنوعی دارد، اما به طور کلی می‌توان آن را استفاده بهینه از منابع تولیدی شامل نیروی کار، سرمایه، تجهیزات و تسهیلات، انرژی و مواد، همراه با مدیریت علمی، کاهش هزینه‌های تولید، حذف ضایعات، گسترش بازارها به منظور ارتقاء کیفیت زندگی و توسعه اقتصادی دانست؛ که معمولاً به صورت نسبت تولید کالاها و خدمات به یک یا چند عامل مؤثر در تولید آن‌ها اندازه‌گیری می‌شود (کوثری و همکاران، ۲۰۲۲). مدیریت صحیح و اصولی اماکن ورزشی به طور مستقیم بر بهره‌وری این اماکن و همچنین کمیت و کیفیت برنامه‌ها و رویدادهای ورزشی تأثیرگذار است (هاکسلی، اوکانر و لارکین، ۲۰۲۳). شناسایی بهره‌وری و

اندازه‌گیری آن، به ویژه تعیین اولویت عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری امکانات و تأسیسات ورزشی، اهمیت ویژه‌ای دارد. به عنوان مثال، میانگین مساحت سرانه فضاهای ورزشی در کشورهای اروپایی و آمریکایی حدود ۳ متر مربع به ازای هر نفر است، در حالی که این مقدار در کشور ما کمتر از یک متر مربع می‌باشد (مومرستگ و همکاران، ۲۰۲۲). در دنیای پرقابله امروز، بهره‌وری به عنوان فلسفه‌ای مبتنی بر بهبود مستمر، مهم‌ترین رویکرد سازمان‌های تولیدی و خدماتی برای حضور مؤثر در بازار، توسعه فعالیت‌ها و استفاده بهینه از منابع به شمار می‌آید. مطالعات انجام شده در دو دهه گذشته نشان می‌دهد که بسیاری از کشورهای صنعتی و برخی کشورهای در حال توسعه، بخش عمده‌ای از رشد اقتصادی خود را از طریق افزایش بهره‌وری کل عوامل تولید یا خدمات به دست آورده‌اند (براندشتاین، ۲۰۲۲). امروزه بهره‌وری و کارایی جایگاه ویژه‌ای نزد مدیران یافته و همه در تلاش برای افزایش کارایی و اثربخشی سازمانی هستند تا ثبات و پایداری سازمان را در محیط رقابتی تضمین کنند (بابولج و سیمیچ، ۲۰۲۳). در این شرایط، ارتقای بهره‌وری یکی از اهداف اصلی هر سازمان فعال و پویا محسوب می‌شود، به‌ویژه اگر هدف آن ارتقای سلامت و نشاط جامعه از طریق ورزش باشد که نقش تعیین‌کننده‌ای ایفا می‌کند. در یک نظام تحول‌گرا و پیشرو، نخستین گام، شناخت بهره‌وری و سپس شناسایی عوامل مؤثر بر افزایش آن است که از شرایط لازم و ضروری برای تحقق رشد و توسعه به شمار می‌رود (کارپر و اندرو، ۲۰۱۸). بهره‌وری به معنای استفاده بهینه از منابع تعریف شده و فرهنگ بهره‌وری به تفکری هوشمندانه در تمامی امور برای استفاده بهتر از زمان، طول عمر، مواد، انرژی و سرمایه اطلاق می‌شود (کاسپر و اندرو، ۲۰۱۸). در میان عوامل مؤثر بر میزان بهره‌وری اماکن ورزشی، انگیزه و تعهد مشتریان نقش برجسته‌ای دارند؛ زیرا یکی از چالش‌های مهم در درک رفتار ماهرانه مشتریان، شناسایی مؤلفه‌ها و ابعادی است که در کسب و حفظ موفقیت ورزشی تأثیرگذارند. مطالعات مرتبط با موفقیت ورزشی نشان می‌دهد که عوامل متعددی در پیشرفت ورزشکاران دخیل هستند که محققان آن‌ها را شامل تمرین، آموزش، توانایی‌های ذاتی، سن، مهارت‌های روانشناختی، تعهد و انگیزه می‌دانند (کاسپر و اندرو، ۲۰۱۸). باورهای مشتریان تأثیر قابل توجهی بر عملکرد آن‌ها دارد؛ به طوری که فراهم آوردن شرایط آموزشی مناسب و برنامه‌ریزی صحیح جلسات تمرینی، باعث می‌شود ورزشکاران در تجربیات حرکتی خود موفق شوند و احساس کفایت کنند؛ این احساس کفایت یکی از مهم‌ترین متغیرهای انگیزشی است که انگیزه پیشرفت را در مشتریان افزایش می‌دهد (فرایدریکسون و همکاران، ۲۰۱۹).

