KMAN PUBLISHING INSTITUTE
Journal Website

Article history:
Received 8 July 2024
Revised 20 September 2024
Accepted 5 October 2024
Published online 25 December 2024

Journal of Technology in Entrepreneurship and Strategic Management

Volume 3, Issue 5, pp 153-170

E-ISSN: 3041-8585

Developing a Model of Managerial and Technical Standards for Bodybuilding Clubs

Rahman Azizi[1], Shahryar Kharazian[2*], Seyed Mohammad Hossein Hosseini[2], Meysam Rezaei[2]

[1] PhD Student, Department of Physical Education and Sports Sciences, Mashhad Branch, Islamic Azad University, Mashhad, Iran
[2] Assistant Professor, Department of Physical Education and Sports Sciences, Mashhad Branch, Islamic Azad University, Mashhad, Iran

*** Corresponding author email address**: Kharazian.shahryar@yahoo.com

A r t i c l e I n f o

Article type:
Original Research

How to cite this article:
Azizi, R., Kharazian, S., Hosseini, S. M. H., & Rezaei, M. (2024). Developing a Model of Managerial and Technical Standards for Bodybuilding Clubs. *Journal of Technology in Entrepreneurship and Strategic Management, 3*(5), 153-170.

© 2024 the authors. Published by KMAN Publication Inc. (KMANPUB), Ontario, Canada. This is an open access article under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) License.

A B S T R A C T

The objective of this study is to develop a comprehensive model of managerial and technical standards for bodybuilding clubs to enhance service quality, increase customer satisfaction, and improve overall club performance. This model aims to address the lack of standardized practices in the management and technical operations of bodybuilding clubs, which can lead to inconsistencies in service delivery and customer dissatisfaction. This study employed a mixed-methods approach, consisting of qualitative and quantitative phases. In the qualitative phase, data were collected through exploratory interviews and systematic literature reviews, resulting in the identification of key themes and components for the standards model. In the quantitative phase, a survey was distributed to managers and trainers of top-rated bodybuilding clubs in Mashhad, Iran. The data were analyzed using descriptive statistics, structural equation modeling (SEM), and the Smart PLS software to validate the proposed model. The findings revealed that standardization significantly enhances service quality and customer satisfaction in bodybuilding clubs. Key factors such as organizational and individual standardization, standard management, and optimization were identified as critical components. The results from the SEM analysis showed significant positive relationships between these factors, indicating that effective management and optimization of standards can lead to improved service quality and higher customer satisfaction. The study also highlighted the importance of technological integration and soft skills development in enhancing managerial and technical capabilities. The study concludes that the implementation of standardized managerial and technical practices in bodybuilding clubs is essential for improving service quality and customer satisfaction. The proposed model provides a comprehensive framework that can guide club managers in adopting standardized practices. Future research should expand the scope of this study to include a broader geographical area and incorporate longitudinal data to further validate the model.

Keywords: *Bodybuilding clubs, managerial standards, technical standards, service quality, customer satisfaction, standardization*

EXTENDED ABSTRACT

Introduction

In recent decades, management and technical standards in fitness clubs have gained significant importance, as they play a crucial role in enhancing service quality and customer satisfaction. Standardization refers to the implementation of uniform procedures and criteria in the management and technical processes of fitness clubs. Various studies have demonstrated that standardization can improve performance and efficiency in these clubs (Alexandris et al., 2008). The creation and implementation of consistent standards across various processes not only enhance the quality of services but also contribute to higher customer satisfaction and overall club performance (Alexandris et al., 2008; Gonçalves et al., 2016). Furthermore, standardization helps mitigate the risks and challenges associated with the lack of coordination in procedures and operations (Abosag & Lee, 2013).

From a theoretical perspective, managerial and technical standards are recognized as tools for improving organizational efficiency and effectiveness. For instance, Koenigsfeld et al. (2012) showed that managerial standards can significantly enhance management skills and overall performance in sports clubs (Koenigsfeld et al., 2012). Additionally, research by Benar et al. (2014) found that standardization could lead to better managerial skills and improved managerial performance. These findings underscore the importance of standardization in improving both efficiency and service quality in fitness clubs (Benar et al., 2014).

On the other hand, technical standards also play a pivotal role in improving service quality within fitness clubs. According to Alkraiji et al. (2011), implementing technical standards can reduce the risks and problems arising from process misalignments (Alkraiji et al., 2011). Zhao (2017) also demonstrated that technical standards could improve service quality in fitness clubs, leading to increased customer satisfaction (Zhao, 2017). These results highlight the significance of using technical standards to enhance service quality and boost customer satisfaction in fitness clubs.

Other studies have also pointed to the importance of standardization in fitness clubs. For example, Istratova (2018) found that interactive technologies could enhance soft skills and improve the efficiency of managers and trainers in fitness clubs, aligning with our research focus on the positive impact of both managerial and technical standards on overall club performance (Istratova, 2018). Houtmeyers et al. (2021) demonstrated that the use of managerial and technical standards can contribute to greater efficiency and improved performance in fitness clubs (Houtmeyers et al., 2021).

As the number of fitness clubs grows and competition within the industry intensifies, the need for standardized management and technical practices becomes more pressing (Khalili et al., 2023; Salamat et al., 2013). The absence of uniform standards can result in poor service quality, customer dissatisfaction, and reduced club performance. Therefore, developing a model for managerial and technical standards in fitness clubs is crucial for improving service quality and enhancing customer satisfaction.

This research aims to develop a comprehensive and effective model for standardizing the management and technical practices in fitness clubs. The primary objective of this study is to provide solutions that can improve service quality, increase customer satisfaction, and elevate the overall performance of fitness clubs.

Methods and Materials

This research was conducted in two phases: qualitative and quantitative. In terms of descriptive strategy, the study follows a content analysis approach, while the execution process involved systematic

data collection through interviews and surveys. The research was exploratory in nature, with qualitative data collected first, followed by quantitative data to validate and refine the model developed.

The qualitative phase involved identifying the phenomenon and gathering data through exploratory interviews. The content analysis method was used, based on a systematic literature review and structured interviews. The quantitative phase employed a descriptive-survey methodology. Data were collected from a representative sample of fitness club managers, trainers, and experts in the field of service standards.

The population for the qualitative phase included experts and specialists in the field of sports management, fitness club administrators, and service standards professionals. A purposive sampling technique was used to select 15 participants, ensuring theoretical saturation was reached in identifying key themes and concepts.

For the quantitative phase, the population comprised individuals with practical and managerial knowledge of fitness clubs, including managers and trainers from high-rated fitness centers, as well as members of the fitness club licensing commission. Data were gathered through surveys distributed in-person, via email, and through social media platforms. The sample size was calculated based on the number of questions related to the variable with the highest number of questions (customer and marketing management standards), estimating 100 participants as the minimum sample size. To ensure an adequate number of responses, 150 questionnaires were distributed, with 145 completed questionnaires returned for analysis.

Findings and Results

Data analysis revealed several key insights regarding the impact of managerial and technical standards on fitness club performance. The findings indicated that clubs implementing standardization practices in both managerial and technical areas showed significant improvements in service quality, customer satisfaction, and operational efficiency.

For managerial standards, the analysis highlighted the importance of consistent management practices, including customer relationship management and marketing strategies, in enhancing customer retention and loyalty. The implementation of standardized managerial procedures led to better-trained staff, improved leadership skills, and more streamlined decision-making processes.

In terms of technical standards, the results showed that clubs adhering to uniform technical standards, such as equipment maintenance and safety protocols, were able to reduce operational risks and ensure a higher quality of service delivery. Fitness clubs that adopted standardized technical procedures also experienced fewer complaints regarding equipment functionality, safety, and cleanliness, resulting in higher customer satisfaction.

The data also revealed a strong correlation between the use of technology and the improvement of managerial and technical standards. Clubs utilizing interactive technologies reported better performance outcomes, including increased member engagement, improved trainer effectiveness, and higher customer retention rates.

