

## ارتباط کیفیت خدمات ورزشی با تمایل به ادامه همکاری در داوطلبین جمعیت هلال احمر (مورد مطالعه استان گلستان)

زین العابدین فلاح<sup>۱\*</sup>، حسین بیکی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۹۸/۸/۱۸

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۸/۱۰/۱۴

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی ارتباط کیفیت خدمات ورزشی با تمایل به ادامه همکاری در داوطلبین جمعیت هلال احمر استان گلستان بود. روش انجام پژوهش از نوع همبستگی و جامعه آماری ۴۲۰ نفر که با استفاده از جدول مورگان ۲۱۰ نفر از داوطلبان جمعیت هلال احمر استان گلستان به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند، برای جمع آوری داده ها در بخش کیفیت خدمات ورزشی از پرسشنامه استاندارد ۲۲ سوالی سرکوال استفاده شد و در بخش ماندگاری داوطلبان نیز پرسشنامه ۱۶ سوالی محقق ساخته استفاده گردید. نتایج نشان آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین کیفیت خدمات ورزشی و تمایل به ادامه همکاری در داوطلبان رابطه معنی داری وجود دارد. بنابراین پیشنهاد می گردد که مجموعه مدیریت جمعیت هلال احمر استان گلستان جهت ماندگاری بیشتر داوطلبین خود با استفاده از ارتقاء کیفیت خدمات ورزشی توجه بیشتری در بروز رسانی و توزیع مطلوب امکانات و منابع در سطح استان داشته باشد.

**کلیدواژه‌ها:** کیفیت خدمات ورزشی، تمایل به ادامه همکاری، داوطلبین، هلال احمر

\*۱. دانشیار گروه تربیت بدنی، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران (نویسنده مسئول). ایمیل: zy.fallah@gmail.com

۲. گروه تربیت بدنی، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران

## مقدمه

کیفیت خدمات برای افراد مختلف، معنای متفاوتی دارد، بنابراین در اولین گام از بهبود کیفیت خدمات، باید درک روشنی از مفهوم کیفیت داشته باشیم. کیفیت هیچ معنا و مفهومی بجز هر آنچه که مشتری واقعاً می‌خواهد ندارد. به عبارت دیگر یک محصول زمانی با کیفیت است که با خواسته‌ها و نیازهای مشتری منطبق باشد. در دنیای کنونی دیگر هر کسی با کمترین بینش نسبت به مسائل، به اهمیت کیفیت خدمات در دنیای رقابتی آگاه است. مهم آن است که بدانیم چگونه می‌توان با بهبود ابعاد کیفیت، رضایت مشتری را فراهم کرد. پژوهشها نشان داده اند که بین کیفیت خدمات و رضایتمندی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد (سیدعامری و همکاران، ۱۳۹۱؛ فسقوری و گودرزی، ۱۳۹۶؛ رضانیان و همکاران، ۱۳۹۲). در ادبیات داوطلبی، جنبه های کیفیت خدمات، همچون روابط اجتماعی با اعضای سازمان کمتر بررسی شده است به هر حال، شبکه های اجتماعی توسط داوطلبان در حین اجرای امور ایجاد می‌شود و به طرز معناداری بر تمایلشان بر تداوم فعالیت هایشان مؤثر است. مردم فعالیت داوطلبی را به دلایل مطمئن مانند آرزوی کمک رسانی به همکاران شروع می کنند و به دلایل متفاوت، همچون وابستگی قوی به گروه های دوستی ادامه می دهند. نویسندگان با تحقیق روی داوطلبان، نشان دادند که روابط با سازمان، همکاران و گیرندگان خدمات نقش مهمی در فرایند کیفیت خدمات ورزشی دارد. به همین ترتیب، مالانسکا<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) مدلی را براساس معادلات ساختاری استفاده کرد و دریافت قصد ترک خدمت به طور معناداری با حمایت اجتماعی کارکنان از داوطلبان کاهش می‌یابد. به نظر می‌رسد که حمایت اجتماعی یک تقویت کننده است، زمانی که داوطلبان احساس کنند که تحت نظارت هستند، قصدشان برای ماندن در سازمان افزایش می‌یابد.

