



شماره ۲ دوره ۲ خرداد ۱۴۰۱



فصلنامه مدیریت دانش در ورزش دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج

عوامل مؤثر بر رضایت از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی شهری و رابطه آن با نشاط اجتماعی (مطالعه موردی: شهر تهران)

پیام محمدپناهی سلسله<sup>۱</sup>، مظفر یکتایار\*<sup>۲</sup>، رحیم رضامانی نژاد<sup>۳</sup>، مژگان خدامرادپور<sup>۴</sup>

۱- دانشجوی دکتری گروه مدیریت ورزشی، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران ۲- دانشیار گروه مدیریت ورزشی، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران ۳- استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه گیلان، ایران ۴- استادیار گروه مدیریت ورزشی، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران

[myektayar@gmail.com\\*](mailto:myektayar@gmail.com)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۸/۱۰ \* تاریخ پذیرش ۱۴۰۱/۰۲/۱۴

#### چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی عوامل مؤثر بر رضایت از کیفیت اماکن تفریحی-ورزشی و ارتباط آن با نشاط اجتماعی می‌باشد. روش انجام تحقیق پیمایشی (توصیفی، تحلیلی) می‌باشد که ابزارهای مورد استفاده در آن، پرسشنامه محقق ساخته رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی با پایایی ( $I=0/80$ ) و پرسشنامه استاندارد نشاط و شادکامی آکسفورد با پایایی ( $I=0/91$ ) می‌باشد. همچنین برای تعیین روایی، پرسشنامه‌ها مورد تأیید ۱۰ نفر از متخصصین این رشته قرار گرفت. جامعه آماری تحقیق را کلیه مراجع کنندگان به مراکز تفریحی و ورزشی در مناطق ۲۲ گانه شهر تهران تشکیل داده بودند، که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان برای جامعه نامعلوم تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه تحقیق به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند ( $n=384$ ). جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد) و روش‌های آمار استنباطی (آزمون تی تک نمونه‌ای و ضریب همبستگی پیرسون) استفاده شد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که عوامل (خدمات رفاهی، دسترسی، پرسنل، طراحی کالبدی، فضای فیزیکی و عامل نگهداری) در رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی دخیل هستند، از طرف دیگر بین رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی و نشاط اجتماعی ارتباط ( $I=0/907$ ) وجود دارد. براساس نتایج، ۸۱/۳ درصد از واریانس متغیر وابسته (نشاط اجتماعی) بوسیله متغیر مستقل (رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی) پیش‌بینی می‌شود. بنابراین می‌توان گفت برای حفظ و توسعه رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی و پررنگ کردن نقش این مراکز در افزایش فعالیت بدنی و سلامت و نشاط افراد جامعه مسئولین امر در جهت بهبود علل شناسایی شده برنامه‌ریزی و اقدام نمایند.

واژه‌های کلیدی: رضایت، کیفیت خدمات، نشاط، مراکز تفریحی - ورزشی

## مقدمه

احساس شادی و نشاط یکی از ضروری‌ترین خواسته‌های فطری و نیازهای روانی انسان به شمار می‌رود و به دلیل تأثیرات عمده بر سالم سازی و بهسازی جامعه مدت مدیدی است ذهن آدمیان را به خود مشغول کرده است. به طوری که امروزه بسیاری از ملل به نوعی درصدد ایجاد یک جامعه سالم و بانشاط هستند، زیرا به نظر می‌رسد احساس شادی از یکسو انسانها را برای زندگی بهتر و بازدهی بیشتر آماده می‌کند و از سوی دیگر به دلیل ویژگی مسری بودن آن بستگی‌های فرد را با محیط گسترده می‌کند (khademian, faraji, 2013)

در سال‌های اخیر برای تعیین سطح توسعه یافتگی در کشورها، سازمان ملل متغیرهای جدیدی را وارد تحلیل‌های خود کرده است. نشاط اجتماعی یکی از این متغیرهای جدید و کلیدی است. شریف (۱۳۹۶) در تعریف نشاط اجتماعی گفت: که نشاط اجتماعی عبارت است از شادی‌های ذاتی و طبیعی که در بطن اجتماع نمود پیدا می‌کند و عامل بروز آن، فعالیت‌ها و برنامه‌های گروهی و اجتماعی است و این نشاط منجر به تغییرات مثبت در درون فرد و محیط پیرامونی فرد می‌شود. جامعه‌ای که افراد آن احساس شادکامی و نشاط نداشته باشند، نمی‌توان جامعه‌ای توسعه یافته، به ویژه از نظر توسعه اجتماعی، محسوب کرد.

در جوامع امروزی متغیرها و عوامل زیادی با میزان نشاط در جامعه مرتبط هستند که از میان آنها، رضایتمندی از تفریح (شریف‌زاده و همکاران، ۱۳۹۶) و ورزش (مجد آرا، ۱۳۹۰) نقش به سزایی در افزایش نشاط افراد جامعه ایفا می‌کنند. در تعدادی از تحقیقات انجام شده در خصوص نشاط اجتماعی، سرمایه اقتصادی، سرمایه اجتماعی، مشارکت اجتماعی، اعتماد اجتماعی (و بعد تعمیم یافته)، ارتباطات اجتماعی، سرمایه فرهنگی (و بعد عینیت یافته) (اکبرزاده، ۱۳۹۰) بر نشاط اجتماعی تأثیر مستقیم داشته‌اند و متغیرهای احساس محرومیت، انزوای اجتماعی، بی‌اعتمادی، احساس ناامنی و غضب اخلاقی (چلبی و موسوی، ۱۳۸۷) به صورت معکوس بر نشاط اجتماعی تأثیرگذار بوده‌اند. در واقع پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد که سطح شادی هر فرد را کیفیت رضایت او از جریان کلی زندگی تعیین می‌کند. یعنی هرچه انسان از زندگی و اتفاق‌های آن راضی باشد، شادتر خواهد بود. با توجه به تغییر جوامع از سنتی به مدرن و تغییرات مرتبط با آن، در نگرش و سبک زندگی انسانها تغییراتی ایجاد شده است (عباسی‌نسب، ۱۳۹۶).