Overall, the results emphasized the importance of both managerial and technical standards in enhancing the performance and customer satisfaction of fitness clubs. The model developed through this research provides a comprehensive framework for fitness clubs to standardize their practices, improve service quality, and achieve long-term success in a competitive market.

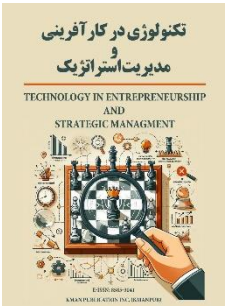
Discussion and Conclusion

E-ISSN: 2717-2201

The findings from this study provide compelling evidence for the critical role of standardization in the management and technical operations of fitness clubs. By implementing consistent managerial and technical standards, fitness clubs can enhance their service quality, increase customer satisfaction, and improve overall performance. This research highlights the need for clubs to adopt comprehensive standardization practices to remain competitive in an increasingly crowded industry.

The adoption of standardized management practices helps streamline operations, improve staff training, and ensure that customer-facing activities are conducted professionally. Similarly, technical standardization ensures that equipment is well-maintained, safe, and functional, which is vital for delivering high-quality fitness services. Furthermore, the integration of technology into these standardization efforts enhances operational efficiency and customer engagement, creating a more dynamic and responsive fitness environment.

In conclusion, this study emphasizes the importance of managerial and technical standardization as essential components of fitness club operations. By developing and implementing standardized models, fitness clubs can foster higher customer satisfaction, improve organizational performance, and ultimately achieve long-term success in a competitive market. Future research could explore the application of this model in different geographical locations or types of fitness clubs to assess its generalizability and further refine its effectiveness.



شاپای الکترونیکی: ۸۵۸۵-۳۰۴۱

تکنولوژی در کارآفرینی و مدیریت استراتژیک

دوره ۳، شماره ۵، صفحه ۱۷۰-۱۵۳

MAN PUBLISHING INSTITUTE

وبسایت مجله

تاریخچه مقاله
دریافت شده در تاریخ ۱۸ تیر ۱۴۰۳
اصلاح شده در تاریخ ۳۰ شهریور ۱۴۰۳
پذیرفته شده در تاریخ ۱۴ مهر ۱۴۰۳
منتشر شده در تاریخ ۵ دی ۱۴۰۳

تدوین الگوی استانداردهای مدیریتی و فنی باشگاه‌های بدنسازی

رحمان عزیزی[۱]، شهریار خرازیان[۲*]، سیدمحمد حسین حسینی روش[۲]، میثم رضایی[۲]

۱. دانشجوی دکتری، گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران
۲. استادیار، گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران

*ایمیل نویسنده مسئول: Kharazian.shahryar@yahoo.com

اطلاعات مقاله

نوع مقاله
پژوهشی اصیل

نحوه استناد به این مقاله:
عزیزی، رحمان.، خرازیان، شهریار.، حسینی روش، سیدمحمد حسین.، و رضایی، میثم. (۱۴۰۳). تدوین الگوی استانداردهای مدیریتی و فنی باشگاه‌های بدنسازی. *تکنولوژی در کارآفرینی و مدیریت استراتژیک*، ۳(۵)، ۱۷۰-۱۵۳.

© ۱۴۰۳ تمامی حقوق انتشار این مقاله متعلق به نویسنده است. انتشار این مقاله به‌صورت دسترسی آزاد مطابق با گواهی (CC BY-NC 4.0) صورت گرفته است.

چکیده

هدف این مطالعه تدوین یک مدل جامع از استانداردهای مدیریتی و فنی برای باشگاه‌های بدنسازی به منظور بهبود کیفیت خدمات، افزایش رضایت مشتریان و ارتقای عملکرد کلی باشگاه‌ها است. این مدل به منظور رفع کمبود رویه‌های استاندارد در مدیریت و عملیات فنی باشگاه‌های بدنسازی که می‌تواند به ناهماهنگی در ارائه خدمات و نارضایتی مشتریان منجر شود، تدوین شده است. این مطالعه از یک روش تحقیق ترکیبی شامل دو مرحله کیفی و کمی استفاده کرده است. در مرحله کیفی، داده‌ها از طریق مصاحبه‌های اکتشافی و مرور نظام‌مند ادبیات جمع‌آوری شدند که منجر به شناسایی مضامین و اجزای کلیدی برای مدل استانداردها شد. در مرحله کمی، یک پرسشنامه بین مدیران و مربیان باشگاه‌های بدنسازی برتر شهر مشهد توزیع شد. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی، مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM)و نرم‌افزار Smart PLS تحلیل شدند تا مدل پیشنهادی اعتبارسنجی شود. یافته‌ها نشان داد که استانداردسازی به طور قابل توجهی کیفیت خدمات و رضایت مشتریان را در باشگاه‌های بدنسازی بهبود می‌بخشد. عوامل کلیدی مانند استانداردسازی سازمانی و فردی، مدیریت استانداردها و بهینه‌سازی به عنوان اجزای حیاتی شناسایی شدند. نتایج تحلیل SEM نشان داد که روابط مثبت معنی‌داری بین این عوامل وجود دارد که نشان‌دهنده این است که مدیریت و بهینه‌سازی موثر استانداردها می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان منجر شود. این مطالعه همچنین به اهمیت یکپارچه‌سازی فناوری و توسعه مهارت‌های نرم در ارتقای قابلیت‌های مدیریتی و فنی اشاره کرد. این مطالعه نتیجه‌گیری می‌کند که اجرای رویه‌های استاندارد مدیریتی و فنی در باشگاه‌های بدنسازی برای بهبود کیفیت خدمات و رضایت مشتریان ضروری است. مدل پیشنهادی یک چارچوب جامع ارائه می‌دهد که می‌تواند مدیران باشگاه‌ها را در پذیرش رویه‌های استاندارد هدایت کند. تحقیقات آینده باید دامنه این مطالعه را به مناطق جغرافیایی گسترده‌تر گسترش دهد و داده‌های طولی را برای اعتبارسنجی بیشتر مدل در نظر بگیرد.

کلیدواژگان: *باشگاه‌های بدنسازی، استانداردهای مدیریتی، استانداردهای فنی، کیفیت خدمات، رضایت مشتریان، استانداردسازی.*

مقدمه

در دهه‌های اخیر، استانداردهای مدیریتی و فنی در باشگاه‌های بدنسازی اهمیت ویژه‌ای یافته‌اند. استانداردسازی به معنای اجرای رویه‌ها و معیارهای یکسان در فرآیندهای مدیریتی و فنی باشگاه‌هاست که بهبود کیفیت خدمات و رضایت مشتریان را به دنبال دارد. پژوهش‌های متعدد نشان داده‌اند که استانداردسازی می‌تواند به ارتقای عملکرد و کارایی باشگاه‌های بدنسازی کمک کند (Alexandris et al., 2008).

استانداردسازی به معنای ایجاد و اجرای استانداردهای یکسان در فرآیندهای مختلف مدیریتی و فنی باشگاه‌های بدنسازی است. این فرآیند می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات، افزایش رضایت مشتریان و ارتقای عملکرد کلی باشگاه‌ها منجر شود (Alexandris et al., 2008; Gonçalves et al., 2016). همچنین، استانداردسازی می‌تواند به کاهش ریسک‌ها و مشکلات ناشی از عدم هماهنگی در فرآیندها و رویه‌ها کمک کند (Abosag & Lee, 2013).

از منظر تئوریک، استانداردهای مدیریتی و فنی به عنوان ابزارهایی برای بهبود کارایی و اثربخشی سازمان‌ها شناخته شده‌اند. به عنوان مثال، Koenigsfeld et al. (۲۰۱۲) در مطالعه‌ای نشان دادند که استانداردهای مدیریتی می‌توانند به بهبود مهارت‌های مدیریتی و عملکرد کلی باشگاه‌های ورزشی کمک کنند (Koenigsfeld et al., 2012). همچنین، پژوهش Benar et al. (۲۰۱۴) نشان داد که استانداردسازی می‌تواند به افزایش مهارت‌های مدیریتی مدیران و بهبود عملکرد آنان منجر شود. این نتایج نشان‌دهنده اهمیت استانداردسازی در ارتقای کارایی و کیفیت خدمات در باشگاه‌های بدنسازی است (Benar et al., 2014).