فعالیت های بشردوستانه از مهمترین و سازنده ترین ویژگی های انسانی برای رشد و ارتقاء کیفیت زندگی

اجتماعی است که خود نیز باعث رشد سرمایه های اجتماعی می‌شود. از نظر پانتام<sup>۲</sup> منظور از سرمایه اجتماعی وجوه گوناگون سازمان های اجتماعی نظیر، هنجارها و شبکه هاست که می‌توانند با ایجاد و تسهیل امکانات هماهنگ، کارایی کیفیت خدمات را بهتر کنند. نیروی انسانی در تمامی سازمانها به عنوان مهمترین سرمایه سازمان محسوب می شود. و از آنجائیکه انسانها برای ارضای نیاز های خاص خود (مثل احترام، رابطه، مشارکت و... ) به فعالیت های اجتماعی و گروهی می‌پیوندند، لذا فراتر از روحیات متفاوت افراد با یکدیگر تمامی داوطلبین وجوه مشترکی از عضویت و فعالیت در گروه ها دارند. بنابراین توجه به انگیزه های مشترک انسانی و احترام به آنها و برقراری رابطه مناسب از عوامل جذب داوطلبان<sup>۱</sup> بالقوه به سازمان می‌باشد (رهنورد و همکاران، ۱۳۸۸).

نیاز به داوطلبان در کشورهای در حال رشد محسوس تر است و خدمت داوطلبانه در آنجا اهمیت بسزایی دارد، زیرا سازمانها و مؤسسات ارائه دهنده خدمات اجتماعی بدون داوطلبان تربیت شده فقط قادر به انجام دادن حداقل برنامه های خود هستند ولی با کمک داوطلبان می‌توانند برنامه های خود را از نظر کمی و کیفی گسترش دهند و به عده بیشتری از مردم خدمت کنند. بنابراین تشویق همه اقشار جامعه به خصوص جوانان برای انجام خدمات داوطلبانه ضروری است. از طرفی، انجام خدمات داوطلبانه، برای خود داوطلبان نیز بسیار مفید است. زیرا سبب تقویت حس نوع دوستی در آنان می‌گردد. در سال ۱۸۵۹ میلادی اولین جرقه های راه اندازی و تاسیس نهضت صلیب سرخ جهانی توسط آقای جان هانری دونان<sup>۳</sup> سوییسی زده شد و سال های بعد در کشور های مختلف جهان فراگیر شد، جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران در راستای اصول نهضت فدراسیون بین المللی هلال احمر و صلیب سرخ جهانی<sup>۴</sup> IRCS، ظرفیت سازی فعالیت های داوطلبانه در جامعه و به ویژه مشارکت جوانان را از جمله مهم ترین محورهای مأموریتی خود قرار داده است. این سازمان در