دهد. با وجود اینکه ورزش و تربیت بدنی رشته‌ای نسبتاً نوپا است و هنوز به شکل سنتی دنبال می‌شود، هرچند تغییراتی در این حوزه رخ داده است، اما فاصله زیادی تا رسیدن به استانداردها و معیارهای جهانی وجود دارد. تأسیسات و اماکن ورزشی نیز از این قاعده مستثنی نیستند و از نظر کمی و کیفی برای رسیدن به استانداردهای بین‌المللی راه طولانی در پیش دارند (فرایدیکسون و همکاران، ۲۰۱۹). تعیین بهره‌وری ورزشی شامل مجموعه‌ای از فعالیت‌های هماهنگ و برنامه‌ریزی شده در سازمان‌های ورزشی است که هدف آن بهبود وضعیت فعلی برنامه‌ها و استفاده مؤثرتر از استعدادها، امکانات، تجهیزات و اماکن ورزشی می‌باشد. از آنجایی که افزایش بهره‌وری اماکن ورزشی به عوامل متعددی وابسته است، شناسایی و تعیین روش‌های افزایش بهره‌وری این اماکن، محور اصلی این تحقیق است. آگاهی و اندازه‌گیری میزان بهره‌وری و عوامل انسانی مؤثر در اماکن ورزشی نشان‌دهنده مدیریت صحیح و اثربخش مدیران این اماکن است. در تحقیقات انجام شده، دهقانی (۱۳۹۲) به این نتیجه رسید که خصوصی‌سازی موجب بهبود کیفیت نیروی کار، رشد فناوری، افزایش سود، افزایش سهم بازار و سرمایه‌گذاری بیشتر می‌شود (سلگمن، تریسی و استین، ۲۰۲۲). بنابراین، بررسی تأثیر تعهد و انگیزه مشتریان بر بهره‌وری استخرهای خصوصی شهر تهران یکی از عوامل مهم در رفع ضعف‌های موجود است. با توجه به محدودیت پژوهش‌های انجام شده در زمینه میزان تعهد و انگیزه مشتریان و همچنین نتایج متناقض تحقیقات گذشته درباره بهره‌وری، ضرورت انجام مطالعات بیشتر در این حوزه احساس می‌شود و مدیریت اماکن ورزشی نیازمند دانش و اطلاعات دقیق در این زمینه است.

روش‌شناسی

روش تحقیق در این پژوهش پیمایشی و از نوع مطالعات پهنانگر، توصیفی-تحلیلی و کاربردی و روش تحقیق از بعد هدف استفاده تحقیق، کاربردی است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه مشتریان عضو استخرهای خصوصی ورزشی شهر تهران بودند. در این روش برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد. در انتخاب نمونه از هر استخر تعدادی به صورت تصادفی انتخاب شدند. هم‌چنین برای تعیین حجم نمونه آماری از جدول مورگان استفاده شد که حدود ۳۸۴ نفر بدست آمد. پس از بازگشت پرسشنامه‌ها حدود ۱۴ پرسشنامه ناقص تکمیل شده بودند بنابراین با کسر این مبلغ از کل نمونه تعداد ۳۷۰ نفر برای بررسی و استفاده به عنوان نمونه باقی ماند.

