

دوفصلنامه جامعه‌شناسی و مدیریت سبک زندگی، سال ششم، شماره شانزدهم، پاییز و زمستان ۹۹، صفحات ۳۰۹-۳۳۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۸/۰۳ تاریخ پذیرش نهایی: ۱۳۹۹/۱۱/۲۱

## بررسی عوامل مؤثر بر رضایت ورزشکاران از کیفیت خدمات بیمه ورزشی

نرگس جوادی<sup>۱</sup>

حسین فریدنیا<sup>۲</sup>

رضا آریایار<sup>۳</sup>

محمد تقی زاده<sup>۴</sup>

### چکیده

هدف از تحقیق حاضر، بررسی عوامل مؤثر بر رضایت ورزشکاران از کیفیت خدمات بیمه ورزشی بود. روش تحقیق حاضر توصیفی از نوع پیمایشی و جمع‌آوری اطلاعات به صورت میدانی بود. جامعه آماری تحقیق کلیه دانشجویان ورزشکار دانشگاه تهران در سال تحصیلی ۱۳۹۹-۱۴۰۰ بودند و نمونه‌گیری تحقیق حاضر به صورت در دسترس به تعداد ۲۳۰ نفر انجام گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد یزدانی و همکاران (۱۳۹۸)

۱. کارشناسی ارشد، گروه مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی

n.javadi.1987@gmail.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت ورزشی، دانشکده علوم ورزشی، دانشگاه تهران، تهران: ایران

hossein.faridniya@ut.ac.ir

۳. دانش آموخته دکتری، گروه مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد واحد تهران مرکز، تهران: ایران

rezaariyayar@yahoo.com

۴. کارشناسی ارشد، گروه مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه تهران، تهران: ایران (نویسنده

مسئول)

taghizadeh.m@ut.ac.ir

که پایایی آن ۰/۸۶ به دست آمد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون‌های آمار توصیفی از قبیل میانگین، درصد فراوانی و از آزمون‌های آمار استنباطی از قبیل آزمون کلموگروف-اسمیرونوف (K - S)، آزمون رتبه‌ای فریدمن و آزمون تی تک نمونه‌ای با کمک نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۵ انجام گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که ورزشکاران رضایت‌مندی متوسطی از خدمات بیمه ورزشی داشتند. همچنین از بین مؤلفه‌های تحقیق، تضمین مهم‌ترین مؤلفه و تجهیزات کم‌اهمیت‌ترین مؤلفه در بهبود رضایت‌مندی ورزشکاران از خدمات بیمه داشت؛ بنابراین جهت توسعه بیمه در ورزش نیاز است تا راهکارهای شناسایی شده در چارچوب یک برنامه کلان و جامع در تمامی ابعاد و سطوح ورزش اجرایی گردد. این مسئله می‌تواند به توسعه بیمه در ورزش و کسب مزیت و فواید مورد انتظار آن را در تمامی بخش‌های ورزش عملی نمود.

**کلید واژه‌ها:** بیمه، بیمه ورزشی، تضمین، کیفیت خدمات، رضایت‌مندی ورزشکاران.

## *Investigating the factors affecting athletes' satisfaction with the quality of sports insurance services*

N. Javadi<sup>1</sup>  
H. Faridniya<sup>2</sup>  
R. Ariyayar<sup>3</sup>  
M. Taghizadeh<sup>4</sup>

### **Abstract**

The purpose of this study was to investigate the factors affecting athletes' satisfaction with the quality of sports insurance services. The method of the present study was descriptive survey and field data collection. The statistical population of the study was all student-athletes of the University of Tehran in the academic year 1399-1400 and the sample of the present study was available to 230 people. Data collection tool was the standard questionnaire of Yazdani et al. (1398) whose reliability was 0.86. Data were analyzed using descriptive statistics tests such as mean, frequency percentage and inferential statistics tests such as Kolmogorov-Smirnov test (K-S), Friedman rank test and one-sample t-test using SPSS software version 25. The results showed that athletes had moderate satisfaction with sports insurance services. Also, among the components of research, guaranteeing the most important component and equipment was the least important component in improving athletes' satisfaction with insurance services; Therefore, in order to develop insurance in sports, it is necessary to implement the identified solutions within the framework of a large and comprehensive program in all dimensions and levels of sports. This issue can be applied to the development of insurance in sports and gaining its expected benefits in all sectors of sports.

**Keywords:** Insurance, Sports Insurance, Guarantee, Service Quality, Athletes Satisfaction.

1. M.A. Department of Sport Management, Faculty of physical Education and Sport Sciences, University of Tehran, Tehran: Iran
2. M.S. Department of Sport Management, Faculty of physical Education and Sport Sciences, University of Tehran, Tehran: Iran
3. PhD, Department of Sport Management, Azad University, Central Tehran Branch, Tehran: Iran
4. M.A. Department of Sport Management, Faculty of physical Education and Sport Sciences, University of Tehran, Tehran: Iran (Responsible Author)