۱. Malanska

۲. Punam

۳. Jean Henry Dunaant

۴. International federation of Red cross and Red Crescent Societies

## روش

با توجه به موضوع و اهداف پژوهش، روش انجام پژوهش از نوع توصیفی - همبستگی بوده است. که داده‌ها به صورت میدانی جمع‌آوری شد. جهت سنجش کیفیت خدمات از پرسشنامه استاندارد «سروکوال» استفاده شد، که فرانسوی و همکاران (۲۰۱۰) آن را برای استفاده مناسب در بخش ورزش تعدیل و بازنویسی کردند. جامعه آماری این تحقیق تعداد ۴۲۰ نفر از داوطلبان جمعیت هلال احمر استان گلستان بودند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران به دست آمده که نتایج در جدول مورگان ۲۱۰ نفر تعیین شده است. این پرسشنامه دارای ۲۲ سؤال پنج گزینه‌ای است که نحوه امتیازدهی این گزینه‌ها بر اساس مقیاس لیکرت می‌باشد. جهت سنجش ماندگاری، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها هم از آمار توصیفی و هم از آمار استنباطی استفاده گردید به طوری که برای توصیف صفات کیفی از درصد و فراوانی و صفات کمی از شاخص‌های تمایل به مرکز و پراکندگی، همچنین از آمار استنباطی با توجه به اهداف پژوهش و نوع داده‌ها و قبول یا رد پیش فرض‌های مربوط به توزیع طبیعی با استفاده از (آزمون کولموگروف اسمیرونف) با استفاده از آزمون‌های (آزمون اسپیرمن، ضریب همبستگی پیرسون، آزمون خی دو) استفاده شد.

## یافته‌ها

نتایج تحقیق نشان داد که آزمودنی‌ها دارای میانگین سنی ۲۰/۷ با انحراف استاندارد ۲/۳ سال بودند که ۵۷/۹ درصد آنها را مردان و بقیه را زنان تشکیل می‌دادند. ۷۶/۹ درصد آنها را مجرد و بقیه را متاهل تشکیل می‌دادند. بیشترین درصد فراوانی در خصوص تحصیلات آزمودنی‌ها مربوط به تحصیلات دیپلم (۴۱/۸٪) و کم‌ترین فراوانی مربوط به مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد و بالاتر (۵/۷٪) بود. ۵۶/۷ درصد از داوطلبان دارای سابقه همکاری یک تا سه سال با هلال احمر را داشتند. و حدود ۳۵/۷ درصد آنها بیکار بودند.

حال حاضر دارای هزاران داوطلب از زیر گروه‌های مختلف مردمی از جمله دانش‌آموزان و دانشجویان است جمعیت هلال احمر به عنوان یکی از نهادهای اجتماعی که پیوسته گستردگی بیشتری پیدا می‌کند با وسیع‌ترین قشر جامعه یعنی جوانان سروکار دارد. این سازمان در زمینه‌های مختلف با طرح‌ها و برنامه‌های متنوع موجبات جذب جوانان و تشکیل انجمن‌ها شده است. بی‌شک برای چنین نهادی آگاهی از رویکردهای فکری و عملی مخاطبان خود بسیار مهم است و می‌تواند در انتخاب طرح‌ها و اجرای برنامه‌ها هوشیارانه با جمعیت و دقت عمل نماید تا نتایج مطلوب حاصل شود.

از سال ۱۳۹۰ تا پایان سال ۱۳۹۴ تعداد افراد جذب شده به عنوان داوطلب جمعیت هلال احمر استان گلستان ۷۰۰۰ نفر بوده است که از این تعداد ۳۰۰۰ نفر در کلاس‌های آموزش‌های عمومی امداد و نجات شرکت نموده و از کل افراد آموزش دیده تنها ۱۶۰۰ نفر عضو داوطلب در تیم‌های امداد و نجات جمعیت هلال احمر استان گلستان حاضر شدند، که با توجه به تعداد عضو شده در چهار سال تنها ۳۰۰۰ نفر ماندگاری داشته‌اند و از این تعداد فقط ۱۶۰۰ نفر در تیم‌های امداد و نجات هلال احمر به عنوان داوطلب فعال هستند. این در حالی است که در چهار ساله ۱۳۹۰ تا ۱۳۹۴ از تعداد ۴۰۰۰ نفر مراجعه‌کننده به سالن‌ها و اماکن ورزشی امدادی مردم نهاد تحت مدیریت و مورد استفاده جمعیت هلال احمر استان گلستان که از خدمات ورزشی استفاده نموده‌اند تنها ۱۰۰۰ نفر از آنها عضو داوطلب جمعیت هلال احمر بوده‌اند. لذا با توجه به اینکه جمعیت هلال احمر یک سازمان غیرانتفاعی و عام‌المنفعه است که با تکیه بر حضور فعال اعضای داوطلبش می‌تواند به اهدافش دست یابد در صورت عدم ماندگاری و کاهش سطح همکاری اعضای داوطلب در جمعیت هلال احمر استان گلستان این سازمان دچار چالش‌های جدی خواهد شد. بنابراین سوال اصلی پژوهش این است، آیا ارتقاء کیفیت خدمات ورزشی می‌تواند بر ادامه همکاری و ماندگاری داوطلبان در جمعیت هلال احمر استان گلستان تاثیر داشته باشد؟