تعهد ورزشی با ارزیابی عوامل تعیین‌کننده آن، میزان دلبستگی و تعلق خاطر افراد به شرکت در فعالیت‌های ورزشی را نشان می‌دهد. از دیدگاه مدیران ورزشی، عوامل درون سازمانی مانند هدف‌گذاری برای برنامه‌های ورزشی، آموزش نیروی انسانی ماهر و بهره‌گیری از اماکن و تجهیزات پیشرفته، تأثیر بیشتری نسبت به عوامل برون سازمانی در بهبود عملکرد سازمان‌های ورزشی و ارتقای بهره‌وری دارند (کوری و همکاران، ۲۰۲۱). هم‌چنین، افراد به دلایل مختلف در ورزش و فعالیت‌های جسمانی شرکت می‌کنند و با روش‌های گوناگون و در موقعیت‌های متفاوت برانگیخته می‌شوند؛ بنابراین، بررسی دلایل تفاوت در میزان انگیزش افراد برای دستیابی به اهداف‌شان اهمیت فراوانی دارد (کوری و همکاران، ۲۰۲۲). دستیابی ورزشکاران به مزایای فراوان ورزش نیازمند مشارکت مستمر و تمرینات منظم است. در این مسیر، تعهد یکی از عوامل کلیدی است که به استمرار و حضور مداوم در فعالیت‌های ورزشی کمک می‌کند. تعهد نقش مهمی در میزان تلاش، پشتکار و عملکرد ورزشکار ایفا می‌کند و می‌تواند دستیابی به اهداف را تحت تأثیر قرار دهد. به نظر می‌رسد در اماکن ورزشی خصوصی، وجود امکانات بهتر ورزشی موجب افزایش تعهد افراد به این اماکن و انگیزه بیشتر برای شرکت در فعالیت‌های ورزشی می‌شود (مومرستگ و همکاران، ۲۰۲۲). هم‌چنین، بررسی‌ها نشان داده است که کارایی و بهره‌وری سازمان‌های دولتی به طور متوسط کمتر از سازمان‌های خصوصی فعال در همان حوزه است (سلگمن، تریسی و استین، ۲۰۲۲). سازمان‌های دولتی در کشورهای در حال توسعه معمولاً در فضایی کاملاً کنترل‌شده عمل می‌کنند که دولت مالک آن است و مدیریت تنها یکی از عوامل محسوب می‌شود. نبود سیستم نظارت مؤثر بر عملکرد مدیران، کمبود انضباط مالی و جایگزینی اهداف اجتماعی به جای اهداف اقتصادی از جمله عواملی هستند که کارایی سازمان‌های دولتی را کاهش می‌دهند (تراش و همکاران، ۲۰۲۱). هم‌چنین، عدم کارایی این سازمان‌ها ناشی از فقدان استقلال در تعیین اهداف، قیمت‌گذاری کالاها و خدمات، استخدام و اخراج کارکنان، پرداخت حقوق و پاداش‌ها و خرید و استفاده از دارایی‌های جدید است (فرون و هولینگ، ۲۰۲۳). با توجه به اهمیت روزافزون ورزش در عصر حاضر و نقش کلیدی اماکن ورزشی به عنوان بستر اجرای فعالیت‌های ورزشی، کیفیت این اماکن به طور مستقیم بر اجرای تمرینات، مسابقات و رقابت‌های ورزشی تأثیرگذار است. بنابراین، ساخت و تجهیز اماکن ورزشی نیازمند دقت و برنامه‌ریزی دقیق است؛ زیرا هرگونه اشتباه در طراحی، ساخت و تجهیز می‌تواند منجر به اتلاف وقت، انرژی و منابع مالی شده و عملکرد آینده، به ویژه برنامه‌های ورزشی و تفریحات سالم را تحت تأثیر منفی قرار

جدول ۱. تعداد استخرها و مشتریان به تفکیک در شهر تهران

مناطق	تعداد استخر	میانگین تعداد مشتریان در هر ماه	تعداد نفرات حاضر در پژوهش
شمال	۳۲	۹۵۰۰ نفر	۹۱
جنوب	۴۱	۱۰۲۰۰ نفر	۱۰۱
شرق	۳۷	۸۵۵۰ نفر	۹۷
غرب	۳۶	۸۹۰۰ نفر	۹۵
مجموع	۱۴۶	۳۷۱۵۰	۳۸۴

در این تحقیق جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه بهره‌وری اماکن ورزشی فروغی پور و همکاران (۱۳۹۰)، استفاده شد. این پرسشنامه هفت محور کالبدی، مالی، نیروی انسانی، مدیریتی، برنامه ریزی، نظارت و تعمیرات را بررسی می‌کند. میزان پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۵۳ است. همچنین پرسشنامه‌ی تعهد ورزشی اسکانلان و همکاران (۱۹۹۳) یک مقیاس خودسنجی است که تمایل و عزم فرد به تداوم مشارکت در فعالیت‌های ورزشی را نشان می‌دهد. این مدل تنها بر اساس عوامل اثر گذار بر آن ساخته نشده است، بلکه در این مدل بررسی حالت روانی تعهد ورزشی نیز مورد توجه قرار گرفته است. بنابراین، در این مدل علاوه بر مولفه‌های

تعیین کننده تعهد ورزشی، مولفه‌ای به عنوان تعهد به ورزش گنجانده شده که در واقع نشان دهنده‌ی حالات روانی ناشی از تعهد فرد به ورزش مورد نظر است و در نهایت پرسشنامه انگیزه مشارکت ورزشی گیل و دیتر (۱۹۸۸) که از سه خرده مقیاس رقابت طلبی، میل به پیروزی، هدف‌گرایی تشکیل شده است که از طریق جمع کردن امتیاز خرده مقیاس‌ها می‌توان در کل، امتیاز ورزش‌گرایی هر فرد را محاسبه کرد. روایی صوری و محتوایی کل ابزار نیز توسط اساتید متخصص سنجیده شد و پایایی پرسشنامه‌ها با روش آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی محاسبه گردید و نتایج با توجه به معیارهای مشخص شده همگی بالای ۰/۷۰ بدست آمدند (جدول ۲).