از نظر کورت باتلر و هاگوون (۲۰۱۲) افزایش مهارت‌های مختلف در جریان مشارکت ورزشی باعث افزایش رفتارهای اجتماعی و سلامت افراد می‌شود. از نظر آنها مشارکت ورزشی می‌تواند به عنوان یک عامل محافظتی عمل کند و افراد را در برابر مشکلات و بیماری‌ها مصون بدارد. هوانگ و هامفریز (2012) مدعی‌اند که مشارکت ورزشی باعث سلامتی می‌شود و سلامتی هم عامل مهمی در داشتن زندگی با نشاط است. همچنین مشارکت ورزشی فرصت‌هایی برای جامعه‌پذیری فراهم و به توسعه مهارت‌های ارتباطاتی و همکاری جویانه کمک می‌کند که همگی اینها منجر به یک زندگی شاد می‌شود.

باید دانست که سلامتی، آرامش و شادایی؛ این سه ارمان اصلی توجه به ورزش و تفریح برای مردم است، دستاوردهایی که وقتی کنار هم قرار می‌گیرند آمار نشاط اجتماعی را در جامعه بالا می‌برند. آن وقت درجه‌های نشاط اجتماعی که بالا رفت، وفاق، تعلق اجتماعی، رضایت از زندگی، همبستگی، تعاملات اجتماعی و سلامت روانی و اجتماعی افراد جامعه هم بالا می‌رود و در آن سوی گود، میزان آسیب‌های اجتماعی و مشکلات ریز و درشت جسمی، روحی و... پایین می‌آید (Abbasi nasab, 2016).

صنعت ورزش به طور قابل توجهی تحت تأثیر تغییرات سبک زندگی افراد قرار گرفته است، به طوری که علاقه به تندرستی در میان مردم افزایش یافته و باعث شده تا مردم ارزش بیشتری برای اوقات فراغت و فعالیت‌های مرتبط با ورزش و تفریح قائل شوند با توجه به این که کیفیت خدمات رابطه نزدیکی با رضایتمندی و نشاط مشتریان در صنعت خدمات تفریحی و ورزشی دارد، اکنون سازمان‌ها می‌دانند که ارائه خدمات باکیفیت به مشتریان برای موفقیت ضروری است و رمز بقاء در محیط رقابتی امروز به‌شمار می‌رود به طوری که با بهبود کیفیت خدمات احتمالاً رضایتمندی و خوشنودی مشتریان نیز افزایش می‌یابد. ( Nik, abdul Rashid et al, 2018).

با توجه به اهمیت و نقشی که تحرک و فعالیت‌های بدنی در زندگی روزمره و سلامت افراد جامعه ایفاء می‌کند، باید محیطی را فراهم نمود و خدماتی را ارائه داد که افراد بتوانند ساعاتی را به دور از مسائل اجتماعی و خانوادگی، با علاقه و تمایل وافر به ورزش و فعالیت‌های تفریحی بپردازند (Bahlke et al., 2017). با توجه به این موضوع اگر مدیران مکان‌های تفریحی - ورزشی، ارائه خدمات را در سطحی کمی بیش از حد انتظار مشتری در مکان‌ها، اعمال و درونی کنند، به نحوی که جزئی از فرهنگ سازمان شود، باعث استقبال بیشتر مردم به ورزش و افزایش رضایتمندی نفرات تحت پوشش سازمان‌های تفریحی - ورزشی کشور خواهد شد، که این خود موجب افزایش نشاط در جامعه می‌شود (Hamidizadeh & Ghamkhari, 2010).

رضانی، خلیل آبادی (۱۳۹۵) در تحقیقی تحت عنوان «انگیزه‌های افراد شرکت کننده در ورزش‌های همگانی شهر تهران» نشان داد که کسب نشاط، آثار مثبت ورزش، ایجاد مصونیت از ابتلا به بیماریها، تخلیه انرژی و دفع سموم بدن، انگیزه به کاهش وزن (لاغر شدن)، کم هزینه بودن، گریز از مشکلات زندگی، کاهش فشارهای روحی، پرکردن وقت فراغت، دریافت جایزه و... از مهمترین عوامل انگیزه‌های افراد در انجام ورزش‌های همگانی بود.

اشرف و همکاران (۲۰۱۹) تحقیقی را تحت عنوان «ارزیابی اثرات کیفیت خدمات بر رضایت مشتری» انجام دادند. نتایج نشان دهنده آن بود که کیفیت خدمات تأثیر قابل توجهی بر رضایت مشتریان داشته است. مونتسینو - سائورا و همکاران، (۲۰۱۸) در تحقیقی تحت عنوان «کیفیت و ارزش درک شده، رضایت و تمایل آینده شرکت کنندگان در استخرهای شنا» را انجام دادند. هدف این مطالعه، ارزیابی کیفیت و ارزش درک شده، رضایت و تمایل آینده شرکت کنندگان در استخر شنا بود. در نهایت محققان اظهار داشته‌اند که استفاده از این تحقیق به سازمان دهندگان و شرکت‌ها کمک خواهد کرد که استراتژی‌هایی را به کار گیرند که به بهبود این رویداد کمک می‌کند تا سطح رضایت را افزایش دهد و به دنبال وفاداری شرکت کنندگان باشند.

با توجه به اهمیت موضوع ورزش‌های همگانی و تفریحی در جهت حفظ سلامت عمومی و روانی جامعه و نقش به سزایی که شرکت در این فعالیت‌ها می‌تواند از بروز ناهنجاری‌های مانند مصرف الکل، مواد مخدر، دخانیات، بروز شخصیت اجتماعی، بروز استعدادهای اجتماعی، جلوگیری از خشونت و همچنین افزایش نشاط اجتماعی داشته باشد، پس شناخت دقیق جوامع و بررسی موشکافانه عوامل مؤثر بر مشارکت در ورزش و فعالیت‌های تفریحی ضرورتی انکارناپذیر دارد، افزایش شادی و رضایت از خود و شور و نشاط اجتماعی، پیامد دیگری است که از توسعه ورزش همگانی ناشی می‌شود. افراد با ورزش و فعالیت‌های بدنی علاوه بر کاهش استرس و اضطراب روزمره خود، از نظر روانی نیز سالم‌تر و شاداب‌تر می‌شوند و این موضوع موجب نشاط اجتماعی آنان و در کل شادابی جامعه خواهد شد. با ورزش و فعالیت بدنی است که کاهش استرس و اضطراب و بیماری‌های غیر واگیر اتفاق می‌افتد. (Babaei et al., 2019)