## مقدمه

وظیفه اصلی هر سازمان، تعیین نیازها، خواسته‌ها و ارزش‌های بازار هدف و تطبیق سازمان برای ارضای آن‌ها است، یکی از رسالت‌ها و ماموریت‌های اصلی هر سازمان، شناخت و رفع نیازهای مشتریان آن سازمان از راه عرضه کالا یا خدمات خاصی به آنان است که ارضای این نیاز با جبران خسارت‌های احتمالی صورت می‌گیرد که در اثر بروز خطرها در حین فعالیت‌های ورزشی ممکن است، به وجود آیند (ندایی و همکاران، ۱۳۹۹). امروزه ورزش یکی از مهم‌ترین نیازهای رفاهی و آسایش افراد جامعه قلمداد می‌شود (فلاح و همکاران، ۱۳۹۸). ورزش و فعالیت بدنی به عنوان یک راهکار اصلی در یاری رساندن به اهداف سلامتی، اجتماعی و اقتصادی و افزایش سطح فعالیت سیستم ایمنی بدن و پیش‌گیری از انواع بیماری‌ها نقش دارد (شکیبی‌راد و همکاران، ۱۳۹۹). بیمه با اهداف حمایتی توانسته است در حوزه‌های مختلف نقش مهمی در مسیر توسعه صنایع و خدمات داشته باشد (فراهانی و همکاران، ۱۳۹۷) و باعث جلوگیری از بروز مشکلات فردی و سازمانی گردد. اگرچه برخی بیمه‌ها چنین اهدافی را دنبال نکرده‌اند و سعی در رفع نیازهای اقتصادی خود داشته‌اند اما بسیاری از بیمه‌ها توانستند نقش مهمی در حمایت از حوزه‌های مختلف داشته باشند به عبارتی بیمه سبب گردیده تا امنیت ذهنی در میان افراد ایجاد گردد که این مساله سبب توسعه مشاغل، سازمان‌ها و خدمات می‌گردد (آسونگو و اوده‌یامبو<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰). به صورت کلی بیمه سازوکاری می‌باشد که طی آن یک فرد، سازمان و یا شرکت به واسطه پرداخت هزینه‌ای به یک شرکت قانونی، کارکنان و یا تجهیزات و خدمات خود را تحت

پوشش قرار می‌دهد تا در زمان بروز مشکلات و حوادث احتمالی، آن شرکت قانونی به جبران خسارت اقدام نماید (لی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶). به صورت کلی بیمه نقش حمایتی از افراد و گروه‌ها در جهت خسارات و مشکلات احتمالی طبیعی و غیرطبیعی دارد (بینگ و فننگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹)، این مساله بیانگر این مهم می‌باشد که بیمه توانسته است نقش مناسبی در کاهش خسارت‌های مالی و جانی شکل گرفته شده را داشته باشد (صفری و همکاران، ۱۳۹۰).

حادثه در میادین ورزشی جزء جدایی‌ناپذیر از رویدادهای ورزشی می‌باشد (گوان و وانگ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷)، فعالیت‌های ورزشی حتی با اجرای تمامی الزامات احتیاطی معقول، دارای یک سطحی از خطر خواهد بود و در کنار تمام مزایای برنامه‌های ورزشی، احتمال آسیب‌های ورزشی نیز وجود دارد (شکیبی‌راد و همکاران، ۱۳۹۹). پیشرفت و توسعه ورزش علاوه بر اینکه موجب افزایش روزافزون طرفداران این پدیده شده است، رقابت‌های سازندهای را خلق کرده است و در این میان، خطرهای آسیب‌هایی را برای ورزشکاران به ارمغان آورده است؛ به گونه‌ای که کم‌تر ورزشکاری را می‌توان دید که از پایین‌ترین سطح تا عالی‌ترین مرتبه دوران ورزشی خود مزه تلخ آسیب‌های ورزشی را نچشیده باشد (یزدانی و همکاران، ۱۳۹۸ و نادریان و همکاران، ۱۳۹۵).

بیمه ورزشی قراردادی است که به موجب آن، فدراسیون پزشکی ورزشی تعهد می‌کند در ازای دریافت وجه مشخصی، در صورت بروز حادثه خسارت وارد شده به

---

1. Lee  
2. Bing-Feng  
3. Guan & Wang

فرد را با پرداخت وجه معین جبران کند (ندایی و همکاران، ۱۳۹۹). بیمه ورزشی و صنعت ورزش با یکدیگر ارتباط تنگاتنگی و مکمل‌بخشی دارند (گاردینر و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹) و شرکت‌های بیمه‌ای حق بیمه را جمع‌آوری می‌کنند تا در محدوده قرارداد بیمه، ریسک موجود مرتبط با نهادها، ورزشکاران، مؤسسات ورزشی و هر آن کس که به نحوی با ورزش در ارتباط است را عهده‌دار شوند (گرچ<sup>۲</sup>، ۲۰۱۹) تا برای توسعه سالم ورزش پشتیبانی لازم ارائه شده، از خطرات ذاتی موجود در ورزش اجتناب شود، تمرینات و مسابقات ورزشی در محیط محافظت شده انجام شود، ورزشکاران طول عمر پایداری داشته باشند و در مجموع ورزش بیش از پیش شکوفا شود (امان<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۸).