جدول ۲. تعیین پایایی پرسشنامه‌ها

پرسشنامه	تعداد سوالات	آلفای کرونباخ
بهره‌وری اماکن ورزشی	۵۷	۰/۸۳۷
تعهد ورزشی	۲۶	۰/۷۸۷
انگیزش پیشرفت ورزشی	۳۰	۰/۸۰۵

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS در دو بخش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. روش‌های تحلیل آمار توصیفی که شامل جداول و نمودارها، و فراوانی‌ها و ... که بیشتر در تحلیل تک متغیره مورد استفاده قرار گرفت و در تحلیل آمار استنباطی از آزمون کلوموگراف اسمیرنوف برای بررسی توزیع نرمال داده‌ها استفاده شد. از ضریب همبستگی

پیرسون و رگرسیون چندگانه برای بررسی فرضیه‌های تحقیق استفاده شد.

یافته‌ها

در این پژوهش تعداد ۳۸۴ نفر از مشتریان عضو استخرهای خصوصی ورزشی شهر تهران شرکت نمودند که آمار توصیفی آنها در جدول شماره ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. توصیف جمعیت شناختی تحقیق

شاخص	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۲۵۴ / ۶۸/۶
	زن	۱۱۶ / ۳۱/۴
تاهل	مجرد	۲۱۳ / ۵۷/۶
	متاهل	۱۵۷ / ۴۲/۴
سن	بین ۱۸ تا ۲۰ ساله	۷۵ / ۲۰/۳
	بین ۲۱ تا ۳۰ ساله	۱۴۵ / ۳۹/۲
	بین ۳۱ تا ۴۰ ساله	۱۱۵ / ۳۱/۱
	بین ۴۱ تا ۵۰ ساله	۳۴ / ۹/۲

۰/۳	۱	بالاتر از ۵۰ سال	
۱۱/۹	۴۴	زیردیپلم	تحصیلات
۱۴/۹	۵۵	دیپلم	
۳۵/۹	۱۳۳	فوق دیپلم	
۳۳/۸	۱۲۵	لیسانس	
۳/۵	۱۳	فوق لیسانس و بالاتر	

در ادامه برای بررسی وجود رابطه بین بهره وری اماکن ورزشی خصوصی و انگیزه و تعهد مشتریان از آزمون همبستگی پیرسون کمک گرفته شد که نتایج آن در جدول شماره ۴ ارائه شده است.

جهت بررسی وجود رابطه معنی‌دار بین متغیرهای تحت بررسی، قبل از استفاده از آزمون‌های پارامتری از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده و نتایج آزمون نشان داد که سطح معنی داری برای کلیه متغیرهای مستقل و وابسته بزرگتر از سطح آزمون (۰/۰۵) بود.

جدول ۴. خروجی ضریب همبستگی بین بهره وری اماکن ورزشی خصوصی با تعهد و انگیزش مشتریان

متغیرهای مورد بررسی	تعداد	ضریب همبستگی	(sig) دو طرفه
بهره‌وری اماکن ورزشی خصوصی و تعهد مشتریان	۳۷۰	۰/۷۳۱	۰/۰۰۰
بهره‌وری اماکن ورزشی خصوصی و انگیزه مشتریان	۳۷۰	۰/۷۸۰	۰/۰۰۰

سپس با استفاده از آزمون تحلیل رگرسیون چندگانه به پیش بینی تعهد و انگیزه مشتریان از طریق ابعاد بهره وری اماکن ورزشی خصوصی پرداخته شد.

باتوجه به جدول شماره ۴، sig آزمون برابر بین بهره‌وری اماکن ورزشی خصوصی با تعهد و انگیزش مشتریان برابر ۰/۰۰۰ است که این مقدار کمتر از میزان خطای تحقیق یعنی (۰/۰۵) است. لذا فرض وجود ارتباط بین بهره وری اماکن ورزشی خصوصی با تعهد و انگیزش مشتریان تایید می‌شود.