از سوی دیگر، استانداردهای فنی نیز نقش مهمی در بهبود کیفیت خدمات باشگاه‌های بدنسازی دارند. براساس تحقیق Alkraiji et al. (۲۰۱۱)، استفاده از استانداردهای فنی می‌تواند به کاهش ریسک‌ها و مشکلات ناشی از عدم هماهنگی در فرآیندها کمک کند (Alkraiji et al., 2011). همچنین، پژوهش Zhao (۲۰۱۷) نشان داد که استانداردهای فنی می‌توانند به بهبود کیفیت خدمات در باشگاه‌های بدنسازی منجر شوند. این نتایج نشان‌دهنده اهمیت استفاده از استانداردهای فنی در بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان است (Zhao, 2017).

پژوهش‌های دیگری نیز به اهمیت استانداردسازی در باشگاه‌های بدنسازی اشاره کرده‌اند. به عنوان مثال، Istratova (۲۰۱۸) در تحقیق خود نشان داد که استفاده از تکنولوژی‌های تعاملی می‌تواند به بهبود مهارت‌های نرم و افزایش کارایی مدیران و مربیان باشگاه‌های بدنسازی منجر شود (Istratova, 2018). این نتیجه با هدف پژوهش ما در مورد تأثیر مثبت استانداردهای مدیریتی و فنی بر بهبود عملکرد کلی باشگاه‌ها در یک راستا قرار دارد. همچنین، Houtmeyers et al. (۲۰۲۱) نشان داد که استفاده از استانداردهای مدیریتی و فنی می‌تواند به افزایش کارایی و بهبود عملکرد باشگاه‌های بدنسازی کمک کند (Houtmeyers et al., 2021).

با توجه به افزایش تعداد باشگاه‌های بدنسازی و رقابت فزاینده در این صنعت، نیاز به استانداردهای مدیریتی و فنی بیش از پیش احساس می‌شود (Khalili et al., 2023; Salamat et al., 2013). عدم وجود استانداردهای یکسان می‌تواند به کیفیت پایین خدمات، نارضایتی مشتریان و کاهش کارایی باشگاه‌ها منجر شود. بنابراین، تدوین الگوی استانداردهای مدیریتی و فنی برای باشگاه‌های بدنسازی ضروری است تا بتوان از طریق آن به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان دست یافت.

این پژوهش بر آن است تا با استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده از مدیران و مربیان باشگاه‌های بدنسازی و با بهره‌گیری از روش‌های علمی و آماری، الگویی جامع و کارآمد برای استانداردسازی مدیریتی و فنی باشگاه‌های بدنسازی تدوین کند. هدف اصلی این پژوهش، ارائه راهکارهایی است که بتواند به بهبود کیفیت خدمات، افزایش رضایت مشتریان و ارتقای عملکرد کلی باشگاه‌های بدنسازی کمک کند.

روش پژوهش

این تحقیق به صورت دو بخش کیفی و کمی انجام می‌شود. از نظر راهبرد توصیفی، از نظر مسیر اجرا تحلیل مضمون، و از نظر ماهیت و هدف، کاربردی است. این تحقیق به صورت اکتشافی انجام می‌پذیرد، به این معنی که ابتدا داده‌های کیفی و سپس داده‌های کمی جمع‌آوری شده‌اند. محقق ابتدا به شناسایی پدیده و گردآوری داده‌های کیفی از طریق مصاحبه‌های اکتشافی پرداخته و در ادامه با تدوین الگو و جمع‌آوری داده‌های کمی، الگوی استخراجی استانداردهای مدیریتی و فنی در باشگاه‌های بدنسازی را مورد آزمون قرار داده است. در بخش کیفی از روش تحلیل مضمون براساس مطالعه نظامند کتابخانه‌ای و مصاحبه به شیوه نظامند استفاده شد. در بخش کمی، روش تحقیق از نوع توصیفی - پیمایشی بود.

جامعه آماری به تفکیک دو بخش کیفی و کمی است. در بخش کیفی، جامعه آماری پژوهش شامل کلیه خبرگان و صاحب‌نظران حوزه موضوع پژوهش بود: اساتید و پژوهشگران مدیریت ورزشی در دانشگاه‌ها، مدیران و کارشناسان حوزه کمیسیون مجوز باشگاه‌های بدنسازی، مدیران با سابقه و تحصیلات عالی باشگاه‌های بدنسازی، و متخصصان استاندارد خدمات بود. نمونه آماری به تعداد قابل کفایت (رسیدن به اشباع نظری در استخراج مفاهیم) با روش قضاوتی نمونه‌گیری شد (۱۵ نفر).

در بخش کمی، جامعه آماری شامل افراد آگاه به موضوع پژوهش از منظر اجرایی و کاربردی بود: مدیران منتخب باشگاه‌های بدنسازی شهر مشهد (باشگاه‌های بدنسازی دارای درجه A از نظر مکان، دستگاه‌های بدنسازی و سایر امکانات) و مربیان بدنسازی و پرورش اندام (دارای درجه A و عناوین قهرمانی کشوری و استانی) و مدیر و کارشناس عضو کمیسیون مجوز باشگاه‌های بدنسازی انجام گرفت. توزیع پرسشنامه به صورت حضوری، ایمیل و نیز شبکه‌های اجتماعی انجام گرفت. تعداد نمونه براساس تعداد قابل کفایت جهت مدلسازی در نرم‌افزار PLS به تعداد ۱۰ تا ۲۰ برابر تعداد سؤالات مربوط به متغیر دارای بیشترین سؤال در مدل برآورد و انتخاب شد. از این رو به تعداد ۱۰ برابر سؤالات متغیر دارای بیشترین تعداد سؤال (۵ سوال) (استانداردهای مدیریت مشتری و بازاریابی) ۱۰۰ نفر برآورد شد (۲۰ برابر). جهت اطمینان از دریافت تعداد پاسخ‌های مناسب ۱۵۰ پرسشنامه توزیع شد که از بین ۱۴۵ پرسشنامه‌های دریافتی، ۱۴۱ پرسشنامه به طور کامل پاسخ داده شده بودند و وارد فرایند تحلیل گردیدند.

ابزار پژوهش به تفکیک شامل دو بخش کیفی و کمّی است. در بخش کیفی از دو ابزار مصاحبه نیمه اکتشافی (نیمه ساختارمند) به همراه مطالعه کتابخانه‌ای مکمل آن استفاده شد. مصاحبه به نمونه کیفی انجام شد. در بخش مطالعه کتابخانه‌ای استخراج مولفه‌ها با بررسی مبانی و پیشینه از طریق مطالعه اسناد، کتاب‌ها و مقالات شامل منابع داخلی و خارجی انجام گردید. روایی این بخش براساس شایستگی فردی نمونه مصاحبه شده و روایی محتوایی چارچوب (توسط ۳ پژوهشگر مدیریت ورزشی) و میزان توافق مصححان کدگذاری (دو پژوهشگر خبره مدیریت ورزشی) استخراج مفاهیم صورت گرفت. انجام مصاحبه‌ها براساس چارچوب تحلیلی طراحی شده از قبل صورت گرفت. در بخش مصاحبه، با ارائه بازخورد به مصاحبه‌شوندگان و قراردادن آن‌ها در مسیر پژوهش به‌طوری که بر نحوه پاسخگویی آن‌ها تأثیر نگذارد، به منظور افزایش روایی درونی اقدام شد. ضمناً، پس از انجام هر مصاحبه، الگوی به‌دست آمده تا آن مرحله ارائه می‌شد و در صورتی که مصاحبه‌شونده نکاتی را نسبت به الگو داشت، مورد بحث قرار می‌داد. این کار پس از انجام مصاحبه انجام می‌شد تا مصاحبه خالی از هر گونه پیش‌فرض و جهت‌گیری انجام شود. از آنجایی که مؤلفه پایایی به گستره تکرارپذیری یافته‌های پژوهش اشاره دارد و در انجام مطالعات کیفی پژوهشگر به تفسیر موضوع مورد مطالعه می‌پردازد، کار گردآوری داده‌ها تا زمانی ادامه یافت که پژوهشگر اطمینان حاصل نمود که ادامه کار چیز تازه‌ای به دانسته‌های او نمی‌افزاید. پس از انجام ۱۵ مصاحبه در طی دوره شش ماه، تحلیل داده‌ها حاکی از اضافه نشدن داده جدید به داده‌های قبلی