بررسی نشاط اجتماعی زمانی مهم و ضروری تلقی می‌شود که بدانیم وضعیت کلی نشاط در جامعه ایران مناسب نیست و این ادعا مبتنی بر آمارهای جهانی شادی و نشاط است. یکی از مهم‌ترین این گزارش‌ها، گزارش نشاط سازمان ملل متحد (2018) است که داده‌هایش طی سال‌های ۲۰۱۵ تا ۲۰۱۷ از ۱۵۶ کشور جهان با شاخص‌های اقتصاد، کارآفرینی و فرصت‌ها، درک از فساد، بخشندگی، سلامت، اطمینان و امنیت و آزادی‌های فردی جمع‌آوری شد. براساس نتایج این گزارش، نمره نشاط در ایران با ۴/۷ در رتبه ۱۰۶ قرار دارد. از این رو، جامعه ایران بین کشورهای با چهار رده نشاط (رده بالا، بالاتر از میانگین، پایین‌تر از میانگین و رده پایین) در دسته کشورهای «پایین‌تر از میانگین» قرار می‌گیرد. نکته نگران کننده‌تر در این گزارش این است که در بررسی روند نشاط طی ۱۵ سال گذشته (از سال ۲۰۰۳ تا سال ۲۰۱۸)، نمره نشاط در ایران کاهش پیدا کرده است (Helliwell et al., 2018).

بنابراین با توجه به روند نزولی نشاط در ایران طی سال‌های اخیر، سیاست‌گذاران درصدد تلاش برای ارتقای نشاط اجتماعی از طریق تأکید بر عوامل مؤثر بر آن هستند، که مشارکت ورزشی و سلامت اجتماعی از عوامل مهم در این زمینه می‌باشند، با توجه به اهمیت و ضرورت توسعه ورزش همگانی و مشارکت در ورزش برای جوامع مختلف و نظر به اینکه میزان مشارکت و جذب افراد مختلف بستگی بسیار زیادی به در دسترس بودن، کیفیت خدمات مراکز ورزشی و تفریحی دارد، لذا این پژوهش درصدد است فرایند مربوط به مشارکت در فعالیت‌های بدنی و تفریحی با توجه به کیفیت خدمات (براساس مدل‌های مختلف ارائه شده) و عوامل اثرگذار در زمینه ایجاد رضایتمندی و نشاط در مراجعه کنندگان به اماکن تفریحی و ورزشی را مورد بررسی قرار دهد، تا با شناسایی

عوامل مختلف در زمینه کیفیت خدمات و بررسی ارتباطشان با رضایتمندی و نشاط مشتریان بحث حضور حداکثری در حوزه ورزش و تفریح را فراهم کند.

### روش شناسی پژوهش

روش تحقیق حاضر توصیفی - تحلیلی بود که به روش میدانی اجرا و از لحاظ هدف جزء تحقیقات کاربردی بود. جامعه آماری تحقیق را کلیه مراجعہ کنندگان به تمام مراکز تفریحی و ورزشی در مناطق ۲۲ گانه شهر تهران تشکیل داده بودند، که از آن جایی که شناسایی تمام مراجعہ کنندگان امکان پذیر نبود با استفاده از جدول کرجسی و مورگان برای جامعه نامعلوم تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه تحقیق به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند. بدین صورت که از هر منطقه یک مرکز تفریحی و ورزشی به صورت تصادفی انتخاب شد و ۱۸ پرسشنامه به صورت در دسترس توزیع شد، که از این مقدار ۳۳۴ پرسشنامه قابل استفاده جمع آوری شد. پرسشنامه مورد استفاده شامل سه بخش می باشد:

بخش اول پرسشنامه: مربوط به متغیرهای جمعیت شناختی شامل جنسیت، سن، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، شغل، هدف و انگیزه مراجعه به اماکن تفریحی و ورزشی، سابقه عضویت در مرکز، درآمد ماهانه، دفعات استفاده از مرکز در هفته، میزان فعالیت در هفته بود.

بخش دوم پرسشنامه: شامل متغیر «رضایتمندی از کیفیت» است که محقق ساخته بوده و شامل ۳۳ گویه در قالب ۵ بعد پرسنل (سوالات ۱-۹)، نگهداری (سوالات ۱۰-۱۴)، خدمات رفاهی (سوالات ۱۵-۲۱)، دسترسی (سوالات ۲۲-۲۶)، طراحی کالبدی (سوالات ۲۷-۲۹) و فضای فیزیکی (سوالات ۳۰-۳۳)، می باشد و بوسیله مقیاس ۵ امتیازی لیکرت (شامل ۱: خیلی کم ۲: کم ۳: متوسط ۴: زیاد ۵: خیلی زیاد) اندازه گیری می شود. در ضمن روایی صوری و محتوی ضمن بررسی دقیق متون و ادبیات تحقیق و نظرخواهی از اساتید و متخصصین (۱۰ نفر)، و پایایی پرسشنامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ( $\alpha=0/80$ ) محاسبه شد.

بخش سوم پرسشنامه: شامل متغیر «نشاط و شادمانی» است که به وسیله پرسشنامه استاندارد شادکامی آکسفورد سنجیده شد. این پرسشنامه توسط آقای آرجایل (۱۹۸۹) ساخته شده و مشتمل بر ۲۹ سؤال بوده و در قالب یک مقیاس ۵ درجه ای تنظیم شده است. روایی پرسشنامه ها توسط چند تن از متخصصان این رشته مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ ( $\alpha=0/91$ ) بدست آمده بود که در آن گزینه های کاملاً مخالف یک امتیاز و گزینه مخالف دو امتیاز و گزینه تا حدی موافقم سه امتیاز و گزینه موافقم چهار امتیاز و گزینه کاملاً موافقم پنج امتیاز را به خود اختصاص داده اند.

جمع آوری داده های تحقیق در دو بخش صورت گرفت. در بخش کتابخانه ای داده های مربوط به ادبیات و پیشینه تحقیق با مرور مقالات، کتاب ها، پایان نامه ها و جستجوی اینترنتی بررسی گردید و در بخش میدانی به پخش و جمع آوری پرسشنامه های تحقیق پرداخته شد. برای تجزیه و تحلیل داده های تحقیق از روش های آمار توصیفی (جداول، درصد، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (همبستگی پیرسون) استفاده گردید. تمام تجزیه و تحلیل ها در این تحقیق توسط نرم افزار اسپاس نسخه ۲۲ انجام گرفت.