جدول ۵. خلاصه مدل برای متغیرهای ابعاد بهره وری اماکن ورزشی خصوصی با تعهد و انگیزه مشتریان

مدل	ضریب همبستگی R	مجذور R	Adjusted R Square
تعهد	۰/۹۵۱	۰/۹۰۴	۰/۹۰۲
انگیزش	۰/۹۸۵	۰/۹۰۱	۰/۹۰۰

معناداری انگیزه مشتریان را پیش‌بینی می‌کند زیرا مقادیر P-Value هر یک از متغیرها کمتر از خطای تحقیق یعنی ۰/۰۵ است. ۴۷ درصد شاخص نیروی انسانی، ۴۴ درصد شاخص کالبدی، ۱۱ درصد مدیریتی و ۱۱ درصد شاخص برنامه ریزی متغیر انگیزه مشتریان را تبیین می‌کند (جدول ۵).

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری برای متغیرهای ابعاد بهره وری استخرهای خصوصی و انگیزه مشتریان ابعاد بهره وری ۰/۹۰۲ درصد از واریانس انگیزه مشتریان را پیش‌بینی می‌کند. این مدل حاکی از این است که متغیرهای نیروی انسانی، کالبدی، مدیریتی، برنامه ریزی به طور

جدول ۵. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری برای متغیرهای ابعاد بهره وری و انگیزه مشتریان

P	T	Beta	SE	ضریب B	
۹۶۶/۰	۰۴۳/۰-		۱/۵۷۶	۰۶۸/۰-	مقدار ثابت
۰۰۰/۰	۲۲/۶۹۹	۴۷۳/۰	۰۴۹/۰	۱/۱۲۱	نیروی انسانی
۰۰۰/۰	۲۳/۱۰۱	۴۴۵/۰	۰۵۰/۰	۱/۱۵۸	کالبدی
۰۰۰/۰	۵/۳۶۳	۱۱۰/۰	۰۵۲/۰	۲۷۸/۰	مدیریتی
۰۰۰/۰	۴/۷۷۰-	۱۱۳/۰	۰۵۲/۰	۲۴۹/۰-	برنامه ریزی
۹۱۶/۰	۱۰۶/۰-	۰۰۳/۰-	۰۵۵/۰	۰۰۶/۰-	کنترل و نظارت
۲۰۷/۰	۱/۲۶۴	۰۲۹/۰	۰۷۹/۰	۰۹۹/۰	تعمیر و نگهداری
۰۰۰/۰	۱۰/۳۳۹	۲۳۱/۰	۰۶۷/۰	۶۹۱/۰	مالی

می‌کند زیرا مقادیر P-Value هریک از متغیرها کمتر از خطای تحقیق یعنی ۰/۰۵ است. ۱۳ درصد شاخص مدیریتی، ۴۴ درصد شاخص برنامه ریزی، ۳۴ درصد کنترل و نظارت و ۲۳ درصد شاخص تعمیر و نگهداری متغیر تعهد ورزشی را تبیین می‌کند.

همچنین با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری برای متغیرهای ابعاد بهره‌وری استخرهای خصوصی و تعهد مشتریان ابعاد بهره‌وری ۰/۹۰۹ درصد از واریانس تعهد مشتریان را پیش‌بینی می‌کند. این مدل حاکی از این است که متغیرهای مدیریتی، کنترل و نظارت، برنامه ریزی و تعمیر و نگهداری به طور معناداری تعهد مشتریان را پیش‌بینی

جدول ۶. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری برای متغیرهای ابعاد بهره‌وری و تعهد ورزشی

P	T	Beta	SE	ضریب B	
0/750	-0/319		1/766	-0/564	مقدار ثابت
0/204	-1/274	-0/026	0/055	-0/070	نیروی انسانی
0/549	0/599	0/011	0/056	0/034	کالبدی
0/000	6/844	0/135	0/058	0/398	مدیریتی
0/000	19/290	0/444	0/059	1/130	برنامه ریزی
0/000	14/163	0/349	0/061	0/870	کنترل و نظارت
0/000	10/374	0/232	0/088	0/914	تعمیر و نگهداری
0/420	-0/807	-0/017	0/075	-0/060	مالی