با توجه به اهمیت بیمه ورزشی در ورزش روز دنیا، عامل اساسی و مؤثر برای بیمه شونده، نحوه خدمات‌دهی و کیفیت خدمات است؛ به عبارت دیگر، صنعت بیمه ورزشی همانند یک سپر محافظتی در برابر خطرات برای ورزشکاران قرار می‌گیرد و مانع بروز حوادث شدید اقتصادی و کاهش ریسک و تأمین امنیت مالی و ذهنی می‌گردد (یزدانی و همکاران، ۱۳۹۸). تحقیقات مختلفی نیز مسائل مربوط به بیمه را در ورزش مورد مطالعه قرار داده‌اند. ندایی و همکاران (۱۳۹۹) در تحقیق خود اشاره داشتند که تعداد مراجعه ورزشکاران برای استفاده از بیمه ورزشی نقش مهمی در رضایت‌مندی ورزشکاران از خدمات بیمه فدراسیون پزشکی ورزشی دارد. نتایج تحقیق یزدانی و همکاران (۱۳۹۸) نشان داد که میزان سهولت از بازپرداخت خسارات

---

1. Gardiner  
2. grech  
3. Aman

به ورزشکاران بیمه شده نقش مهمی در رضایت‌مندی ورزشکاران از خدمات بیمه ورزشی دارد. فلاح و مزینانی (۱۳۹۸)، در تحقیقی که با عنوان بررسی رضایت‌مندی ورزشکاران از خدمات بیمه ورزشی در استان گلستان به این نتیجه دست یافتند که ورزشکاران از خدمات بیمه‌ای راضی نبوده و بین میزان رضایت ورزشکاران و متغیرهای شرایط بیمه نامه ورزشی، تبلیغات بیمه ورزشی، سادگی و سرعت صدور بیمه نامه ورزشی، سادگی و سرعت پرداخت خسارت بیمه نامه ورزشی، حق بیمه و خسارت دریافتی از بیمه نامه ورزشی، پاسخگویی و رسیدگی به شکایات در بیمه نامه ورزشی رابطه معنی‌داری وجود دارد؛ بنابراین شرکت‌های بیمه می‌بایست با معرفی خدمات بیمه‌ای مناسب، رضایت ورزشکاران را افزایش دهند. شفائی و باقرپور (۱۳۹۷)، در تحقیقی با عنوان مسئولیت مدیران و بیمه در حوادث ورزشی به این نتیجه دست یافتند که از بعد ارکان بیمه مسئولیت و اینکه متضرر باید چه چیزی را اثبات نماید تا بتواند از زیان زننده مطالبه جلوگیری نمایند. فابریسنت<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۹)، در تحقیقی که با عنوان کارکردهای صنعت بیمه در توسعه ورزش به این نتیجه رسیدند که همکاری‌های مشترک میان سازمان‌های ورزشی و شرکت‌های بیمه‌ای می‌تواند بستری جهت توسعه ورزش به خصوص در میان کودکان به وجود آورد. وانگ<sup>۲</sup> (۲۰۱۸)، در تحقیقی که با عنوان توسعه بیمه ورزشی و مسیر توسعه بیمه ورزشی به این نتیجه رسیدند که جهت توسعه بیمه ورزشی ایجاد بانک اطلاعاتی از گروه‌های ذینفع بیمه ورزشی نقش مهمی دارد، از طرفی ایجاد ظرفیت‌های فنی جهت پوشش کلی ابعاد مختلف ورزش نقش مهمی در توسعه بیمه ورزشی دارد.

---

1. Fabricant  
2. Wang

بیمه شرکت کنندگان در ورزش، امروزه یک اولویت مهمی است که تعهد اخلاقی و اداری ورزشکاران را در مقابل صدمات احتمالی به هنگام تمرین و سفر ورزشی تحت پوشش قرار می‌دهند (ویهونگ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳)، یکی از ابزارهای مناسب برای حمایت ورزشکاران در مقابل آسیب دیدگی، بیمه ورزشی است. بیمه ورزشی عقدی است که به موجب آن، فدراسیون پزشکی ورزشی تعهد می‌کند، در صورت بروز حادثه، خسارت وارد شده به ورزشکار را به وسیله پرداخت وجه معین جبران نماید (ندایی و همکاران، ۱۳۹۹). صنعت بیمه با توجه به پتانسیل‌های خود می‌تواند در جهت بهبود عملکرد ورزش، نقش مهم و تأثیرگذاری داشته باشد. فرصت‌های ایجاد شده به واسطه صنعت بیمه می‌تواند ریسک‌ها و مخاطرات ناشی از ورزش را در ابعاد مختلف کاهش دهد و ضررهای جانی و مالی در این حوزه را به شدت کاهش دهد. از این رو توسعه بیمه در ورزش می‌تواند فواید بی‌شماری را برای ارکان ورزش به ارمغان آورد. بنابراین توجه به حفظ سلامت ورزشکاران در طول برگزاری مسابقات ورزشی بسیار حائز اهمیت می‌باشد، بنابراین در تحقیق حاضر، محقق درصد پاسخ به این سوال است که عوامل مؤثر بر رضایت ورزشکاران از کیفیت خدمات بیمه ورزشی چگونه است؟

### روش‌شناسی پژوهش

روش تحقیق حاضر توصیفی از نوع پیمایشی بود و جمع‌آوری اطلاعات به صورت میدانی بود. جامعه آماری تحقیق کلیه دانشجویان ورزشکار دانشگاه تهران در سال تحصیلی ۱۳۹۹-۱۴۰۰ بودند. نمونه‌گیری تحقیق حاضر به صورت در دسترس به تعداد ۲۳۰ نفر انجام گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد یزدانی و



همکاران (۱۳۹۸) با عنوان بررسی میزان رضایتمندی ورزشکاران از خدمات بیمه ورزشی بود که پایایی آن ۰/۸۶ دست آمد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون‌های آمار توصیفی از قبیل میانگین، درصد فراوانی و از آزمون‌های آمار استنباطی از قبیل آزمون کلموگروف - اسمیرونوف (K-S) برای تشخیص نرمال بودن داده‌ها، از آزمون رتبه‌ای فریدمن برای اولویت‌بندی متغیرهای تحقیق و از آزمون تی تک نمونه‌ای برای مقایسه میانگین با کمک نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۵ انجام گرفت.