E-ISSN: 3041-8585

بود؛ چرا که درصد بالایی از داده‌های مستخرج از مصاحبه‌های آخر تکراری بود. بنابراین، با رسیدن به حد اشباع نظری، به مصاحبه‌ها پایان داده شد. پژوهشگران کیفی به جای واژه اعتبار و روایی، از واژه‌های مقبولیت، انتقال‌پذیری و تأییدپذیری استفاده می‌کنند. روایی رونوشت مطالعه کتابخانه‌ای و ابزار مصاحبه ابتدا با استفاده از نظر متخصصان ارزیابی گردید. سپس از طریق روش‌های روایی کدگذاری و توافق مصححان بررسی شد.

در بخش کمی از پرسشنامه مستخرج فاز کیفی (تبدیل چارچوب کیفی به پرسشنامه) استفاده شد. پرسشنامه شامل متغیرها و عوامل تعیین کننده بود و در مقیاس ۵ ارزشی لیکرت (از بسیار کم = ۱ تا بسیار زیاد = ۵) تنظیم شده بود. روایی ابزار و نتایج تحقیق در بخش کیفی: روایی بخش مصاحبه از طریق صلاحیت علمی و اجرایی افراد انتخاب شده، روایی محتوایی سوالات (توسط ۳ متخصص) و توافق بین افراد کدگذار و مصحح بررسی و تایید شد. در بخش کمی، پرسشنامه تدوین شده جهت بررسی روایی محتوایی یا صوری در اختیار ۶ نفر از اساتید و پژوهشگران خبره (دکتری مدیریت ورزشی) با سابقه مدیریت و مربیگری ورزشی قرار گرفت بعد از تایید روایی محتوایی، ابتدا ابزار در یک مطالعه راهنما بین ۳۰ نفر از جامعه آماری توزیع شد. سپس از طریق روش آلفای کرونباخ، پایایی یا ثبات درونی آن با استفاده از نرم‌افزار SPSS22 محاسبه (α=۰/۸۳) و تایید شد. سپس پرسشنامه‌ها در مرحله اصلی جمع‌آوری شدند و ضریب آلفای کرونباخ این مرحله (نهایی) نیز در بخش نتایج برازش مدل در فصل ۴ گزارش شده است. ضریب آلفای کرونباخ نشان داد که اکثر سازه‌ها و متغیرهای مرتبط به آن‌ها دارای ثبات درونی بسیار مناسبی هستند. سپس پایایی و روایی سازه به صورت مراحل گزارش شده در قسمت یافته‌ها با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس تایید گردید.

در بخش کیفی از سه مرحله کدگذاری برای دسته‌بندی مؤلفه‌های شناسایی شده استفاده گردید. کدگذاری با استفاده از مطالعات قبلی و نظر متخصصان انجام شد. مدل پژوهش نیز براساس روابط شناسایی شده به صورت یک چارچوب سیستمی مفهومی ترسیم گردید. همزمان با گردآوری داده‌ها، کار تحلیل آن‌ها طی سه مرحله کدگذاری نیز شروع شد. پس از استخراج کدها، طبقه‌بندی شدند؛ مقایسه مداوم، تفاوت‌ها و تشابهات بین این کدها را آشکار نمود؛ طبقات جدا و یا ادغام می‌گردند تا نظریه در روند این فرآیند شکل گیرد. منابع و متون موجود نیز در روند تکمیل تئوری مورد استفاده قرار می‌گیرند.

در بخش کمی، توصیف یافته‌ها و دسته‌بندی اطلاعات با استفاده از آمار توصیفی (نرم‌افزار SPSS22) انجام شد. مدل‌یابی ساختاری و سنجش روابط چندگانه بین متغیرها با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS3 صورت گرفت. جهت تحلیل یافته‌ها از روش مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شد. به جهت غیرطبیعی بودن توزیع اکثر متغیرهای پژوهش (میزان چولگی اکثر متغیرهای پژوهش خارج از دامنه ۱- تا ۱ بود) و نیاز به آزمون فرضیات میانجی، از نرم‌افزار Smart PLS استفاده گردید.

با توجه به موارد بالا، حجم نمونه اندک بهترین دلیل استفاده از PLS بود. روش‌های نسل اول مدل‌سازی معادلات ساختاری اجرا می‌شدند، نیاز به تعداد نمونه زیاد دارند، در حالی که PLS توان اجرای مدل با تعداد نمونه خیلی کم را دارا می‌باشد. این روش به ما امکان داد تا بتوانیم مدل پژوهشی خود را از مدل‌های اندازه‌گیری با یک سؤال به‌دست آوریم. بطور کلی تجزیه و تحلیل با استفاده از روش PLS از سه بخش مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری و مدل کلی تشکیل شده است. متغیرهای مدل در دو دسته متغیرهای پنهان و آشکار تقسیم‌بندی می‌شوند که متغیر پنهان نیز در سطوح مختلف به‌کار برده شده‌اند. بخش مدل اندازه‌گیری شامل سؤالات (شاخص‌ها) هر بعد همراه با آن بعد است و روابط میان سؤالات و ابعاد در این بخش مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. بخش مدل ساختاری نیز حاوی تمامی سازه‌های مطرح در مدل اصلی پژوهش است و میزان همبستگی سازه‌ها و روابط میان آن‌ها در این قسمت مورد تمرکز و توجه واقع می‌شود. در بخش مدل کلی

که شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری است با تائید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود. بدین ترتیب در ادامه به ارزیابی و برازش سه بخش اندازه‌گیری، ساختاری و کلی مدل پرداخته می‌شود.

یافته‌ها

در بخش کیفی، استخراج زیرسازه‌های مفهومی از مضامین اصلی با استفاده از کدگذاری نظری انجام شد. براساس نتایج کدگذاری نظری، ۱۱ مضمون اصلی به صورت ۵ زیرسازه مفهومی چارچوب‌بندی شدند. این زیرسازه‌ها شامل بستر استانداردگرایی در خدمات بدنسازی، میزان استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی، ظرفیت سیستم استانداردسازی خدمات بدنسازی، کارآیی استانداردهای باشگاه‌داری بدنسازی، و نتایج استانداردسازی باشگاه‌های بدنسازی بودند.

جدول ۱

استخراج زیرسازه‌های مفهومی از تم‌های اصلی (کدگذاری نظری)

زیرسازه	مضامین اصلی
بستر استانداردگرایی در خدمات بدنسازی	محرک‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی، چالش‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی
میزان استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی، استانداردگرایی فردی در بدنسازی
ظرفیت سیستم استانداردسازی خدمات بدنسازی	مدیریت استانداردسازی باشگاه‌های بدنسازی، بهینه‌سازی استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی
کارآیی استانداردهای باشگاه‌داری بدنسازی	استانداردهای عمومی باشگاه‌های بدنسازی، استانداردهای تخصصی باشگاه‌داری
نتایج استانداردسازی باشگاه‌های بدنسازی	نتایج برای باشگاه‌های بدنسازی، نتایج برای صنعت بدنسازی، نتایج برای جامعه مشتریان بدنسازی

نتایج کمی شامل دو بخش توصیفی و استنباطی (مدلسازی معادلات ساختاری) است.