برنامه‌ریزی، تعیین و تنظیم ساعات کاری منظم؛ در عامل تعمیر و نگهداری، انجام تعمیرات به‌موقع و منظم؛ در عامل مدیریتی، سبک رهبری و مدیریت مدیران ورزشی؛ در عامل نظارت، وجود نظام ارزیابی مستمر؛ و در عامل مالی، دارا بودن سود اقتصادی حاصل از فعالیت اماکن ورزشی. نتایج این پژوهش نشان داد که عوامل کالبدی، کاربران، نیروی انسانی، برنامه‌ریزی، تعمیر و نگهداری، مدیریتی، نظارت و مالی از نظر تفکیک سوالات و تطابق با مبانی مدل شاخص‌های بهره‌وری اماکن ورزشی مناسب بوده و مدیران می‌توانند از این عوامل و مؤلفه‌ها برای ارزیابی وضعیت بهره‌وری اماکن ورزشی استفاده نمایند. انگیزه پیشرفت ورزشی فرآیندی فعال و یادگیری‌محور است که از طریق تمرین هدفمند و بهبود مهارت‌های لازم برای دستیابی به عملکرد برتر ورزشی شکل می‌گیرد. عملکرد مطلوب در ورزش ترکیبی از توانایی‌های فنی (از جمله تکنیک، تاکتیک، قدرت و سرعت جسمانی) و توانایی‌های روانی (مانند تمرکز، اعتماد به نفس و کنترل اضطراب) است (فرایدریکسون و همکاران، ۲۰۱۹). هر فرد بر اساس ویژگی‌های جسمانی، احساسی، اجتماعی و به ویژه ویژگی‌های روانی خود، رشته ورزشی متناسب با این شاخص‌ها را انتخاب می‌کند تا سلامت خود را حفظ کرده، شرایط زندگی را بهبود بخشد، روحیه رقابتی داشته باشد و شاید به قهرمانی دست یابد. با توجه به مشخصات رفتاری-روانی ورزشکاران، می‌توان روحیه ورزشکاری، احتمال موفقیت در مسابقات، میزان انگیزه، عزت نفس و توان ورزشی آن‌ها را پیش‌بینی کرد. در این میان، انتخاب بهترین خدمات و تأسیسات از جمله اولویت‌های

بحث

بر اساس نتایج به‌دست آمده، بین بهره‌وری استخرهای خصوصی و تعهد ورزشی و انگیزه پیشرفت ورزشی رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های نصیری و همکاران (۱۴۰۲)، روده و بوئر (۲۰۲۱)، پیتر و همکاران (۲۰۲۲)، پدرام و همکاران (۱۴۰۲)، محمودی و همکاران (۱۴۰۰) و رمضان‌نژاد و همکاران (۱۴۰۲) هم‌راستا است. در میان شاخص‌های بهره‌وری اماکن ورزشی، متغیرهای نیروی انسانی، کالبدی، مدیریتی و برنامه‌ریزی به طور معناداری انگیزه پیشرفت ورزشی را پیش‌بینی می‌کنند؛ به طوری که ۴۷ درصد شاخص نیروی انسانی، ۴۴ درصد شاخص کالبدی، ۱۱ درصد شاخص مدیریتی و ۱۱ درصد شاخص برنامه‌ریزی، متغیر انگیزه پیشرفت ورزشی را تبیین می‌کنند. نصیری و همکاران (۱۴۰۲) با بررسی عوامل مرتبط با رضایت مشتریان استخرهای خصوصی سرپوشیده به منظور بهبود عملکرد استخرها نشان دادند که بین رعایت بهداشت و امور ایمنی استخر، امکانات و تجهیزات کالبدی با رضایت مشتریان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، پدرام و همکاران (۱۴۰۲) با بررسی شاخص‌های بهره‌وری و تعیین عوامل مؤثر بر بهره‌وری اماکن ورزشی مراکز آموزش عالی و دانشگاه‌های استان فارس، عوامل تأثیرگذار را به شرح زیر معرفی کردند: در عامل کالبدی، سهولت دسترسی کاربران؛ در عامل کاربران، میزان رضایت کاربران از فضای ورزشی؛ در عامل نیروی انسانی، رعایت نکات اخلاقی و برخورد مناسب متصدیان و سرپرستان اماکن ورزشی؛ در عامل

مانند افزایش حقوق، اضافه‌کار و اعطای امتیازات، زمینه حضور کارشناسان ورزشی را فراهم کنند. از آنجا که دوره‌های آموزشی در زمینه فرهنگ بهره‌وری و راهکارهای افزایش آن نقش مهمی در ارتقاء بهره‌وری اماکن ورزشی دارند، برگزاری این دوره‌ها برای تمامی مسئولان مرتبط ضروری است. همچنین استفاده از چک‌لیست‌های مدون دوره‌ای شامل عوامل کنترلی، نظارتی، تعمیراتی، مالی و برنامه‌ریزی ساعات استفاده از سالن‌ها توسط مدیران و سرپرستان، به بهره‌برداری بهینه از امکانات کمک می‌کند و در نهایت، انجام نظرسنجی از ورزشکاران و اعضای اماکن ورزشی باعث افزایش بهره‌وری، انگیزه پیشرفت و تعهد آنان خواهد شد.