### یافته های تحقیق

- نتایج توصیفی تحقیق نشان داد که از ۳۳۴ نمونه تحقیق ۵۷/۲ درصد مرد و ۴۲/۸ درصد هم زن بودند، از این میان ۲۱/۵ درصد متأهل و ۷۸/۵ درصد مجرد، که ۴۱/۶ درصد زیر ۲۰ سال سن داشتند، ۳۹/۵ درصد بین ۲۱-۳۰ سال، ۱۰/۷ درصد بین ۳۱-۴۰ سال، و ۸/۲ درصد بالای ۴۰ سال سن داشتند.
- وضعیت اشتغال شرکت کنندگان در تحقیق بدین صورت بود که: (۹/۹٪) از مراجعین دانش آموز، (۳۶/۵٪) دانشجو، (۱۵/۴٪) کارمند، (۲۵/۳٪) آزاد و ۱۲/۹ درصد هم در سایر مشاغل فعال بودند.
- میزان تحصیلات شرکت کنندگان در تحقیق نیز بدین صورت بود که: (۴۱/۱٪) از مراجعین تحصیلات زیر دیپلم و دیپلم، (۱۱/۲٪) فوق دیپلم، (۳۹/۳٪) لیسانس، (۸/۴٪) تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر داشتند.

- هدف و انگیزه مراجعین به مراکز تفریحی و ورزشی بدین گونه بود که: ۳۲/۷ درصد از مراجعین برای آمادگی جسمانی، ۱۶/۹ درصد برای کنترل وزن، ۱۶/۸ درصد برای تناسب اندام، ۲۵/۵ درصد برای سلامتی، ۸/۱ درصد برای ارتباط با مردم و اجتماعی شدن.

براساس جدول ۱ بررسی درآمد نمونه‌های تحقیق نشان داد میانگین میزان درآمد شرکت کنندگان در تحقیق در ماه ۷۹۹ هزار تومان بود که بیشترین مقدار درآمد ۱۰ میلیون تومان و کمترین مقدار ۵۰۰ هزار تومان بود. میانگین سابقه عضویت در مرکز ۱۰/۸۲ ماه که بیشترین سابقه ۴۸ ماه و کمترین سابقه ۱ ماه بود و اینکه میانگین میزان فعالیت ورزشی آنها در هفته ۶/۱۸ ساعت که بیشترین میزان فعالیت ۱۵ ساعت و کمترین آن ۳ ساعت در هفته بوده است.

جدول ۱. شاخص‌های آماری مرکزی متغیرهای جمعیت شناختی

متغیرها شاخصهای آماری	سابقه عضویت در مرکز(ماه)	درآمد ماهانه (ریال)	دفعات استفاده از مرکز در هفته	میزان فعالیت در هفته
میانگین	۱۰/۸۲	۷۹۹۰۰۰۰	۴/۳۵	۶/۱۸
بیشترین	۴۸	۱۰۰۰۰۰۰۰	۶	۱۵
کمترین	۱	۵۰۰۰۰۰۰	۱	۳
انحراف استاندارد	۶/۲۹	۴۳۲۲۸/۵۰	۲/۷۰	۳/۴۴

در جدول ۲ جهت بررسی عوامل مؤثر بر رضایت از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شد. با توجه به طیف استفاده شده در پرسشنامه که طیف پنج ارزشی لیکرت (۵-۱) بود تمامی میانگین‌ها با نمره شاخص ۳ مقایسه گردید. یافته‌ها نشان داد که: در هر شش عامل بررسی شده میانگین از شاخص بالاتر بوده و این مؤید تأثیر مستقیم و بالای این عوامل بر رضایت از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی است.

جدول ۲- نتایج مربوط به آزمون t تک نمونه‌ای عوامل مؤثر بر رضایت از کیفیت اماکن تفریحی-ورزشی

عدد شاخص = ۳					
عوامل مؤثر بر رضایت از کیفیت اماکن تفریحی-ورزشی	میانگین	اختلاف میانگین	T	تعداد	سطح معناداری
کیفیت پرسنل	۳/۸۷	۰/۸۷	۲۴/۹۶	۳۳۴	۰/۰۰۱
کیفیت نگهداری	۳/۹۳	۰/۹۳	۱۸/۸۴	۳۳۴	۰/۰۰۱
کیفیت خدمات رفاهی	۴/۳۱	۱/۳۱	۳۱/۱۲	۳۳۴	۰/۰۰۱
کیفیت دسترسی	۴/۲۴	۱/۲۴	۲۷/۸۴	۳۳۴	۰/۰۰۱
کیفیت طراحی کالبدی	۳/۵۸	۰/۵۸	۲۸/۶۴	۳۳۴	۰/۰۰۱
کیفیت فضاهای فیزیکی	۳/۸۹	۰/۸۹	۲۰/۳۲	۳۳۴	۰/۰۰۱

پس از آزمون فرضیه‌های تحقیق و با توجه به جدول ۳ و ضریب همبستگی پیرسون و سطح معناداری ( $P \leq 0/01$ )؛ فرضیه‌های صفر رد و فرضیه‌های تحقیق تأیید می‌گردد. بنابراین بین نشاط اجتماعی و رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی و ورزشی و مؤلفه‌های آن شامل: طراحی کالبدی، پرسنل، فضاهای فیزیکی، دسترسی، خدمات رفاهی و نگهداری در مشتریان اماکن تفریحی و ورزشی ارتباط در سطح معناداری ( $P \leq 0/01$ ) وجود دارد.

## جدول ۳- رابطه بین رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی و مؤلفه‌های آن، با نشاط اجتماعی

متغیر	آماره	رضایت از کیفیت اماکن تفریحی- ورزشی	کیفیت طراحی کالبدی	کیفیت پرسنل	کیفیت فضاهای فیزیکی	کیفیت دسترسی	کیفیت خدمات رفاهی	کیفیت نگهداری
مدیریت مشارکتی	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۹۰۷(**)	۰/۶۵۲(**)	۰/۸۳۹(**)	۰/۵۵۹(**)	۰/۸۵۱(**)	۰/۸۸۴(**)	۰/۷۸۹(**)
	سطح معناداری	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
	تعداد	۳۳۴	۳۳۴	۳۳۴	۳۳۴	۳۳۴	۳۳۴	۳۳۴

جدول ۴ نشان می‌دهد ضریب همبستگی بین رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی و ورزشی بعنوان متغیر مستقل و نشاط اجتماعی بعنوان متغیر وابسته در کل نمونه برابر با ۰/۹۰۷، همچنین ضریب تعیین متغیر پیش‌بین برابر با ۰/۸۱۳ می‌باشد. به این معنا که ۸۱/۳ درصد از واریانس متغیر وابسته (نشاط اجتماعی) بوسیله متغیر مستقل (رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی و ورزشی) پیش‌بینی می‌شود. ضریب تعیین تعدیل شده در این جدول ۰/۸۱۱ می‌باشد. در واقع این عامل باعث می‌شود آریبی که در ضریب تعیین ناشی از حجم نمونه ( $n$ ) است، برطرف شود. چنانچه  $n$  بزرگ شود این تفاوت به صفر می‌گراید. که در این تحقیق این دو مقدار به هم بسیار نزدیک هستند. خطای معیار برآورد که میزان پراکندگی داده‌ها حول رگرسیون را نشان می‌دهد در این جدول برابر با ۰/۱۱۷۶۰ می‌باشد.