## جدول ۱. نتایج آزمون میزان طبیعی بودن کولموگروف اسمیرنوف برای متغیرهای اصلی پژوهش

متغیر	اماره Z	درجه آزادی	سطح معناداری
کیفیت خدمات ورزشی	۴/۰۹۱	۲۱۰	۰/۰۰۵
تمایل به ادامه همکاری داوطلبانه	-۳/۱۲	۲۱۰	۰/۰۰۱

با توجه به جدول ۱ متغیرهای کیفیت خدمات ورزشی و تمایل به ادامه همکاری داوطلبانه دارای توزیع طبیعی نمی باشد.

## جدول ۲. نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن برای متغیرهای کیفیت خدمات ورزشی و تمایل به ادامه همکاری داوطلبانه

متغیر	تعداد	ضریب همبستگی اسپیرمن	سطح معناداری
تمایل به ادامه همکاری داوطلبانه	۲۱۰	۰/۷۶	۰/۰۰۲۱
کیفیت خدمات ورزشی	۲۱۰		

با توجه به جدول ۲ مقدار ضریب همبستگی بین تمایل به ادامه همکاری داوطلبانه و کیفیت خدمات ورزشی ۰/۷۶ شده است. بنابراین می توان گفت بین کیفیت خدمات ورزشی و تمایل به ادامه همکاری داوطلبانه در جمعیت هلال احمر استان گلستان رابطه مثبت و قوی وجود دارد.

## جدول ۳. نتایج آزمون خی-دو برای متغیر کیفیت خدمات ورزشی و تمایل به ادامه همکاری

متغیر	درجه آزادی	اماره خی دو	میانگین مورد انتظار	تعداد بالاتر از میانگین	تعداد پایینتر از میانگین	معناداری
کیفیت خدمات ورزشی	۱۱۸	۳۱۲/۹۸	۳/۲۵	۱۸۷	۲۳	۰/۰۰۱
تمایل به ادامه همکاری	۱۱۸	۵۳۴/۰۱	۳/۵۶	۱۲۸	۸۲	۰/۰۰۲۲

با توجه به جدول ۳ می توان گفت که کیفیت خدمات ورزشی و تمایل به ادامه همکاری داوطلبانه در جمعیت هلال احمر استان گلستان در حد متوسط است.

## جدول ۴. نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن برای عناصر کیفیت خدمات ورزشی و تمایل به ادامه همکاری داوطلبانه

کیفیت خدمات ورزشی	ضریب همبستگی اسپیرمن	سطح معناداری
عناصر عینی	۰/۶۹	۰/۰۰۳
اعتماد	۰/۵۲	۰/۰۰۷
پاسخگویی	۰/۶۱	۰/۰۰۸۹
اطمینان	۰/۵۹	۰/۰۰۷۶
همدلی	۰/۹۱	۰/۰۰۹۸
تعهد	۰/۷۳	۰/۰۰۵۶

خرید مجدد تماشاگران داشتند. سیدعامری و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیق خود با عنوان بررسی رابطه بین کیفیت خدمات با رضایت مندی و وفاداری مشتریان اماکن ورزشی سرپوشیده دولتی و خصوصی شهر ارومیه نشان دادند که لازمه تعهد و تکرار مراجعات مشتریان، کیفیت خدمات بالا می باشد که این کیفیت خدمات را باید با ارائه برنامه ها و کلاس های متنوع و جذاب، مربیان آگاه، کاربری بالا و جذابیت ظاهری لوازم ورزشی، روحیه بالای تعامل و توجه به مربی، ارائه راهنمایی های به موقع و درک نیازهای ویژه هر شرکت کننده بالا برد.؛ همخوانی داشت.