نتیجه‌گیری

امکانات و تجهیزات ورزشی از ارکان اساسی تحقق فعالیت‌های ورزشی مؤثر و کارآمد به شمار می‌روند. بهره‌برداری بهینه از این امکانات مستلزم برنامه‌ریزی دقیق و مدیریت کارآمد است که با رعایت اصول نظارت مستمر، نگهداری و تعمیرات منظم همراه باشد. این امر علاوه بر افزایش بهره‌وری، موجب ارتقاء تعهد و انگیزه ورزشکاران نسبت به اماکن ورزشی می‌گردد. همچنین، توجه ویژه به نیروی انسانی متخصص و برگزاری دوره‌های آموزشی مرتبط، نقش بسزایی در ارتقاء سطح بهره‌وری و کیفیت خدمات ارائه شده دارد. استفاده از ابزارهای کنترلی و نظارتی همچون چک‌لیست‌های مدون و انجام نظرسنجی‌های مستمر از ورزشکاران، زمینه‌ساز بهبود فرآیندها و افزایش رضایت کاربران است. در مجموع، تلفیق مدیریت صحیح امکانات، توسعه منابع انسانی و بهره‌گیری از روش‌های نوین نظارتی، از عوامل کلیدی در تضمین پایداری و پیشرفت فعالیت‌های ورزشی محسوب می‌شود.

هر فرد در استفاده از اماکن عمومی و ورزشی است. نتایج این تحقیق نشان داد که از میان ابعاد بهره‌وری، شاخص نیروی انسانی بیشترین سهم را در تبیین انگیزه پیشرفت ورزشی دارد. به این معنا که رعایت نکات اخلاقی و برخورد مناسب متصدیان و سرپرستان اماکن ورزشی، تخصص و تجربه مسئولان این اماکن، رضایت ورزشکاران و مسئولان را افزایش داده و محیطی آرام و انگیزه‌بخش ایجاد می‌کند که این انگیزه به ورزشکاران نیز منتقل می‌شود. همچنین، وجود تجهیزات کافی و مناسب، شرایط فیزیکی مطلوب (مانند نور و تهویه) و ارائه خدمات مناسب، انگیزه ادامه ورزش و پیشرفت در سطح حرفه‌ای را افزایش می‌دهد. شاخص‌های مدیریتی و برنامه‌ریزی نیز تأثیر مشابهی بر افزایش انگیزه پیشرفت ورزشی دارند؛ به طوری که مدیران تحصیل‌کرده، متخصص و با تجربه با استفاده از دانش خود در اداره اماکن ورزشی و اتخاذ تصمیمات به‌موقع، انگیزه پیشرفت ورزشکاران را ارتقا می‌دهند (هاکسلی، اوکانر و لارکین، ۲۰۲۳). تمامی فعالیت‌های ورزشی به امکانات و تجهیزات ویژه‌ای نیاز دارند. در مرحله بهره‌برداری از این امکانات، باید برنامه‌ریزی و مدیریت دقیقی صورت گیرد تا استفاده بهینه‌ای از آنها در اماکن ورزشی انجام شود و بهره‌وری افزایش یابد. علاوه بر فراهم بودن تجهیزات، اهمیت نظارت مداوم بر خدمات و تأسیسات و همچنین نگهداری و تعمیرات منظم این تجهیزات، باعث افزایش تعهد ورزشکاران نسبت به این اماکن می‌شود. به‌عبارت دیگر، مراقبت و نگهداری مستمر اماکن، تجهیزات و فضاهای ورزشی نقش مهمی در حفظ استحکام، ایمنی و افزایش طول عمر این امکانات و ساختمان‌ها دارد. بنابراین، برای ایجاد انگیزه ورزشی باید با برنامه‌ریزی دقیق، تأکید بر تنوع فعالیت‌ها و تقویت نقاط قوت و استفاده از طرح‌های نوآورانه همراه باشیم. همچنین پیشنهاد می‌شود مدیران و مسئولان استخرهای خصوصی به نیروی انسانی شاغل توجه ویژه‌ای داشته باشند، از افراد متخصص در پست‌های سرپرستی بهره ببرند و با اقداماتی

