

## ارزیابی گردشگران ورزشی از ابعاد کیفیت خدمات مجموعه های آبی شهر مشهد

۱. هادی اسماعیلی ۲. محمدرضا معین فرد ۳. پروین شوشی نسب ۴. علی بنسپردی

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه حکیم سبزواری

۲ و ۳ و ۴. استادیار دانشگاه حکیم سبزواری

هدف از پژوهش حاضر ارزیابی ابعاد کیفیت خدمات در مجموعه‌های آبی مشهد است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه‌ی استاندارد ليو بود که ترجمه و بومی سازی شد. تعیین روایی صوری پرسشنامه با نظرخواهی از ۱۲ نفر از متخصصین مدیریت ورزشی انجام شد. پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ تایید گردید ( $\alpha=0/91$ ). جامعه آماری تحقیق شامل تمامی گردشگران ورزشی بودند که در اردیبهشت ماه سال ۱۳۹۲ به شهر مقدس مشهد مسافرت و از خدمات ورزشی مجموعه‌های آبی آفتاب، موج‌های آبی و ایرانیان استفاده نموده بودند. نمونه آماری پژوهش بر اساس جداول آماری (کرجسی و مورگان) و برآوردهای صورت گرفته ۳۸۴ نفر تعیین گردید. نمونه‌گیری از نوع تصادفی بود. از آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای تعیین طبیعی بودن توزیع داده‌ها و از آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای تعیین ارتباط بین متغیرهای پژوهش استفاده شد. بر اساس یافته‌های پژوهش میانگین نمره ابعاد کیفیت خدمات برای بعد ملموسات ۳/۶۸، قابلیت اعتبار ۳/۴۵، پاسخگویی ۳/۲۷، اطمینان ۳/۱۸ و همدلی ۳/۲۹ به دست آمد. طبق نتایج آزمون فریدمن تفاوت معناداری بین ابعاد کیفیت خدمات وجود دارد ( $Chi^2=221.80, p=0.001$ ). بر این اساس بعد ملموسات بالاترین رتبه و پس از آن به ترتیب قابلیت اعتبار، پاسخگویی، همدلی و اطمینان قرار دارند. از آن جا که در دنیای امروز کیفیت خدمات به عنوان ابزاری حیاتی در بدست آوردن مزیت رقابتی، نقش مهمی در بقاء و سودآوری سازمان‌ها و حضور مجدد مشتریان دارد، به مدیران مجموعه‌های آبی ورزشی پیشنهاد می‌شود که با ارزیابی مستمر کیفیت خدمات سازمان‌های خود در جهت ارتقا سطح خدمات تلاش نمایند. احتمالاً تمرکز بر استراتژی‌های بهبود کیفیت خدمات در این مجموعه‌ها می‌تواند رضایت مشتریان را افزایش داده و جایگاه رقابتی بهتری برای آن‌ها در بین سایر مراکز تفریحی ورزشی ایجاد نماید.

**واژگان کلیدی:** گردشگری، ورزش، ابعاد کیفیت خدمات، مشهد