باتوجه به نتایج تحقیق پیشنهاد می شود با توجه به نقش اعتماد و اطمینان در ماندگاری داوطلبان وجود صندوق انتقاد و پیشنهاد در سالن های ورزشی و اجرای راه های مناسب نظر سنجی در برنامه ها و رویدادهای مختلف ورزشی هلال احمر در تقویت اطمینان و اعتماد و انگیزش ماندگاری داوطلبین موثر است. ارائه خدماتی مانند تامین بیمه حوادث ورزشی برای داوطلبین، برگزاری جشواره های ورزشی و جلسات تقدیر و تشکر از خدمات داوطلبانه اعضا و ایجاد فضای مستعد در جهت تعامل و انتقال تجربیات داوطلبان باتجربه با اعضای جدید و کم سابقه می تواند انگیزش های داوطلبی و ماندگاری را در اعضا بالا ببرد. در جهت همدلی سازمانی داوطلبان و اعضای جمعیت می بایست در روند دستیابی به کیفیت خدمات ورزشی، همگام و همراه جمعیت باشند و مشارکت آنان در این راستا بیشتر از گذشته خود را نمایان سازد. باید به جمعیت هلال احمر را به عنوان یک مجموعه کلی نگریست که در راستای دستیابی به اهداف کلان به واحدهای کوچکتر، سازمانها و معاونت ها تقسیم شده است. باید از جزیره ای نگریستن به بخش های مختلف جمعیت هلال احمر پرهیز شود و تدوین سیاست ها بر توسعه همه بخش های جمعیت استوار گردد. ضروری است از یک جانبه نگری و کیفیت خدمات ورزشی تک بعدی به شدت پرهیز گردد. و در آخر با توجه به اینکه داوطلبین از حقوق و مزایای

با توجه به جدول ۴، مقدار ضریب همبستگی و سطوح معناداری با احتمال ۹۵ درصد می توان گفت که بین عناصر کیفیت خدمات ورزشی و تمایل به ادامه همکاری داوطلبانه رابطه معنی دار وجود دارد. این رابطه با توجه به علامت ضریب همبستگی رابطه ای مستقیم است.

### بحث و نتیجه گیری

نتایج نشان داد که بین کیفیت خدمات ورزشی و تمایل به ادامه همکاری داوطلبانه در جمعیت هلال احمر استان گلستان رابطه وجود دارد. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق روشنفکر و ذکایی (۱۳۸۵) که در پژوهش خود تحت عنوان «جوانان، سرمایه اجتماعی و رفتارهای داوطلبانه» به تشریح مفاهیم سرمایه اجتماعی، رفتارهای داوطلبان و مفاهیم مرتبط پرداخته است. خاتمی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهش خود به بررسی آگاهی و نگرش داوطلبان کانون های دانشجویی هلال احمر جمهوری اسلامی ایران، درباره کمک های اولیه و راهکارهای آموزش همگانی آن پرداختند. شهرانی و همکاران (۱۳۹۱)، در پژوهش خود به بررسی علل ریزش و کاهش داوطلبان جمعیت هلال احمر استان چهارمحال و بختیاری و راهکار های مناسب جهت ماندگاری اعضا پرداختند. نتایج تحقیق چن و همکارانش (۲۰۰۸)، نیز نشان داد بین کیفیت خدمات و تمایل به بازدید مجدد، ارتباط مثبتی وجود دارد. هال و همکارانش نیز به این نتیجه رسیدند که اگر تماشاگران از تسهیلاتی همچون در دسترس بودن، پارکینگ و صندلی ها رضایت داشته باشند، احتمالاً مجدداً در رویدادهای ورزشی حضور پیدا خواهند کرد. کیم و همکارانش (۲۰۰۶)، تاثیر ابعاد کیفیت خدمات بر رضایتمندی و تمایل به خرید مجدد مشتریان لیگ حرفه ای بسکتبال کره جنوبی را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد از میان ابعاد کیفیت خدمات پاراسورامان «قابلیت اطمینان» و «ضمانت» بیشترین تاثیر را بر رضایتمندی مشتریان داشتند. به علاوه، ابعاد فیزیکی و ملموس نیز بیشترین ارتباط را با تمایل به