### تجزیه و تحلیل یافته‌ها

جدول شماره (۱) یافته‌های توصیفی جمعیت شناختی تحقیق حاضر نشان می‌دهد:

جدول ۱: نتایج اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخگویان

متغیر	ویژگی توصیفی	درصد فراوانی		مجموع درصد فراوانی
		مردان	فراوانی زنان	
سن	کم‌تر از ۲۵ سال	٪۲۳	٪۹	٪۳۲
	۲۶ - ۳۰ سال	٪۱۹	٪۶	٪۲۵
	۳۱ - ۳۵ سال	٪۱۵	٪۴	٪۱۹
	۳۵ - ۴۰ سال	٪۱۲	٪۲	٪۱۴
	بالای ۴۰ سال	٪۸	٪۲	٪۱۰
مقطع تحصیلی	کارشناسی	٪۴۰	٪۱۸	٪۵۸
	کارشناسی ارشد	٪۲۶	٪۸	٪۳۴
	دکترای	٪۷	٪۱	٪۸
استفاده از بیمه ورزشی	بله	٪۶۰	٪۳۰	٪۹۰
	خیر	٪۸	٪۲	٪۱۰

متغیر	ویژگی توصیفی	درصد فراوانی مردان	درصد فراوانی زنان	مجموع درصد فراوانی
میزان رضایت از کیفیت خدمات بیمه ورزشی	خیلی زیاد	٪۶	٪۲	٪۸
	زیاد	٪۱۲	٪۳	٪۱۵
	متوسط	٪۳۲	٪۱۰	٪۴۲
	کم	٪۲۰	٪۱۲	٪۴۶
	خیلی کم	٪۱۰	٪۲	٪۱۴

برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (K-S) استفاده شد. جدول شماره (۲) نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (K-S) در سطح معنی‌داری ( $P < 0/05$ ) را نشان می‌دهد.

جدول ۲: نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

متغیرها	Z	Sig
تضمین	۰/۷۱۵	۰/۵۲۵
اطمینان	۰/۹۵۴	۰/۴۴۶
پاسخگویی	۰/۸۶۸	۰/۴۵۲
همدلی	۰/۶۷۸	۰/۵۶۴
تجهیزات	۰/۷۲۵	۰/۵۷۳

نتایج نشان داد که سطح معناداری متغیرهای اصلی تحقیق پایین‌تر از سطح معناداری ۰/۰۵ می‌باشند، بنابراین داده‌ها دارای توزیع نرمال بوده و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار پارامتریک استفاده شد.

جدول شماره (۳) میانگین و انحراف معیار یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد:

**جدول ۳: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف**

ردیف	مؤلفه‌های تحقیق	میانگین	انحراف معیار
۱	فدراسیون پزشکی ورزشی، تجهیزات، امکانات فنی مناسب جهت پاسخ‌گویی با درجات مختلف آسیب‌ها دارد.	۲/۲۰	۰/۸۷
۲	فضای داخلی فدراسیون پزشکی ورزشی منظم و تجهیزات ارتباطی آن مناسب است.	۲/۳۴	۰/۹۴
۳	کارکنان فدراسیون پزشکی ورزشی ظاهری آراسته و رفتاری موقر دارند.	۲/۴۸	۰/۸۸
۴	ساختمان و موقعیت فیزیکی فدراسیون پزشکی ورزشی مناسب است.	۲/۳۶	۰/۹۰
۵	فدراسیون پزشکی ورزشی، از تجهیزات مناسب برای درمان آسیب‌ها با درجات مختلف در نواحی مختلف برخوردار است.	۲/۰۵	۰/۸۴
۶	<b>تجهیزات و وضعیت فیزیکی</b>	۲/۲۸	۰/۷۱
۷	انجام کارها و خدمات حمل و عملیات درمانی در زمان مقرر و وعده داده شده صورت می‌گیرد.	۲/۶۸	۰/۹۸
۸	سرعت انجام امور اداری از قبیل اقدامات مالی، قراردادهای و ... مناسب است.	۲/۴۵	۰/۸۶
۹	ارائه خدمات اداری از قبیل اقدامات مالی و قراردادهای و ... در مورد انواع آسیب‌های ورزشی عادلانه انجام می‌شود.	۲/۶۴	۰/۹۹

ردیف	مؤلفه‌های تحقیق	میانگین	انحراف معیار
۱۰	در انجام کارها با همه ورزشکاران یکسان برخورد می‌شود.	۲/۲۸	۰/۸۲
۱۱	ارائه خدمات آسیب‌شناسی از قبیل آسیب‌های اندام‌های (تحتانی و فوقانی) با دقت بالایی انجام می‌شود.	۲/۰۸	۰/۸۰
۱۲	در این سیستم از مشتریان خواسته شود تا آیت‌م‌های مربوط به بیمه ورزشی را ارزیابی کنند.	۲/۰۲	۰/۷۸
۱۳	در این سیستم بازگشت مجدد مشتریان تحت تکلف بیمه وجود دارد.	۲/۳۲	۰/۸۴
۱۴	<b>اطمینان</b>	۲/۳۵	۰/۶۸
۱۵	بیمه‌گذاران و مدیران فدراسیون پزشکی ورزشی علاقه‌مند به پاسخ‌گویی در قبال انواع آسیب‌ها هستند.	۱/۹۸	۰/۸۳
۱۶	فدراسیون پزشکی ورزشی علاقه‌مند به شناسایی در قبال انواع آسیب‌ها هستند.	۲/۲۶	۰/۹۴
۱۷	رسیدگی به شکایات احتمالی با دقت و تا حصول نتیجه صورت می‌گیرد.	۲/۵۲	۰/۹۶
۱۸	بیمه‌گذاران علاقه‌مند به کمک ورزشکاران و حس وجدان کاری درونشان دیده می‌شود.	۲/۳۴	۰/۹۶
۱۹	نحوه برخورد و پاسخ‌گویی به ورزشکاران در ارتباطات حضوری و تلفنی و خواسته‌های آنان واقع‌بینانه و در راستای کمک به حل مشکلات است.	۲/۴۶	۰/۸۹