در بخش توصیفی، میانگین و انحراف معیار مربوط به مقیاس‌های پرسشنامه به شرح زیر است:

جدول ۲

آمار توصیفی مربوط به مقیاس‌های پرسشنامه

متغیر	میانگین	انحراف معیار
محرک‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	۳.۵۵	۰.۹۴
چالش‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	۴.۱۰	۰.۸۳
استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی	۴.۰۰	۰.۸۶
استانداردگرایی فردی در بدنسازی	۴.۴۷	۰.۷۰
مدیریت استانداردسازی باشگاه‌های بدنسازی	۴.۳۳	۰.۶۶
بهینه‌سازی استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	۴.۵۹	۰.۵۵
استانداردهای عمومی باشگاه‌های بدنسازی	۴.۴۱	۰.۵۵
استانداردهای تخصصی باشگاه‌داری	۴.۲۷	۰.۷۳
نتایج برای باشگاه‌های بدنسازی	۴.۴۲	۰.۵۸
نتایج برای صنعت بدنسازی	۴.۳۸	۰.۷۳
نتایج برای جامعه مشتریان بدنسازی	۳.۷۱	۰.۷۹

E-ISSN: 3041-8585

در جدول ۲، معیار مرکزی (میانگین) و همچنین معیار پراکندگی (انحراف معیار) برای متغیرهای پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفته است. بهینه‌سازی استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی دارای بیشترین میانگین (۴.۵۹) و محرک‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی کمترین میانگین (۳.۵۵) بودند. براساس آزمون کالموگراف- اسمیرنوف سطح معنی‌داری تمام مؤلفه‌ها کمتر از ۰.۰۵ می‌باشد. لذا توزیع داده‌ها غیرنرمال است و برای بررسی ارتباط فرضیه‌های آماری مربوط به آن‌ها بهتر است از آزمون آماری یومن ویتنی و روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS استفاده شود، زیرا این نرم‌افزار قابلیت بررسی داده‌های غیرنرمال را دارد.

جدول ۳

ضرایب شاخص روایی همگرا (AVE) هر یک از متغیرها

متغیرها	AVE
محرک‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	۰.۵۹
چالش‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	۰.۵۹
استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی	۰.۶۳
استانداردگرایی فردی در بدنسازی	۰.۵۷
مدیریت استانداردسازی باشگاه‌های بدنسازی	۰.۵۷
بهینه‌سازی استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	۰.۸۷
استانداردهای عمومی باشگاه‌های بدنسازی	۰.۵۳
استانداردهای تخصصی باشگاه‌داری	۰.۷۰
نتایج برای باشگاه‌های بدنسازی	۰.۶۵
نتایج برای صنعت بدنسازی	۰.۶۳
نتایج برای جامعه مشتریان بدنسازی	۰.۵۸

جدول ۳ نتایج خروجی از مدل برای شاخص AVE نمایش داده شده است. همان‌طوری که ملاحظه می‌گردد نتایج، نمایانگر مناسب بودن معیار روایی همگرا (AVE) می‌باشد. جهت بررسی روایی واگرای مدل اندازه‌گیری، از معیار فرونل و لاکر و لاتنت استفاده می‌شود. فورنل و لاکر (۱۹۸۱) بیان می‌کنند روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبولی است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد. در PLS بررسی این امر به‌وسیله ماتریسی حاصل می‌شود که خانه‌های این ماتریس حاوی مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه‌ها و جذر مقادیر AVE مربوط به هر سازه است.

جدول ۴

روایی واگرا (معیار فرونل و لاکر)

متغیرها	نتایج برای جامعه مشتریان	نتایج برای صنعت بدنسازی	نتایج برای باشگاه‌ها	استانداردها ی تخصصی	استانداردها ی عمومی	بهینه‌سازی استانداردگرا یی	مدیریت استانداردساز ی	استانداردگرا یی فردی	استانداردگرا یی سازمانی	چالش‌های استانداردگرا یی	محرک‌های استانداردگرا یی
محرک‌های استانداردگرا یی											۰.۷۶۸
چالش‌های استانداردگرا یی										۰.۷۶۸	۰.۷۱۳
استانداردگرا یی سازمانی									۰.۷۹۴	۰.۶۴۴	۰.۷۰۴
استانداردگرا یی فردی								۰.۷۵۴	۰.۸۳۳	۰.۵۴۲	۰.۴۵۲
مدیریت استانداردساز ی						۰.۷۵۴	۰.۳۱۳	۰.۴۷۸	۰.۳۸۹	۰.۵۹۲	
بهینه‌سازی استانداردگرا یی				۰.۹۳۲	۰.۷۳۴	۰.۴۹۰	۰.۳۰۷	۰.۵۸۰	۰.۶۵۷		
استانداردهای عمومی			۰.۷۲۵	۰.۶۱۲	۰.۵۱۲	۰.۲۳۷	۰.۳۲۱	۰.۲۹۴	۰.۲۲۶		
استانداردهای تخصصی		۰.۸۳۶	۰.۶۶۵	۰.۵۸۶	۰.۳۴۲	۰.۲۶۲	۰.۵۸۸	۰.۴۱۰	۰.۳۵۹		
نتایج برای باشگاه‌ها	۰.۸۰۶	۰.۶۶۳	۰.۶۰۸	۰.۵۳۰	۰.۴۴۳	۰.۳۷۸	۰.۳۵۹	۰.۴۵۲	۰.۵۶۳		
نتایج برای صنعت بدنسازی	۰.۷۹۴	۰.۵۸۹	۰.۳۶۴	۰.۵۳۷	۰.۵۰۹	۰.۴۰۳	۰.۵۴۰	۰.۷۳۰	۰.۵۵۳	۰.۶۶۳	
نتایج برای جامعه مشتریان	۰.۷۶۱	۰.۶۳۷	۰.۵۰۴	۰.۴۵۳	۰.۳۸۵	۰.۴۳۰	۰.۳۸۹	۰.۵۵۵	۰.۶۳۱	۰.۶۳۱	۰.۳۶۷

براساس نتایج بدست آمده از همبستگی‌ها و جذر AVE که بر روی قطر جدول ۴ قرار داده شده می‌توان روایی واگرای مدل در سطح سازه را از نظر معیار فرونل و لاکر مورد تأیید قرار داد (لازم به ذکر است که با توجه به حجم بالای داده‌ها، جدول به طور خلاصه ارائه شده است).

E-ISSN: 3041-8585

جدول ۵

ضرایب پایایی پرسشنامه

متغیرها	آلفاکرونباخ	پایایی ترکیبی
محرک‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	۰.۷۵	۰.۸۱
چالش‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	۰.۸۶	۰.۸۸
استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی	۰.۸۰	۰.۸۷
استانداردگرایی فردی در بدنسازی	۰.۸۲	۰.۸۶
مدیریت استانداردسازی باشگاه‌های بدنسازی	۰.۷۶	۰.۹۰
بهینه‌سازی استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	۰.۸۵	۰.۹۳
استانداردهای عمومی باشگاه‌های بدنسازی	۰.۸۹	۰.۹۱
استانداردهای تخصصی باشگاه‌داری	۰.۸۹	۰.۹۲
نتایج برای باشگاه‌های بدنسازی	۰.۸۵	۰.۸۹
نتایج برای صنعت بدنسازی	۰.۸۷	۰.۹۲
نتایج برای جامعه مشتریان بدنسازی	۰.۸۲	۰.۸۸

با توجه به مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی گزارش شده در جدول ۵، همان‌طور که مشاهده می‌شود تمامی متغیرهای پنهان دارای مقدار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بالای ۰.۷ می‌باشند که نشان‌دهنده این است که مدل دارای پایایی مناسبی است.

پس از سنجش روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری از طریق روابط بین متغیرهای مکنون مورد بررسی قرار می‌گیرد. ضمن اینکه در پژوهش حاضر از پرکاربردترین معیارها برای برازش مدل ساختاری استفاده شده است. این معیارها شامل؛ ضریب معنادار (T-values)، ضریب تعیین (R2) و ضریب قدرت پیش‌بینی (Q2) است.