کارمندی برخوردار نمی باشند دادن هدایا و یاد بود می تواند رضایت و علاقمندی را در آنها تقویت نماید.

کمک‌های اولیه و راهکارهای آموزش همگانی آن. پایش. ۹ (۲): ۲۱۳-۲۰۵.

## منابع

Chen, T. (۲۰۰۸). «The Examination of Factors that Affect the Relationship between Employee-Customer Satisfactions in Recreational Sport/Fitness Clubs in Taiwan». PhD dissertation. The United States Sports Academy.

Kim, M. Chelladurai, P. & Trail. T.G. (۲۰۰۷). "A Model of Volunteer Retention in Youth Sport". *Journal of Sport Management*, vol ۲۱, pp ۱۵۱-۱۷۱.

Malanska, H. (۱۹۹۶). "Burnout, social support and AIDS volunteers". *AIDS Care* ۸(۲), PP: ۱۹۵-۲۰۷.

رضانیان، محمد رحیم، فرجی، رسول، خوشنویس، فرهاد، دانش ثانی، کاظم. (۱۳۹۲). بررسی کیفیت خدمات اماکن ورزشی دانشگاه‌ها مبتنی بر مدل سروکوال (مطالعه موردی: دانشگاه گیلان). مدیریت و توسعه ورزش، ۲(۱)، ۶۵-۸۳.

رهنورد، فرج الله (۱۳۸۸)، شناسایی عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری گروه های مردمی داوطلب ارائه خدمات داوطلبانه در جمعیت هلال احمر، فصلنامه امداد و نجات، دوره اول، شماره ۲، ۳۹-۵۳.

روشنفکر، پیام؛ ذکایی، محمد سعید (۱۳۸۹). پیش بینی سرمایه اجتماعی دانشجویان بر اساس متغیرهای زمینه ای. تحقیقات مدیریت آموزشی، ۲(۶)، ۱۳۵-۱۵۴.

سید عامری، میر حسن، بهرامی، سوران، صیادی، محمد امین. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کیفیت خدمات با رضایت مندی و وفاداری مشتریان اماکن ورزشی سرپوشیده دولتی و خصوصی شهر ارومیه. فصلنامه علمی - پژوهشی پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی، ۱(۳)، ۱۱-۱۸.

شهرانی فرزاد، فروغی محمد، مرتضوی سیداحمد، اسدیان غلامرضا (۱۳۹۱). بررسی علل ریزش و کاهش داوطلبان جمعیت هلال احمر استان چهارمحال و بختیاری و ارائه راهکار مناسب جهت ماندگاری اعضا، فصل نامه امداد و نجات، دوره ۴، شماره ۳؛ صص ۴۷ - ۵۸.

فسنقری، الهام، گودرزی، محمود. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر ابعاد کیفیت خدمات مدل سروکوال بر رضایت مندی مشتریان زن باشگاه‌های ورزشی. پژوهش های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش، ۹(۱)، ۲۱-۳۴.

مسعود خاتمی، احمد ضیایی، صمد آقامیری، علی اردلان، الهام احمد نژاد (۱۳۸۹). آگاهی و نگرش داوطلبان کانون‌های دانشجویی هلال احمر جمهوری اسلامی ایران، درباره