ردیف	مؤلفه‌های تحقیق	میانگین	انحراف معیار
۲۰	<b>پاسخ‌گویی</b>	۲/۳۲	۰/۷۵
۲۱	خواسته‌های ورزشکاران از سوی بیمه‌گذاران درک می‌شود.	۲/۹۴	۰/۹۶
۲۲	تواضع و تفاهم بیمه‌گذاران در ارتباطات حضوری و تلفنی شایسته و ملموس است.	۲/۱۶	۰/۹۴
۲۳	ورزشکاران به دقت و صحت خدمات فدراسیون پزشکی ورزشی ارائه شده اطمینان دارند.	۱/۹۶	۰/۹۲
۲۴	ادب و احترام بیمه‌گذاران باعث جلب اعتماد شما در فدراسیون پزشکی ورزشی شده است.	۲/۰۷	۰/۸۴
۲۵	بیمه‌گذاران از نیازها و خواسته‌های شما در خصوص تضمین بیمه برای آسیب‌های احتمالی آگاهی دارند.	۲/۲۵	۰/۸۸
۲۶	فدراسیون پزشکی ورزشی تا زمان بهبودی آسیب از مشتریان خود حمایت می‌کند.	۲/۲۰	۰/۶۸
۲۷	فدراسیون پزشکی ورزشی در قبال جبران هزینه‌های آسیب‌های ورزشی در اسرع وقت اقدام می‌کند.	۳/۰۷	۰/۷۶
۲۸	<b>تضمین</b>	۲/۳۸	۰/۷۶
۲۹	بیمه‌گذاران فدراسیون پزشکی ورزشی همیشه راغب به کمک به ورزشکاران در قبال انواع آسیب‌های ورزشی، با درجات مختلف هستند.	۲/۶۸	۰/۷۷
۳۰	بیمه‌گذاران همواره برای پاسخگویی در ارتباطات حضوری و تلفنی در قبال انواع آسیب-	۲/۳۳	۰/۸۶

ردیف	مؤلفه‌های تحقیق	میانگین	انحراف معیار
	های ورزشی با درجات مختلف وقت دارند.		
۳۱	بیمه‌گذاران سعی در شناخت نیازهای ورزشکاران دارند.	۲/۱۴	۰/۶۹
۳۲	فدراسیون پزشکی ورزشی و بیمه‌گذاران ورزشکاران را مهم می‌شمارند.	۲/۰۵	۰/۸۲
۳۳	<b>همدلی</b>	۲/۳۰	۰/۸۷

برای مقایسه میانگین متغیرهای تحقیق از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شد. جدول (۴) نتایج این آزمون را نشان می‌دهد:

جدول ۴: نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای تحقیق

عوامل	میانگین	تفاوت میانگین	مقدار تی	سطح معنی‌داری	درصد حد پایین	فاصله اطمینان ۹۵
تضمین	۲۶/۸۸	۸/۸۶	۲۷/۴۱	۰/۰۰۱	۸/۲۶	۹/۵۳
اطمینان	۲۱/۹۲	۳/۹۲	۱۵/۱۲	۰/۰۰۱	۳/۴۱	۴/۴۴
پاسخگویی	۱۴/۵۴	۲/۵۴	۱۲/۸۰	۰/۰۰۱	۲/۱۶	۲/۹۵
همدلی	۹/۸۶	۰/۸۷۲	۴/۳۴	۰/۰۰۱	۰/۵۶	۱/۲۶
تجهیزات	۹/۲۵	۰/۸۴۵	۴/۱۵	۰/۰۰۱	۰/۴۸	۱/۱۵

برای اولویت‌بندی متغیرهای تحقیق از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شد. جدول (۵) نتایج این آزمون را نشان می‌دهد:

جدول ۵: نتایج آزمون رتبه‌ای فریدمن

رتبه‌بندی نهایی	میانگین رتبه‌ها	متغیر
۱	۴/۱۲	تضمین
۲	۴/۰۲	اطمینان
۳	۳/۸۴	پاسخگویی
۴	۳/۴۵	همدلی
۵	۳/۱۴	تجهیزات

نتایج تحقیق نشان داد که از بین متغیرهای به ترتیب عوامل تضمین، اطمینان، پاسخگویی، همدلی و تجهیزات بیش‌ترین نقش را در تحقیق حاضر داشتند که این عوامل نشان‌دهنده توسعه بهبود شرایط رضایت دانشجویان و افزایش میزان فعالیت‌های آموزشی آنان از خدمات بیمه ورزشی دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