## جدول ۴- نتیجه تحلیل رگرسیون رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی- ورزشی و نشاط اجتماعی

گام	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار
۱	۰/۹۰۷	۰/۸۱۳	۰/۸۱۱	۰/۱۱۷۶۰

جدول ۵ تحلیل واریانس را برای رگرسیون نشان می‌دهد. که طبق آن میانگین مجذور واریانس را مدل رگرسیون قادر به توضیح آن است ۶/۰۱۱ می‌باشد که در مقایسه با میانگین مجذور واریانس که قادر به توضیح آن نیست (۰/۱۸) عدد بزرگی است و نسبت ( $F=417/788$ ) در سطح معناداری ( $P \leq 0/01$ ) نیز تأیید این یافته است. لذا می‌توان گفت فرض صفر مبنی بر عدم ارتباط بین رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی و نشاط اجتماعی رد می‌شود.

## جدول ۵- نتایج تحلیل ANOVA بین رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی و نشاط اجتماعی

مجموع مجذورات	درجه آزادی d.f	میانگین مجذورات	F	sig
۶/۰۱۱	۱	۶/۰۱۱	۴۱۷/۷۸۸	۰/۰۰۱
۱/۱۹۳	۳۳۲	۰/۱۸		
۷/۲۱۲	۳۳۳			

با توجه به جدول ۶ برای بدست آوردن معادله رگرسیون کافی است مقادیر زیر ستون B را که ضریب متغیرهاست در آن قرار دهیم بنابراین معادله رگرسیون برآوردی به صورت زیر خواهد بود:

$$y=1/233 x + 1/133$$

و چون مقدار ( $t=45/678$ ) در سطح معناداری ( $P \leq 0/01$ ) نیز تأیید این یافته است. لذا فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر ضریب X (رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی- ورزشی) بر Y (نشاط اجتماعی) رد می‌شود.

جدول ۶- نتایج تحلیل Coefficients بین رضایتمندی از اماکن تفریحی- ورزشی و نشاط اجتماعی

sig	t	ضرایب استاندارد نشده		(Constant)
		شیب های استاندارد شده Beta	خطای استاندارد B	
۰/۰۰۱	۵/۶۷۸		۰/۳۱۲	رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی-ورزشی
۰/۰۰۱	۲۱/۵۶۸	۰/۹۰۷	۰/۰۵۶	

### بحث و نتیجه گیری

انسان موجودی هدفمند و جویای نشاط و سعادت است و نشاط به عنوان یکی از نیازهای روانی او به دلیل تأثیرات عمده‌ای که بر شکل‌گیری شخصیت و مجموع زندگی‌اش دارد، همواره اهمیت داشته است. نشاط هر جامعه‌ای موتور محرکه آن است؛ به طوری که توسعه یافتگی و توسعه نیافتگی هر جامعه با میزان نشاط اجتماعی اندازه‌گیری می‌شود. بنابراین، نشاط اجتماعی سرآغاز توسعه هر جامعه محسوب می‌شود و بی توجهی به این موضوع زمینه تخریب جامعه را فراهم می‌آورد. در سال‌های اخیر موضوع نشاط اجتماعی مورد توجه قرار گرفته است. با توجه موضوع نشاط اجتماعی، عوامل مؤثر بر رضایت از کیفیت اماکن تفریحی- ورزشی شهری و رابطه آن با نشاط اجتماعی بررسی شد. نتایج این تحقیق نشان داد که بین رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی- ورزشی و نشاط اجتماعی در مشتریان این مکان‌ها ارتباط وجود دارد.

این یافته تأیید کننده نتایج تحقیقاتی از جمله: بابایی و همکاران (۱۳۹۴)، رفیعیان و خدایی (۱۳۸۸)، اشرف و همکاران (۲۰۱۹)، مونتسینو - سائورا و همکاران (۲۰۱۸) بود که در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که ارائه کیفیت مناسب در اماکن و فضاهای عمومی از جمله مکان‌های تفریحی - ورزشی منجر به رضایتمندی مشتریان این مکان‌ها شده که در نهایت نشاط و شادمانی آن‌ها را در پی دارد.

همچنین نتایج این تحقیق نشان داد که بین نشاط اجتماعی و بعد کیفیت خدمات رفاهی از شاخص‌های رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی در مشتریان به این مکان‌ها ارتباط وجود دارد. کیفیت خدمات رفاهی از جمله مؤلفه‌های مهم و تأثیرگذار بر رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی است که با توجه به نتیجه مذکور، افزایش کیفیت خدمات رفاهی اماکن تفریحی - ورزشی، با احساس نشاط و شادی استفاده کنندگان از این مکان‌ها ارتباط مثبتی دارد. عللی مانند موقعیت قرار گرفتن تسهیلات فیزیکی مرکز، کیفیت زباله دانه‌های مرکز، تابلوهای راهنما در خیابان به سمت مرکز، سهولت در پارک خودرو، تلفن‌های گویا و عمومی مرکز، کیفیت آب سردکن‌های مرکز، وجود بروشورهای راهنمای مرکز بیشترین نقش را در بهبود رضایت استفاده کنندگان از اماکن تفریحی و ورزشی را داشتند. تحقیقات مختلفی نشان داده‌اند که خدمات رفاهی اماکن تفریحی - ورزشی نقش مهمی در بهبود و جلب رضایت مشتری ایفا می‌کند (Salamat et all, 2012. Ferayer, 2006).

نتیجه دیگر این تحقیق نشان داد که بین نشاط اجتماعی و بعد کیفیت دسترسی از شاخص‌های رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی- ورزشی، در مشتریان این مکان‌ها ارتباط وجود دارد. کیفیت دسترسی از جمله مؤلفه‌های مهم و تأثیرگذار بر رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی است که با توجه به نتیجه مذکور، افزایش کیفیت دسترسی اماکن تفریحی - ورزشی با احساس نشاط و شادی استفاده کنندگان از این مکان‌ها ارتباط دارد.