جدول ۶

ضریب معناداری (T-values) روابط هریک از عامل‌های اصلی با یکدیگر

میزان اثر هریک از عامل‌ها برهم و بر زیر عامل‌ها	T-values	P Values
محرک‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی <-- استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی	۲.۸۹	۰.۰۰۱
چالش‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی <-- استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی	۵.۴۸	۰.۰۰۱
استانداردگرایی فردی در بدنسازی <-- استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی	۱۰.۵۶	۰.۰۰۱
استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی <-- مدیریت استانداردسازی باشگاه‌های بدنسازی	۸.۹۹	۰.۰۰۱
استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی <-- بهینه‌سازی استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	۱۰.۲۶	۰.۰۰۱
بهینه‌سازی استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی <-- مدیریت استانداردسازی باشگاه‌ها	۹.۹۲	۰.۰۰۱
مدیریت استانداردسازی باشگاه‌ها <-- استانداردهای عمومی باشگاه‌های بدنسازی	۱۷.۳۸	۰.۰۰۱
مدیریت استانداردسازی باشگاه‌ها <-- استانداردهای تخصصی باشگاه‌داری	۲.۲۵	۰.۰۰۱
استانداردهای عمومی باشگاه‌های بدنسازی <-- استانداردهای تخصصی باشگاه‌داری	۱۵.۰۷	۰.۰۰۱
استانداردهای تخصصی باشگاه‌داری <-- نتایج برای باشگاه‌های بدنسازی	۱۴.۳۲	۰.۰۰۱
استانداردهای تخصصی باشگاه‌داری <-- نتایج برای صنعت بدنسازی	۸.۱۲	۰.۰۰۱
استانداردهای تخصصی باشگاه‌داری <-- نتایج برای جامعه مشتریان بدنسازی	۵.۹۹	۰.۰۰۱

با توجه به اینکه مسیرهای روابط بین مؤلفه‌های پژوهش همه مسیرها بزرگتر از ۱.۹۶ و معنی‌دار است، این معناداری حاکی از پیش‌بینی صحیح روابط مدل پژوهشی است.

جدول ۷

ضرایب شاخص R Square متغیرهای درون‌زای مدل

متغیرها	R Square
محرک‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	برونزا
چالش‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	برونزا
استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی	۰.۴۷
استانداردگرایی فردی در بدنسازی	برونزا
مدیریت استانداردسازی باشگاه‌های بدنسازی	۰.۴۹
بهینه‌سازی استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	۰.۱۸
استانداردهای عمومی باشگاه‌های بدنسازی	۰.۳۴
استانداردهای تخصصی باشگاه‌داری	۰.۳۸
نتایج برای باشگاه‌های بدنسازی	۰.۲۸
نتایج برای صنعت بدنسازی	۰.۱۳
نتایج برای جامعه مشتریان بدنسازی	۰.۰۸

جدول ۷ نشان می‌دهد که میزان R2 بیشتر متغیرهای پژوهش حدود ۰.۳۳ هستند. این بدین معنی است که مدل ساختاری پژوهش دارای برازش متوسط است.

جدول ۸

ضریب شاخص Q2 قدرت پیش‌بینی مدل

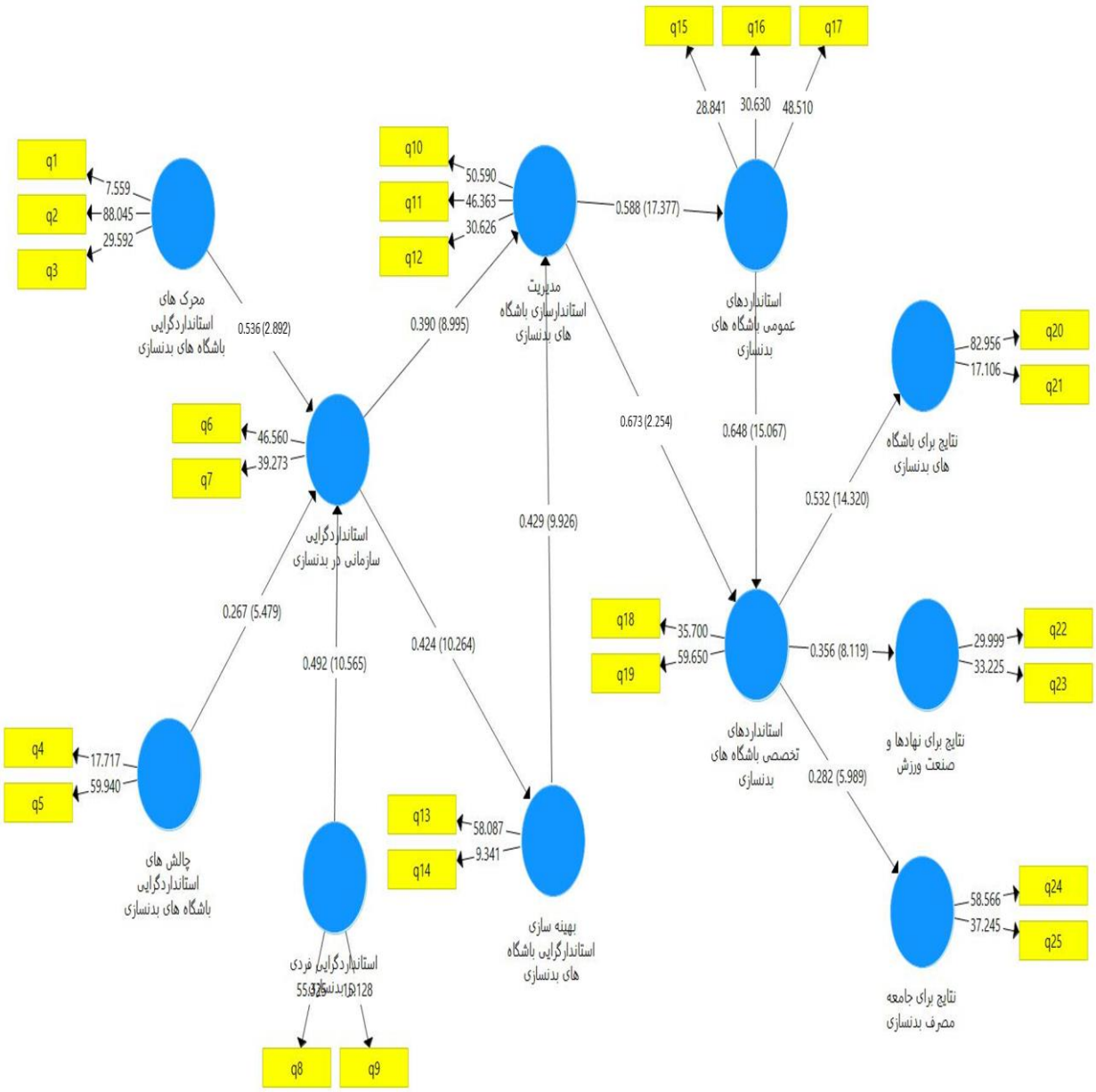
ابعاد	SSO	SSE	Q۲ = ۱- (SSE/SSO)	قدرت پیش‌بینی
محرک‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	۱,۵۰۰.۰۰۰	۱,۲۳۲.۵۱۶	۰.۱۷۸	متوسط
چالش‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	۲,۰۰۰.۰۰۰	۱,۲۳۵.۶۴۹	۰.۳۸۲	قوی
استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی	۱۴,۵۰۰.۰۰۰	۱۱,۵۱۶.۰۸۰	۰.۲۰۶	متوسط به بالا
استانداردگرایی فردی در بدنسازی	۴,۵۰۰.۰۰۰	۲,۶۵۰.۶۹۷	۰.۴۱۱	قوی
مدیریت استانداردسازی باشگاه‌های بدنسازی	۲,۵۰۰.۰۰۰	۱,۱۷۲.۰۵۶	۰.۵۳۱	قوی
بهینه‌سازی استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی	۴,۰۰۰.۰۰۰	۳,۲۸۲.۶۲۸	۰.۱۷۹	متوسط
استانداردهای عمومی باشگاه‌های بدنسازی	۱,۰۰۰.۰۰۰	۵۳۳.۳۲۳	۰.۴۶۷	قوی
استانداردهای تخصصی باشگاه‌داری	۴,۵۰۰.۰۰۰	۲,۶۵۰.۶۹۷	۰.۴۱۱	قوی
نتایج برای باشگاه‌های بدنسازی	۱۴,۵۰۰.۰۰۰	۱۱,۵۱۶.۰۸۰	۰.۲۰۶	متوسط به بالا
نتایج برای صنعت بدنسازی	۱,۵۰۰.۰۰۰	۱,۲۳۲.۵۱۶	۰.۱۷۸	متوسط
نتایج برای جامعه مشتریان بدنسازی	۴,۵۰۰.۰۰۰	۳,۳۲۲.۶۷۱	۰.۲۶۲	متوسط به بالا