منابع

- Abiri, Meysam. (2013). The relationship between sports orientation and sports commitment of female football players in Iran's Premier League (Master's thesis). Islamic Azad University, Kerman Branch.
- Hatami, Saeed; Birami Igder, Jamaledin; Sobhani, Yazdan. (2016). The relationship between organizational climate and quality of work life with productivity in sports organizations. *Journal of Sports Management Studies*, 36, 227-244. (Scientific-Research Journal, ISC)
- Ramazani, Alireza; Nazarian Madvani, Abbas. (2013). The relationship between safety and efficiency of sports facilities from the perspective of students and the prevalence of sports injuries. *Journal of Sports Management Studies*, 21, 173-194. (Scientific-Research Journal, ISC)
- Alizadeh, Mohammad Hossein; Tejari, Farshad. (2006). Investigation of methods to increase productivity of sports facilities, installations, and equipment. *Journal of Research in Sports Sciences*, 11, 29-44. (Scientific-Research Journal, ISC)
- Foroughipour, Hamid; Saboonchi, Reza; Tip, Hadi. (2011). Sports facilities and productivity: Factors influencing the increase of productivity in sports facilities, installations, and equipment. *Journal of Physical Education Growth*, 38, 15-20.
- Feyzabadi, Hamideh. (2012). Responsibility and commitment. Tehran: Feyz Danesh.
- Kargar, Gholamali; Nadri, Amir; Henry, H. Habib. (2004). Identification of factors related to (physical and customer orientation) productivity of sports facilities in Lorestan

- Province. Seventh International Conference on Physical Education and Sports Sciences.
- Kargar, Gholamali. (2004). Analysis of the status of sports facilities in the country and identification of factors affecting productivity from experts' viewpoints and presentation of a productivity model (Doctoral dissertation). University of Tehran.
- Andrew, J., Elliot, A. J., Holly, A., & Mcgregor, M. C. (2001). An achievement goal framework. *Journal of Personality and Social Psychology*, 3, 501-519.
- Brunstein, J. C. (2022). Implicit motives and explicit goals: The role of motivational congruence in emotional well-being. In O. C. Schultheiss & J. C. Brunstein (Eds.), *Implicit motives* (pp. 347-374). New York, NY: Oxford University Press.
- Bubulj, M., & simic, J. (2023). Connection between organizational culture and development of achievement motive of students of the faculty of management, *Journal of Educational Research and Reviews*, 6 (6), 481-488.
- Casper, J., and Andrew, D. P.S. (2018). "Sport commitment differences among tennis players on the basis participation outlet and skill level". *Journal of sport behavior*. 31(3), PP:201-219.
- Cohen, M., Fredrickson, B., Brown, S., & Conway, A. (2022). Happiness unpacked: Positive emotions increase life satisfaction by building resilience. *American Psychological Association*, 9, 361-368.
- Corey, L., Satvinder, S., & Eduardo, J. (2021). Mental health promotion and protection change in level of positive mental health as a predictor of future risk of mental illness. *American Public Health Association*, 100, 2366-2371.
- Cury, F., Elliot, A. J., Fonseca, D., & Moller, A. C. (2022). The social-cognitive model of achievement motivation and the 2x2 achievement goal framework. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90, 666-679.
- Fredrickson, B., Brown, S., Mikels, J., & Conway, A. (2019). Happiness unpacked: Positive emotions increase life satisfaction by building resilience. *American Psychological Association*, 9, 361-368.
- Freund, P. A., & Holling, H. (2023). Who wants to take an intelligence test? Personality and achievement motivation in the context of ability testing. *Journal of Personality and Individual Differences*, 50, 723-728.
- Huxley, D. J., O'Connor, D., & Larkin, P. (2023). The pathway to the top: Key factors and influences in the development of Australian Olympic and World Championship Track and Field athletes. *International Journal of Sports Science & Coaching*, 12(2), 264-275.
- Mommersteeg, M. C., Denollet, J., Kavelaars, A., Vermetten, E., & Heijnen, C. (2022). Type D Personality, Temperament, and Mental Health in Military Personnel Awaiting Deployment. *International Journal of Behavior and Medicine*. 18, 131-138.
- Seligman, M., Tracy, A., & Steen, E. (2022). Positive psychology progress (empirical validation of intervention). Retrieved From: www.Penn.com.
- Thrash, T. M., Cassidy, S. E., Maruskin, L. A., & Elliot, A. J. (2021). Factors that influence the relation between implicit and explicit motives: A general implicit-explicit congruence framework. In O. C. Schultheiss & J. C. Brunstein (Eds.), *Implicit motives* (pp. 308-346). New York, NY: Oxford University Press.
- Xiong, H. (2007). The evolution of urban society and social changes in sports participation at the grassroots in China. *International Review for the Sociology of Sport*, 42(4), 441-471.

ارجاع: شوقیان سپیده، اثر تعهد و انگیزه مشتریان بر میزان بهره‌وری استخرهای شهر تهران، *مجله علوم حرکتی و رفتاری*، دوره ۷، شماره ۴، زمستان

۱۴۰۳، صفحات ۹-۱.