نتایج تحقیق نشان داد عوامل امنیت مرکز، دسترسی آسان و مناسب مرکز، هزینه‌های پرداختی در مرکز، میزان امکانات و تسهیلات مرکز، زمان انتظار کشیدن دریافت خدمات مرکز؛ در رضایت مراجعین به مراکز تفریحی و ورزشی نقش دارند. تحقیقات مختلفی نشان داده اند که تسهیلات مراکز خدماتی، از جمله اماکن تفریحی و ورزشی (دونکان و گری، ۲۰۰۲)، سهولت دسترسی و امنیت مرکز (حسینی و همکاران، ۱۳۹۵؛ کارو و گارسیا، ۲۰۰۹) از علل رضایتمندی مراجعین به اماکن تفریحی و ورزشی می‌باشند. براساس نظر رابینسون (۲۰۰۶) می‌توان اشاره داشت که مشتریان به قیمت حساس بوده و زمانی که روابطشان با مراکز تفریحی - ورزشی رشد می‌نماید انتظار پرداخت معقول جهت استفاده از این خدمات را دارا هستند. باید اذعان کرد با توجه به این پژوهش‌ها می‌توان بیان داشت که اماکن ورزشی و تفریحی از لحاظ دسترسی باید راحت باشند، هزینه استفاده از این اماکن و

مدت زمان پاسخگویی در این مکان‌ها متناسب باشد و از امنیت کافی نیز برخوردار باشند، زیرا تمام این موارد در نهایت منجر به نشاط و شادمانی مراجعین خواهد شد.

نتیجه دیگر تحقیق بیانگر این نکته بود که بین نشاط اجتماعی و بعد کیفیت نگهداری، از شاخص‌های رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی در مشتریان این مکان‌ها ارتباط وجود دارد. کیفیت نگهداری از جمله مولفه‌های مهم و تأثیرگذار بر رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی است که با توجه به نتیجه مذکور، افزایش کیفیت دسترسی اماکن تفریحی - ورزشی با احساس نشاط و شادی استفاده‌کنندگان از این مکان‌ها ارتباط مثبتی دارد. نتایج تحقیق نشان داد که مواردی مانند بهداشت و تمیزی سرویس‌های بهداشتی (گرینول و همکاران، ۲۰۰۲)، استاندارد بودن وضعیت نور و روشنایی (سیاح و همکاران، ۱۳۸۵)، آراستگی محیطی (معماری و همکاران، ۱۳۹۲)، که همه این موارد از جمله عواملی هستند که موجب افزایش اعتماد عمومی به کارآیی سازمان و گسترش فرهنگ مشتری‌مداری می‌شوند و ارزشی است که مدیران اماکن و مجموعه‌های تفریحی و ورزشی با رعایت این موارد برای مشتریانانشان قائل می‌شوند.

موضوع دیگری که در تحقیق مشخص شد حاکی از این نکته بود که بین نشاط اجتماعی و بعد کیفیت فضاهای فیزیکی از شاخص‌های رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی در مشتریان این مکان‌ها ارتباط وجود دارد. کیفیت فضاهای فیزیکی از جمله مولفه‌های مهم و تأثیرگذار بر رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی است که با توجه به نتیجه مذکور، افزایش کیفیت دسترسی اماکن تفریحی - ورزشی با احساس نشاط و شادی استفاده‌کنندگان از این مکان‌ها ارتباط مثبتی دارد. در همین راستا محققانی از جمله (محمودی و همکاران، ۱۳۹۴؛ رضایی کهن، ۱۳۸۷؛ آمینودین و لی، ۲۰۰۸) در پژوهش‌هایشان به مواردی همچون (کیفیت زمین‌های بازی، فضای برگزاری مسابقات) و مواردی از این قبیل اشاره کرده‌اند. در واقع یکی از عوامل مؤثر در مراجعه مشتریان و حضور مجدد آنان طراحی مناسب زمین‌های بازی و محل‌های مسابقه است. همچنین کیفیت پرسنل از جمله مولفه‌های مهم و تأثیرگذار بر رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی است. طرز برخورد پرسنل، میزان تسلط فرد پاسخگو جهت راهنمایی، رعایت ساعات کاری توسط پرسنل، حضور پرسنل درپست خود، تسلط پرسنل برانجام وظایف خود، شیوه مدیریت مرکز، تعهد مدیران به ارباب رجوع در این مرکز، دقت نظر پرسنل، وضعیت ظاهری پرسنل از این دسته عوامل هستند. باید اذعان کرد که شیوه ارتباط و برخورد پرسنل اماکن، علی‌الخصوص اماکن تفریحی و ورزشی با مشتریان، در هر سطحی (پرسنل مدیریتی، پرسنل خدماتی)، یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار بر رضایت مشتریان در جوامع امروزی می‌باشد، در جوامعی که انسان‌ها به تعاملات اجتماعی و نوع برخورد انسان‌ها بسیار توجه کرده و اهمیت می‌دهند.

نکته حائز اهمیت دیگری که در خصوص اماکن ورزشی و تفریحی وجود دارد این است که، کیفیت طراحی کالبدی از جمله مولفه‌های مهم و تأثیرگذار بر رضایتمندی از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی است که با توجه به نتایج این تحقیق، افزایش کیفیت دسترسی اماکن تفریحی - ورزشی با احساس نشاط و شادی استفاده‌کنندگان از این مکان‌ها ارتباط مثبتی دارد. این عامل بر کیفیت مواردی همچون طراحی (سنگ فرش‌های مرکز، فضای سبز مرکز، نمای‌گاه‌های مرکز) تأکید دارد که با نتایج پژوهش‌های (معماری و همکاران، ۱۳۹۲؛ چان جاو، ۲۰۰۸) مطابقت دارند. از این رو فضاهای تفریحی - ورزشی بایستی همگام با تغییر و تحول تدریجی توسعه یابند. همین عامل در سند راهبردی نظام جامع توسعه تربیت بدنی کشور در بخش نقاط ضعف تحت عنوان پایین بودن استانداردهای طراحی و زیرساخت‌های ورزشی نیز مورد توجه قرار گرفته است.