مؤسسه‌های ورزشی در برابر سودهای سرشاری که از ورزش نصیب آن‌ها می‌شود، موظف به بیمه کردن ورزشکاران در معرض خطرند. بیمه کردن ورزشکاران یکی از وسایل ایمنی است که می‌تواند آنان را در صورت بروز حادثه از مرگ، فلج شدن و سایر آسیب‌های واردشده بر توانایی‌ها جسمی و روحی نجات دهد؛ زیرا به ورزشکاران امکان دسترسی به پزشکان متخصص و بیمارستان‌های تخصصی گران‌قیمت را می‌دهد؛ وسایلی که در حالت عادی ممکن است دور از دسترس ورزشکاران باشند و او را از مراقبت‌های پزشکی محروم کنند؛ بنابراین، استفاده از بیمه ورزشی یک امر مسلم و ضروری است. امروزه اهمیت کمی و کیفی بخش‌های مختلف بیمه،

بیمه‌کنندگان امکان حمایت بیش‌تر از ورزشکاران را فراهم کنند که موجب جلوگیری از وارد شدن صدمه‌های بیشتر به ورزشکاران آسیب دیده خواهند شد (ندایی و همکاران، ۱۳۹۹) به این ترتیب، در صورت وقوع حادثه برای ورزشکاران، شرکت‌های بیمه ورزشی با عمل کردن به تعهدات خود زمینه لازم را برای ایجاد سهولت در بازپرداخت خسارت به ورزشکاران آسیب‌دیده می‌کنند که این امر موجب نگرش مثبت در جهت رضایت بیمه‌کنندگان را فراهم می‌کند (شکیبی‌راد و همکاران، ۱۳۹۹).

نتایج تحقیق حاضر نشان داد که خدمات بیمه ورزشی در پرداخت خسارت به ورزشکاران آسیب دیده در جلب رضایت آن‌ها به طور متوسط عمل کرده است که نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق شکیبی‌راد و همکاران (۱۳۹۹)، گریچ (۲۰۱۹) و ندایی و همکاران (۱۳۹۹) همخوانی دارد و با نتایج تحقیق نادریان و همکاران (۱۳۹۵) همخوانی ندارد. نتایج تحقیق نادریان و همکاران (۱۳۹۵) نشان داد که بیش‌تر ورزشکاران به علت ناکافی بودن بازپرداخت‌های بیمه ورزشی به ورزشکاران آسیب دیده، از خدمات بیمه فدراسیون پزشکی ورزشی رضایت ندارند و عملکرد فدراسیون را ضعیف توصیف کردند، همچنین عملکرد فدراسیون پزشکی ورزشی در بازپرداخت هزینه‌های درمان و ارائه خدمات به ورزشکاران آسیب دیده را نامناسب و ناکافی توصیف می‌کنند؛ دلیل عمده عدم رضایت‌مندی ورزشکاران را مقررات وضع شده انجمن‌های ورزشی، عدم گسترده‌گی پوشش بیمه‌ای برای همه افراد به طور یکسان یا اختصاص هزینه‌های اندک جهت بیمه‌شدگان و همچنین ضعف در قوانین و مقررات بیمه می‌دانند. در حالی که در تحقیق حاضر اکثر ورزشکاران رضایت متوسط



از خدمات بیمه ورزشی داشتند. بروز بیمه در تمامی حوزه‌ها از جمله ورزش سبب ایجاد یک ساختار مشخص جهت انجام فرایند انجام بیمه شده است. در حوزه ورزش شکل‌گیری بیمه سبب گردیده است تا بسیاری از مشکلات موجود کاهش و حمایت مناسبی از ورزشکاران، مربیان، داوران، تماشاگران و حتی باشگاه‌های ورزشی در خصوص مسائل طبیعی و غیرطبیعی ایجاد گردد.

نتایج تحقیق نشان داد که از بین متغیرهای عامل تضمین بیش‌ترین اهمیت و عامل تجهیزات کم‌ترین اهمیت تحقیق حاضر داشتند که این عوامل نشان‌دهنده توسعه بهبود شرایط رضایت دانشجویان و افزایش میزان فعالیت‌های آموزشی آنان از خدمات بیمه ورزشی دارد. عامل تضمین نقش مهمی و ویژه‌ای در جلب رضایت ورزشکاران آسیب‌دیده داشت این مسئله نشان‌دهنده مؤلفه تضمین جهت بهبود رضایت‌مندی ورزشکاران از خدمات بیمه است. تضمین به عنوان یکی از مهم‌ترین مؤلفه در بهبود رضایت‌مندی ورزشکاران از خدمات بیمه می‌باشد و در آن طرف عامل تجهیزات کم‌اهمیت‌ترین مؤلفه در بهبود رضایت‌مندی ورزشکاران از خدمات بیمه می‌باشد. نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیق ندایی و همکاران (۱۳۹۹) همخوانی دارد که نشان داد تعداد مراجعه ورزشکاران جهت استفاده از خدمات بیمه نیز نقش مهمی در میزان رضایت‌مندی ورزشکاران از خدمات بیمه دارد. به نظر می‌رسد هر چقدر یک ورزشکار در مکان ورزشی، از طرف بیمه فدراسیون پزشکی، به لحاظ آسیب، تضمین شود و بداند در هر شرایط و با هر آسیب ورزشی، بیمه او را تحت پوشش مناسبی قرار خواهد داد، این تضمین به رضایت بیش‌تری خواهد داد و اقبال و علاقه بیش‌تری برای حضور در مکان ورزشی برای وی فراهم خواهد کرد. بنابر این عامل تضمین نقش

مثبتی در رضایتمندی ورزشکاران از خدمات بیمه ورزشی دارد. برخی مشکلات حقوقی و قانونی ایجاد شده در محیط ورزش و همچنین مصدومیت‌ها و بروز آسیب‌های ورزشی سبب گردیده است تا ورزش بیش از پیش به مسائل بیمه نیاز داشته باشد. از طرفی رقابتی بودن ورزش و احتمال بروز مشکلات موجب گردیده است ریسک خطرناک در این حوزه ایجاد گردد.