E-ISSN: 3041-8585

با توجه به جدول ۸، مشخص می‌شود مدل دارای قدرت پیش‌بینی قوی است، زیرا قدرت پیش‌بینی بیشتر سازه‌ها دارای شدت نزدیک یا بزرگتر از ۰.۳۵ است.

شکل ۱

ضرایب مسیر ه همراه معناداری مدل نهایی پژوهش



نتایج تحلیل مسیر نشان داد که:

- محرک‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی با ضریب ۰.۵۳ اثر معنی‌داری بر استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی داشت.
- چالش‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی با ضریب ۰.۲۷ اثر معنی‌داری بر استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی داشت.

- استانداردگرایی فردی در بدنسازی با ضریب ۰.۴۹ اثر معنی‌داری بر استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی داشت.
- استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی با ضریب ۰.۳۹ اثر معنی‌داری بر مدیریت استانداردسازی باشگاه‌های بدنسازی داشت.
- استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی با ضریب ۰.۴۲ اثر معنی‌داری بر بهینه‌سازی استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی داشت.
- بهینه‌سازی استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی با ضریب ۰.۴۳ اثر معنی‌داری بر مدیریت استانداردسازی باشگاه‌ها داشت.
- مدیریت استانداردسازی باشگاه‌ها با ضریب ۰.۵۹ اثر معنی‌داری بر استانداردهای عمومی باشگاه‌های بدنسازی داشت.
- مدیریت استانداردسازی باشگاه‌ها با ضریب ۰.۶۷ اثر معنی‌داری بر استانداردهای تخصصی باشگاه‌داری داشت.
- استانداردهای عمومی باشگاه‌های بدنسازی با ضریب ۰.۶۵ اثر معنی‌داری بر استانداردهای تخصصی باشگاه‌داری داشت.
- استانداردهای تخصصی باشگاه‌داری با ضریب ۰.۵۳ اثر معنی‌داری بر نتایج برای باشگاه‌های بدنسازی داشت.
- استانداردهای تخصصی باشگاه‌داری با ضریب ۰.۳۵ اثر معنی‌داری بر نتایج برای صنعت بدنسازی داشت.
- استانداردهای تخصصی باشگاه‌داری با ضریب ۰.۲۸ اثر معنی‌داری بر نتایج برای جامعه مشتریان بدنسازی داشت.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج این تحقیق نشان داد که استانداردسازی در باشگاه‌های بدنسازی می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات، افزایش رضایت مشتریان، و ارتقای عملکرد کلی باشگاه‌ها منجر شود. براساس نتایج تحلیل مسیر، محرک‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی اثر معنی‌داری بر استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی داشت (β = ۰.۵۳, P < ۰.۰۰۱). همچنین، چالش‌های استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی نیز تأثیر معناداری بر استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی داشت (β = ۰.۲۷, P < ۰.۰۰۱). استانداردگرایی فردی در بدنسازی نیز با ضریب ۰.۴۹ و سطح معنی‌داری کمتر از ۰.۰۰۱ بر استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی تأثیرگذار بود. این نتایج نشان‌دهنده اهمیت استانداردهای مدیریتی و فنی در بهبود عملکرد باشگاه‌های بدنسازی است.

استانداردگرایی سازمانی در بدنسازی تأثیر معناداری بر مدیریت استانداردسازی باشگاه‌های بدنسازی (β = ۰.۳۹, P < ۰.۰۰۱) و بهینه‌سازی استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی (β = ۰.۴۲, P < ۰.۰۰۱) داشت. همچنین، بهینه‌سازی استانداردگرایی باشگاه‌های بدنسازی با ضریب ۰.۴۳ و سطح معنی‌داری کمتر از ۰.۰۰۱ بر مدیریت استانداردسازی باشگاه‌ها تأثیرگذار بود. این نتایج نشان می‌دهند که بهینه‌سازی و مدیریت استانداردها می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان کمک کند.

نتایج این تحقیق با یافته‌های پژوهش‌های قبلی همخوانی دارد (Hosein et al., 2004; Khalili et al., 2023; Saeidinejat et al., 2017; Salamat et al., 2013). به عنوان مثال، پژوهش Khadka (۲۰۲۲) به اهمیت استانداردهای مدیریتی و فنی در بهبود عملکرد باشگاه‌های بدنسازی اشاره کرده و نشان داده است که استانداردسازی می‌تواند به افزایش کیفیت خدمات و رضایت مشتریان منجر شود (Khadka, 2022). همچنین، پژوهش Gu (۲۰۲۲) نشان داد که استفاده از استانداردهای مدیریتی و فنی می‌تواند به افزایش رضایت مشتریان و بهبود تصویر و شهرت باشگاه‌های بدنسازی کمک کند. این نتایج با یافته‌های ما در مورد تأثیر استانداردگرایی سازمانی و فردی بر بهبود عملکرد باشگاه‌ها همخوانی دارد (Gu, 2022).

پژوهش Tanasiichuk et al. (۲۰۲۳) نیز نشان داد که استفاده از استانداردهای مدیریتی و فنی می‌تواند به کاهش ریسک‌ها و مشکلات ناشی از عدم هماهنگی در فرآیندها کمک کند. این نتیجه با یافته‌های ما در مورد تأثیر مثبت مدیریت استانداردسازی بر بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان مطابقت دارد (Tanasiichuk et al., 2023). همچنین، پژوهش Ng (۲۰۲۴) نشان داد که استانداردهای

E-ISSN: 3041-8585

فنی می‌توانند به بهبود کیفیت خدمات در باشگاه‌های بدنسازی و افزایش وفاداری مشتریان کمک کنند. این یافته‌ها نشان می‌دهند که استفاده از استانداردهای مدیریتی و فنی می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان منجر شود (Ng, 2024).

پژوهش‌های دیگری نیز به اهمیت استانداردسازی در باشگاه‌های بدنسازی اشاره کرده‌اند. به عنوان مثال، پژوهش Özgen et al. (۲۰۲۱) نشان داد که استفاده از تکنولوژی‌های تعاملی می‌تواند به بهبود مهارت‌های نرم و افزایش کارایی مدیران و مربیان باشگاه‌های بدنسازی منجر شود (Özgen et al., 2021). این نتیجه با یافته‌های ما در مورد تأثیر مثبت استانداردهای مدیریتی و فنی بر بهبود عملکرد کلی باشگاه‌ها همخوانی دارد. همچنین، پژوهش Hosein et al. (۲۰۰۴) نشان داد که استفاده از استانداردهای مدیریتی و فنی می‌تواند به افزایش کارایی و بهبود عملکرد باشگاه‌های بدنسازی کمک کند (Hosein et al., 2004).