از نتایج این تحقیق می‌توان به این نکات اشاره کرد که یکی از راه‌های ایجاد نشاط در اجتماع حضور و مشارکت حداکثری احاد مردم در فعالیت‌های ورزشی و تفریحی است. لذا از عوامل مؤثر جهت حضور افراد در فعالیت‌های ورزشی بالا بردن کیفیت اماکن ورزشی و تفریحی و استفاده از پرسنل باتجربه و همچنین میزان سهولت در دسترسی به این مراکز است. ضمن اینکه با استفاده از شیوه‌های مدرن در طراحی این مراکز و ایجاد جذابیت می‌توان مشارکت افراد جامعه را در فعالیت ورزشی بالا برد. با توجه به نتایج بدست آمده و اولویت بندی مولفه‌ها پیشنهاد می‌شود که:

بیشترین توجه وزارت ورزش و جوانان، مدیران ورزشی کشور و مراکز تفریحی و ورزشی دولتی و خصوصی و همچنین مدیران شهری علی‌الخصوص مدیران شهرداری‌ها به بهبود خدمات رفاهی مراکز ورزشی و تفریحی برای استفاده‌کنندگان باشد، که برای شروع می‌توان مراکز مشابه در کشورهای پیشرفته را الگو قرار دهند. همچنین دانشگاه‌ها، مراکز آموزشی و مدارس، جهت نشاط



ناشی از شرکت در ورزش برای دانشجویان و دانش آموزان کیفیت خدمات و در دسترس بودن و جذاب بودن مراکز ورزشی خود را ارتقاء دهند و باز مهندسی معماری اماکن ورزشی با رویکرد ایمنی و زیبایی شناختی انجام گردد. سهولت دسترسی به مراکز را با توسعه پارکینگ‌ها و در نظر گرفتن وسایل حمل و نقل عمومی میسر کنند که قاعدتاً یکی از وظایف ذاتی شهرداری‌ها می‌باشد. تمامی مراکز ورزشی و تفریحی از کادر مجرب و باتجربه استفاده کنند. حتی‌الامکان با تغییر طراحی مراکز و به روز کردن آنها چه از نظر ظاهری و چه از نظر امکانات باعث اقبال هرچه بیشتر استفاده کنندگان شوند. همچنین پیشنهاد می‌شود در طراحی فضاهای فیزیکی از کمک متخصصین تربیت‌بدنی و همچنین طراحان فضاها و المانهای شهری جهت طراحی فضاهای مجموعه‌های ورزشی و همچنین پارک‌هایی که امکانات ورزشی دارند استفاده بیشتر و بهینه‌تری صورت پذیرد. شهرداری‌ها نسبت به اختصاص قسمت‌های بیشتری از فضاهای پارک‌ها به امکانات ورزشی و زمین‌های بازی اهتمام ورزند که بدلیل دسترسی بیشتر مردم معمولاً بدلیل عدم دریافت هزینه با استقبال بیشتری از طرف مردم روبرو خواهد شد.

## منابع

- Abbasi Nasab, A (2017). Investigating the relationship between social vitality and public sports with order and social security, *Khuzestan Police Science Quarterly*.6(18). 151-182.(Persian)
- Akbarzadeh, F. (2010). Investigating sociological factors affecting the happiness of young people in Babolsar city, *Mazandaran University Master's thesis*.(Persian)
- Aminuddin Y, Lee H. (2008). Spectator perceptions of physical facility and team quality: A study of Malaysia super league soccer match. *Research Journal of Interntioal Studies*. 8: 132-140.
- Ashraf, S., Ilyas, R., Imtiaz, M. Ahmad, S. (2019). Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(2) 452-474.
- Babaei, M. Masror, F. Shakeri, N. (2019). A qualitative model of sports development for all in Iran by method grand theory. *Strategic studies of sport and youth*.49.(Persian)
- Babaei, M. Mousai, Z. Naqibi, H. (2014). Measuring and ranking the factors affecting the satisfaction of customers of service centers, International Conference on Management, Economics and Industrial Engineering, Tehran, Ide Pardaz Institute of Managers in the capital of Vira.(Persian)
- Bahlke, T. Hamidi, M. Guderzi, M. (2008). Investigating factors related to customer satisfaction of private indoor swimming pools Movement. 37(0). 58-49.(Persian)
- Caro, L. M., Garcia, J. A. M. (2009). "Consumer satisfaction with a periodic reoccurring sport event and the moderating effect of motivations". *Sport Marketing Quarterly*, 16(2). 70-81.
- Chalabi, M. Mousavi, S. (2007) "Sociological study of factors affecting happiness at micro and macro levels", *Iranian Journal of Sociology*, 9(1and2). 34-57.(Persian)
- Chuan-Jao, Lin. (2008) Service Quality of the Ocean Sports Clubs and Its Impact on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. An applied dissertation project; *UNITED STATES SPORTS ACADEMY*.
- Duncan M, Gary H. (2002). The relationship among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customers at an Australian sports and leisure center. *Sport Management Review*. 5. 25-43.
- Greenwell T C. Fink J S. Pastor D L. (2002). Assessing the influence of the physical sport facility and customer satisfaction within the context of the service experience. *Sport Management Review*. 5.129-140.
- Hamidzadeh, M. Ghamkhaori, M. (2009). "Identifying factors affecting customer loyalty based on the model of quick response organizations", *Bazargani Research Quarterly*. 52( Fall). 187-210.(Persian)
- Huang H, Humphreys B. R. (2012). "Sports participation and happiness: Evidence from US micro data". *Journal of Economic Psychology*. 33(4).776-93.
- Hazarjaribi, J. Austin Afshan, P. (2008). Investigating factors affecting social activity with emphasis on Tehran Province. *Applied Sociology*. Year 20. Number 1.(Persian)
- Hazarjaribi, J. Safari Shali, R. (2009) "Investigation of the concept of social happiness and the factors affecting it (a case study in the central province)", *Welfare and Social Development Planning Quarterly*2(3).31-72.(Persian)
- Helliwell, J., Layard, R., & Sachs, J. (2018). World Happiness Report. *New York: Sustainable Development Solutions Network*.