نتایج تحقیق نشان داد که عامل اطمینان نقش مهمی در جلب رضایت ورزشکاران از خدمات بیمه ورزشی دارد. نتایج تحقیق حاضر با یافته‌های فابریست و همکاران (۲۰۱۹) همخوانی دارد به عبارتی نقش بیمه ورزشی به عنوان عامل اساسی در زیربنای اطمینان خاطر ورزشکاران و مربیان دارد که کارکردهای عامل اطمینان در صنعت بیمه ورزشی نقش مؤثری در سرعت انجام امور اداری از قبیل اقدامات مالی، قراردادها؛ ارائه خدمات اداری از قبیل اقدامات مالی و قراردادها و بازگشت مجدد مشتریان تحت تکلف بیمه ورزشی دارد.

نتایج تحقیق نشان داد که عوامل پاسخگویی نقش مثبتی در رضایتمندی ورزشکاران از خدمات بیمه ورزشی دارد نتایج این بخش از تحقیق با یافته‌های بینگ فنگ (۲۰۰۹) همخوانی دارد. عوامل پاسخگویی شامل قوانین شفاف در حوزه بیمه ورزشی، انعطاف‌پذیری قوانین بیمه در ورزش، شناخت از قوانین و مقررات بیمه‌ای، توجه به بیمه ورزشی در وضع مقررات جدید سازمانی، حمایت قانون‌گذاران از بیمه ورزشی ایجاد استانداردها و دستورالعمل‌های جامع در ورزش جهت بهره‌گیری از بیمه، زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات در ورزش جهت استفاده از بیمه، علاقه به گسترش بیمه ورزشی در میان مدیران و کارکنان، دانش تخصصی کارشناسان

در خصوص بیمه ورزشی، آگاهی از اطلاعات حقیقی موجود در محیط ورزش جهت بهره‌گیری در بیمه ورزشی و شناخت ظرفیت‌های بیمه در تمامی حوزه‌های ورزشی می‌باشد.

نتایج تحقیق نشان داد که عامل همدلی نقش مهمی در جلب رضایت ورزشکاران از خدمات بیمه ورزشی دارد. بیمه‌گذاران فدراسیون پزشکی ورزشی همیشه راغب به کمک به ورزشکاران در ارتباطات حضوری و تلفنی در قبال انواع آسیب‌های ورزشی با درجات مختلف وقت دارند و بیمه‌گذاران همواره برای پاسخگویی فدراسیون پزشکی ورزشی و بیمه‌گذاران ورزشکاران را مهم می‌شمارند.

نتایج تحقیق نشان داد که عامل تجهیزات و امکانات فیزیکی نقش مهمی در جلب رضایت ورزشکاران از خدمات بیمه ورزشی دارد. فدراسیون پزشکی ورزشی و شرکت‌های بیمه ورزشی از تجهیزات مناسب برای درمان آسیب‌ها با درجات مختلف در نواحی مختلف برخوردار باشد تا بتواند جلب رضایت ورزشکاران بپردازد. نتایج تحقیق حاضر با یافته‌های نادریان و همکاران (۱۳۹۵) همخوانی ندارد. نتایج تحقیق نادریان و همکاران (۱۳۹۵) نشان داد که بیشتر ورزشکاران به دلیل ناکافی بودن امکانات و تجهیزات عملکردی از خدمات بیمه فدراسیون پزشکی ورزشی رضایت نداشتند و عملکرد فدراسیون را ضعیف توصیف کردند.

به‌طور کلی نتایج تحقیق نشان می‌دهد کیفیت خدمات بیمه ورزشی نقش مؤثری در جلب رضایت ورزشکاران دانشجوی دانشگاه تهران داشت، تمرکز برنامه‌های بیمه-های ورزشی بر پشتیبانی از ورزشکاران و عدم پوشش بیمه به صورت جامع در سایر ارکان از جمله مربیان، داوران و مدیران سبب گردیده است تا بیمه ورزشی در کشور

ایران محدود به جبران خسارت‌های ورزشی در محیط ورزشی گردد؛ بنابراین توسعه بیمه در ورزش نیازمند دانش کافی در این حوزه می‌باشد چرا که بدون برخورداری از دانش بیمه‌ای نمی‌توان از ظرفیت‌ها و ویژگی‌های بیمه استفاده نمود تا در کنار توسعه بیمه در ورزش به واسطه کسب فواید ورزشی، مدیریتی و اجتماعی به مسائل دانشی و فرهنگی به حمایت‌های مشارکتی سازمانی و مدیریتی در جهت توسعه بیمه در ورزش توجه نمود.