این تحقیق دارای چندین محدودیت است. نخست، جامعه آماری این پژوهش محدود به باشگاه‌های بدنسازی شهر مشهد بود که ممکن است نتایج به دست آمده قابلیت تعمیم به سایر باشگاه‌های بدنسازی در سایر شهرها و کشورها را نداشته باشد. دوم، اطلاعات جمع‌آوری شده بر اساس پرسشنامه‌های خودگزارش‌دهی بود که ممکن است دچار بایاس‌های ناشی از پاسخ‌دهی شرکت‌کنندگان شود. سوم، این تحقیق بر اساس داده‌های مقطعی انجام شده است که محدودیت‌هایی در تحلیل علت و معلولی دارد.

برای تحقیقات آینده، پیشنهاد می‌شود که جامعه آماری پژوهش به باشگاه‌های بدنسازی در مناطق و کشورهای مختلف گسترش یابد تا نتایج به دست آمده قابلیت تعمیم بیشتری داشته باشد. همچنین، استفاده از روش‌های تحقیق کیفی و مصاحبه‌های عمیق با مدیران و مربیان باشگاه‌های بدنسازی می‌تواند به درک بهتری از چالش‌ها و فرصت‌های استانداردسازی در این باشگاه‌ها منجر شود. علاوه بر این، تحقیقات طولی می‌توانند به تحلیل علت و معلولی دقیق‌تر در مورد تأثیر استانداردهای مدیریتی و فنی بر بهبود عملکرد باشگاه‌های بدنسازی کمک کنند.

براساس نتایج این تحقیق، توصیه می‌شود که مدیران باشگاه‌های بدنسازی به اهمیت استانداردهای مدیریتی و فنی توجه ویژه‌ای داشته باشند و سعی کنند این استانداردها را در فرآیندهای مدیریتی و فنی خود پیاده‌سازی کنند. همچنین، استفاده از تکنولوژی‌های تعاملی و بهبود مهارت‌های نرم می‌تواند به افزایش کارایی مدیران و مربیان باشگاه‌های بدنسازی کمک کند. علاوه بر این، برگزاری دوره‌های آموزشی و کارگاه‌های آموزشی برای مدیران و مربیان باشگاه‌های بدنسازی می‌تواند به افزایش مهارت‌های مدیریتی و فنی آن‌ها کمک کند و در نتیجه به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان منجر شود.

این تحقیق نشان داد که استانداردسازی می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان در باشگاه‌های بدنسازی منجر شود. بنابراین، تدوین و اجرای الگوی استانداردهای مدیریتی و فنی برای باشگاه‌های بدنسازی می‌تواند به ارتقای عملکرد کلی این باشگاه‌ها کمک کند و در نتیجه به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان منجر شود.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ‌گونه تضاد منافعی وجود ندارد.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

موازین اخلاقی

ندارد.

شفافیت داده‌ها

داده‌ها و مآخذ پژوهش حاضر در صورت درخواست از نویسنده مسئول و ضمن رعایت اصول کپی رایت ارسال خواهد شد.

حامی مالی

این پژوهش حامی مالی نداشته است.

References

Abosag, I., & Lee, J.-W. (2013). The Formation of Trust and Commitment in Business Relationships in the Middle East: Understanding Et-Moone Relationships. *International Business Review*, *22*(3), 602-614. https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2012.09.002

Alexandris, K., Douka, S., Papadopoulos, P., & Kaltsatou, A. (2008). Testing the Role of Service Quality on the Development of Brand Associations and Brand Loyalty. *Managing Service Quality*, *18*(3), 239-254. https://doi.org/10.1108/09604520810871865

Alkraiji, A. I., Jackson, T. W., & Murray, I. (2011). Health Data Standards and Adoption Process. *Campus-Wide Information Systems*, *28*(5), 345-359. https://doi.org/10.1108/10650741111181616

Benar, N., Nejad, R. R., Surani, M., Rostami, H. G., & Yeganehfar, N. (2014). Designing a Managerial Skills Model for Chief Executive Officers (CEOs) of Professional Sports Clubs in Isfahan Province. *Sport Science Review*, *23*(1-2), 59-77. https://doi.org/10.2478/ssr-2014-0004

Gonçalves, C., Meireles, P., & Carvalho, M. J. (2016). Consumer Behaviour in Fitness Club: Study of the Weekly Frequency of Use, Expectations, Satisfaction and Retention. *The Open Sports Sciences Journal*, *9*(1), 62-70. https://doi.org/10.2174/1875399x01609010062

Gu, S. (2022). The Impact of Perceived Service Quality on Customer Loyalty Towards Chinese Fitness Centres: The Moderating Role of Reputation/Image. *Asian Journal of Economics Business and Accounting*, 357-372. https://doi.org/10.9734/ajeba/2022/v22i23880

Hosein, M., Jazayeri, M., & Amani, R. (2004). Nutritional Knowledge, Attitudes and Practices of Bodybuilding Trainers in Ahwaz, Iran. *Pakistan Journal of Nutrition*, *3*(4), 228-231. https://doi.org/10.3923/pjn.2004.228.231

Houtmeyers, K. C., Vanrenterghem, J., Jaspers, A., Ruf, L., Brink, M., & Helsen, W. (2021). Load Monitoring Practice in European Elite Football and the Impact of Club Culture and Financial Resources. *Frontiers in Sports and Active Living*, *3*. https://doi.org/10.3389/fspor.2021.679824

Istratova, O. (2018). Using Interactive Technologies to Foster Engineering Professions Students' Soft Skills. https://doi.org/10.15405/epsbs.2018.12.02.25

Khadka, A. K. (2022). Factors Affecting Customer Satisfaction in Fitness Clubs: Study From Kathmandu Valley. *NCC Journal*, *7*(1), 27-32. https://doi.org/10.3126/nccj.v7i1.58616

Khalili, S., Khoshravesh, S., Barati, M., Hossein, M., & Faradmal, J. (2023). Androgenic-Anabolic Steroids Use Among Bodybuilders in Western Iran: Application of Ridge Logistic Regression Model. *BMC Sports Science Medicine and Rehabilitation*, *15*(1). https://doi.org/10.1186/s13102-023-00616-4

Koenigsfeld, J. P., Kim, S. H., Cha, J., Perdue, J., & Cichy, R. F. (2012). Developing a Competency Model for Private Club Managers. *International Journal of Hospitality Management*, *31*(3), 633-641. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.08.007

Ng, K. S. P. (2024). How Customer Knowledge Management Helps Retain Fitness Club Members: A Mediating Effect of Relationship Quality. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, *25*(2), 360-381. https://doi.org/10.1108/ijsms-07-2023-0136

Özgen, C., Köse, H., & Reyhan, S. (2021). Escape to Sociality! Evaluation of the Relationship Between Fitness Club Members' Escape, Sociability, Friendship and Place Loyalty Structures With Their Loyalty Levels. *PJMHS*, *15*(8), 2396-2400. https://doi.org/10.53350/pjmhs211582396

Saeidinejat, S., Hooshmand, E., Zahra, H., & Najar, A. V. (2017). Evaluating the Pattern of Anabolic Androgenic Steroid Use and Its Relation With Mental Health of Male Members of Bodybuilding Clubs of Iran, in 2015. *Asian journal of sports medicine*, *9*(1). https://doi.org/10.5812/asjsm.60164

Salamat, N., Farahani, A., & Salamat, F. (2013). Customer Satisfaction in Private and Public Fitness Clubs in North of Iran. *African journal of business management*, *7*(18), 1826-1832. https://doi.org/10.5897/ajbm11.2241

E-ISSN: 3041-8585

Tanasiichuk, I., Karaman, O. M., & Natrus, L. V. (2023). Key Success Factors for the Implementation of Quality Management Systems in Developing Countries. *African Journal of Laboratory Medicine*, *12*(1). https://doi.org/10.4102/ajlm.v12i1.2058

Zhao, Y.-S. (2017). Study on the Present Situation of Fitness and Aerobics Instructors in Xinjiang Fitness Clubs. *Destech Transactions on Social Science Education and Human Science*(mess). https://doi.org/10.12783/dtssehs/mess2017/12082