- Huang H, Humphreys B. R. (2012). "Sports participation and happiness: Evidence from US micro data". *Journal of Economic Psychology*. 33(4):776-93.
  - Hosseini S. Amirnejad ,S.Sarkeshik,M. (2016). Investigating the factors affecting the purchasing behavior of customers of sports venues in the 2nd district of Tehran. *New sites in sports management*.4(14).23-35.(Persian)
  - Kashkar, S. Ehsani, M. (2007). Examining the importance of the factors preventing Tehran women from participating in recreational sports according to the variable of individual characteristics. *women Studies*. 5(2). 113-134.(Persian)
  - Khademian, T.Faraji, T. (2012). Social factors affecting the social vitality of students. *Iranian Journal of Sociological Studies*. 5. 19-38.(Persian)
  - Khodaparast, S. Bakhshalipour, V. Azizi, B. (2018). The relationship between satisfaction components and service quality with the intention of customers' future presence in private and government pools. *Revista Gestão & Tecnologia*, 18(1). 7-31.(Persian)
  - Kort-Butler, L. A., & Hageman, K. J. (2012). "School-based extracurricular activity involvement and adolescent self-esteem: A growth-curve analysis". *Journal of Youth and Adolescence*, 40(5). 568-581
  - Koze Chian, H. Gohar Rostami, H. Ehsani, M. (2008). Comparison of customer satisfaction of private and public fitness clubs for men in Tehran. *Sports Management*. 1. 37-49.(Persian)
  - Majd Ara, A.(2012). Sports for everyone. Avai Zahoor Publications. 32-36.(Persian)
  - Memari,J. Abdulahi, M. Asghari, M. (2012). Determining and modeling factors that determine customer satisfaction in private sports-entertainment complexes: path analysis modeling. *Journal of Sports Management Studies (Research in Sports Sciences)*. 5(18). 117- 129.(Persian)
  - Montesinos-Saura, E., Vegara-Ferri, J. M., Morales-Banos, V., Lopez-Gullon, J. M., Lopez-Sanchez, G. F., & Angosto, S. (2018). Perceived quality, perceived value, and satisfaction and future intentions in participants in swimming crossings. *Journal of Physical Education and Sport*. 18.13-16.
- 
- Nedri, A.Kargar, GH. Honari, H. Goharipour, M. (2008). Identifying related factors (manpower and monitoring and evaluation) with the productivity of sports facilities in Lorestan province. 7th International Conference on Physical Education and Sports Sciences; Tehran.
  - Nik A. N. R., Syed Abdullah, S. L., Muhamad Noor, S., Mohamed Kassim, K., & Ali Akbar, Y. A. (2018). The Dimensions of Islamic Restaurant Image and Its Influence on Customer Satisfaction. *International Journal of Supply Chain Management*, 7(3). 251-260.
  - Ozgener, Ş. İraz, R. (2006). Customer relationship management in small-medium enterprises: The case of Turkish tourism industry. *Tourism Management*, 27(6).56- 63.
  - Rabbani,R; Rabbani, A.Abedi, M.Ganji, M. (2017) "Culture and happiness: a theoretical and experimental approach in the daily life of household heads in Isfahan city", *Cultural Studies and Communication Quarterly*. 3(8). 41-78.(Persian)
  - Rafiyan, M. Khodaei, Z. (2008). Investigating indicators and criteria affecting citizens' satisfaction with urban public spaces. *Strategist magazine*, (53) 18, (*special cultural and social studies*. 227-248.(Persian)
  - Rezaei Kohn, S. (2007). Customers' expectations of the quality of services of physical fitness centers in Mashhad. Master's thesis of the Faculty of Physical Education, Ferdowsi University of Mashhad.. 35-36.(Persian)
  - Robinson, L. (2006). Customer Expectations of Sport Organization. *European Sport Management Quality*. (6). 64-67.
  - Salamat, N. Farahani, A.Gudarzi, M. (1391). Studying the satisfaction of the athletes of private and two-way gyms in Gorgan city, *sports management studies*. 16.(Persian)
  - Sayah,MDehkhoda, M .Arabameri,E, .Bigdeli, M. (2005). Investigating the safety status of sports facilities in Kashan city. *Proceedings of the first conference of citizen sports*.(Persian)
  - Sharifzadeh,H. Mir Mohammad Tabar, A. Adlipour, S. (2017). Investigating factors affecting social vitality in Iran; A meta-analysis of existing research. *Culture Strategy*, 10(40). 159-180.(Persian)
  - Veenhoven, R. (1988). The utility of happiness. *Social Indicators Research*. 20.254-333
  - Wu, C. M. (2005). A Survey of Quality of Service, Satisfaction, and Loyalty in Members of Fitness Center- An Example of Ebullient Fitness Center (Doctoral dissertation, Master Dissertation, Taipei Physical Education College, Taipei, Taiwan)

## Effective factors on the satisfaction with the quality of urban sports-recreational facilities and its relationship with social vitality (case study: Tehran city)

1- P. hD student in Sports Management Department, sanandaj Branch, Islamic Azad University sanandaj, Iran

2- Associate Professor, Department of Sports Management, Sanandaj Branch, Islamic Azad University, Sanandaj,Iran(Coresponding Author)

3- Professor of Sport Management University of Guilan, Rasht, Iran

4- Assitant Professor, Department of Sports Management, Sanandaj Branch, Islamic Azad University, Sanandaj, Iran

Corresponding Author [\\*myektayar@gmail.com](mailto:*myektayar@gmail.com)

**Received:** 2021-12-31

**Accepted:** 2022-05-14

### Abstract

The purpose of this study is to investigate the effective factors on the quality of recreational-sports facilities and its relationship with social vitality. The research method is survey (descriptive, analytical), and tools used in it are a researcher-made questionnaire of satisfaction with the quality of recreational-sports facilities with reliability ( $r = 0.80$ ) and the standard Oxford Happiness and Happiness Questionnaire with reliability( $r=0.91$ ).to determine the validity, the questionnaires were approved by 10 experts in this field. The statistical population of the research was made up of all those who referred to recreational and sports centers in 22 districts of Tehran city, who were selected as the sample of the research using the available sampling method of KREJCIE and MORGAN table for the unknown population ( $n=384$ ). descriptive statistics methods (mean, standard deviation) and inferential statistics methods (one-sample t-test and Pearson correlation coefficient) were used to analyze the data, Research findings show that (welfare services, access, staff, physical design, physical space, and maintenance factor) are involved in satisfaction with the quality of recreational and sports facilities, on the other hand, there is a correlation between satisfaction with the quality of recreational and sports facilities and social vitality ( $r= 0.907$ ), according to the results, 81.3% of the variance of the dependent variable (social vitality) is predicted by the independent variable (satisfaction with the quality of recreational-sports facilities). Therefore, it can be said that in order to maintain and develop satisfaction with the quality of recreational and sports facilities and highlight the role of these centers in increasing physical activity and the health and vitality of the society, officials should plan and take action to improve.

**Keywords:** Satisfaction, service quality, vitality, entertainment-sports centers