### پیشنهادات تحقیق

- قیمت‌گذاری معقول و مناسب بیمه ورزشی
- حمایت‌های مدیران و مسئولان شرکت‌های بیمه از ورزشکاران آسیب‌دیده در جلب رضایت معقول ورزشکاران
- ایجاد کمیته‌های تخصصی در ارکان مختلف بیمه ورزشی
- ایجاد دوره‌ها، کارگاه‌ها و همایش‌های آموزشی در بهبود تقویت مهارت‌های تخصصی و مدیران مجموعه‌های ورزشی در خصوص بخش‌ها و اهداف بیمه
- تعامل بین باشگاه‌ها و نهادهای ورزش با شرکت‌های بیمه‌ای در جهت به‌روز رسانی فعالیت‌ها و عملکرد بهینه بخش‌های مختلف بیمه ورزشی
- ارتقا فناوری اطلاعات و ارتباطات در جهت ارزیابی‌های عملکرد فعالیت‌های ماهانه و سالانه بخش‌های بیمه ورزشی
- ایجاد سامانه اطلاعاتی بیمه ورزشی

## منابع

- شفائی دوک، سجاد؛ باقرپور، وحید (۱۳۹۷)، «مسولیت مدیران و بیمه در حوادث ورزشی»، *دومین کنفرانس ملی پژوهش‌های نوین در مدیریت و حقوق، کازرون*، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کازرون.
- شکیبی‌راد، عباس؛ صفری حسن آبادی، سمانه؛ نجفی علمدارلو، فهمیه؛ سیف‌پور، کاظم (۱۳۹۹)، «اولویت‌بندی خدمات بیمه ورزشی در جلب رضایت ورزشکاران آسیب دیده»، *جامعه‌شناسی و مدیریت سبک زندگی*، دوره ۶، شماره ۱۵، صص ۳۱۳-۳۳۰.
- صفری، سکینه؛ سلطانی، حامد؛ مهدوی، غدیر (۱۳۹۰)، «تحلیل ارتباط گسترش صنعت بیمه و رشد اقتصادی در کشورهای در حال توسعه منتخب (الجزایر، اندونزی، مالزی، پاکستان، ترکیه، فلپین، مصر و هند)»، *فصلنامه اقتصاد مالی*، دوره ۵، شماره ۱۵، صص ۱۵۲-۱۳۱.
- فراهانی، ابوالفضل؛ پورنقی، امین؛ مهدوی کلیشمی، غدیر (۱۳۹۷)، «مطالعه تطبیقی روش‌های ارائه انواع بیمه در ورزش ایران و کشورهای منتخب»، *پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی*، دوره ۶ شماره ۴، صص ۴۷-۶۰.
- فلاح، زین العابدین؛ مزینانی، مهرناز (۱۳۹۸)، «بررسی رضایتمندی ورزشکاران از خدمات بیمه ورزشی در استان گلستان»، *سومین کنگره ملی دستاوردهای علوم ورزشی و سلامت*، گیلان، دانشگاه گیلان.
- نادریان، مسعود؛ بنی مسنی، محمود؛ موسوی، سید مرتضی؛ آصفی، احمدرضا؛ کریمیان، جهانگیر (۱۳۹۵)، «بررسی وضعیت خدمات بیمه ورزشی در پرداخت خسارت به ورزشکاران آسیب دیده»، *مدیریت اطلاعات سلامت*، دوره ۱۳، شماره ۲، صص ۱۲۵-۱۲۰.

- ندایی، طاهره؛ یزدانی، زهرا؛ گلپر رابوکی، عفت (۱۳۹۹)، «ایجاد یک سیستم توصیه‌گر ارزیاب به منظور تعیین میزان رضایت‌مندی ورزشکاران از خدمات بیمه با استفاده از تکنیک داده‌کاوی»، *مطالعات مدیریت ورزشی*، دوره ۱۲، شماره ۶۱، صص ۱۹۱-۲۱۶.
- یزدانی، زهرا؛ ندایی، طاهره؛ گلپر رابوکی، عفت (۱۳۹۹)، «بررسی میزان رضایت‌مندی ورزشکاران از خدمات بیمه ورزشی»، *تحقیقات کاربردی آموزش بدون مرز*، دوره ۳، شماره ۱۲، صص ۴۴-۵۸.
- Aman, M, Forssblad, M, Larsén, K. (2018), "Incidence and body location of reported acute sport injuries in seven sports using a national insurance database", *Scand J Med Sci Sports*; 28: 1147-1158.
- Asongu, S., Odhiambo, N. M. (2020), "Financial access, governance and insurance sector development in Sub-Saharan Africa", *Journal of Economic Studies*.
- Bing-Feng, Y. (2009), "Comparison of international sports insurance systems and enlightenment", *Journal of Wuhan Institute of Physical Education*, 43 (9): 34-40.
- Fabricant, P. D., McLaren, S. H., Suryavanshi, J. R., Nwachukwu, B. U., Dodwell, E. R. (2019), "Association Between Government Health Insurance Status and Physical Activity in American Youth", *Journal of Pediatric Orthopaedics*, 39 (7): e552-e557.
- Gardiner, S. Parrish, R., Siekmann, RCR. (2009), "EU, Sport, Law and Policy": Regulation, Re-regulation and Representation. Hague, Netherlands: T.M.C. Asser Press.
- grech, J. (2019), "*A study of Maltese amateur athletes' personality traits*", risk behaviour and the uptake of sports insurance (Bachelor's dissertation). malta.
- Guan, J., Wang, G. (2017), "The Present Situation, Bottleneck and Breakthrough of Sports Insurance in China", *China Sport Science*, 37 (1): 81-89.
- Guan, J., Wang, G. (2018), "The Latest Development of Sports



Insurance and Its Development Path in China”, *Journal of Xi'an Physical Education University*, (1): 1.

- Lee, Po-Yi, (2016), “*A Study of the Perception of Sport Insurance and the Demand for Athletes in Taiwan*”, Taiwan: Department of Physical Education, Huang Meizhen University, dissertation.
- Weihong, X., (2013), “On the Feasibility of Introducing Commercial Insurance into Major Sports Events”, *Advanced Materials Research*, Vol. 709:.. 744-747.