

## عنوان مقاله:

تأثیر ابعاد کیفیت خدمات در رضایتمندی گردشگران ورزشی حاضر در بیست و هشتمین دوره تور بین المللی دوچرخه سواری ایران (آذربایجان)

## محل انتشار:

اولین همایش ملی توریسم و گردشگری سبز (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

## نویسندگان:

فریبا عسکریان - استادیار دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تبریز

صغری مجدانی - کارشناس ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه تبریز

## خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش بررسی تأثیر ابعاد کیفیت خدمات در رضایتمندی گردشگران ورزشی بود. روش تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی است که به شکل میدانی انجام شده است. در این تحقیق، جامعه آماری شامل کلیه گردشگران ورزشی حاضر در بیست و هشتمین دوره تور دوچرخه سواری ایران (آذربایجان) به تعداد 147 نفر بود که به دلیل ماهیت پژوهش، حجم نمونه آماری نیز برابر حجم جامعه آماری بود. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق برگرفته از پرسشنامه ای بود که شانک در رساله دکتری خویش در دانشگاه اوهایو مورد استفاده قرار داده است و نیز پرسشنامه ای که مهدی خطیب زاده در پایان نامه کارشناسی ارشد خود از آن استفاده کرده است. سوالات این پرسشنامه با توجه به اهداف پژوهش مناسب سازی شده و روایی پرسشنامه به تأیید متخصصان مدیریت ورزشی رسیده است. پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفته است ( $\alpha=0/89$ ). برای تجزیه و تحلیل داده ها، از آمار توصیفی در قالب تنظیم جداول و نمودارها و شاخص های مرکزی و پراکندگی استفاده گردید و برای تجزیه و تحلیل داده ها در قالب فرضیه ها از آزمون کلموگروف اسمیرنوف، رگرسیون تک متغیره و چند متغیره، آزمون t مستقل و تحلیل واریانس فریدمن با استفاده از نرم افزار AMOS و در سطح  $a=0/05$  استفاده شد. نتایج نشان داد که از نظر کل ورزشکاران، کیفیت دسترسی و کیفیت اقامتگاه بر میزان رضایتمندی دارای تأثیر معنی داری می باشند و کیفیت دسترسی با ضریب استاندارد شده  $0/438$  بیشترین تأثیر را بر رضایتمندی دارد. در ورزشکاران داخلی، فقط کیفیت دسترسی بر میزان رضایتمندی دارای تأثیر معنی داری می باشد. در ورزشکاران خارجی، کیفیت دسترسی و کیفیت اقامتگاه بر میزان رضایتمندی دارای تأثیر معنی داری می باشند که کیفیت دسترسی با ضریب استاندارد شده  $0/501$  بیشترین تأثیر را بر رضایتمندی دارد. همچنین میزان رضایتمندی بر تمایل به بازگشت گردشگران ورزشی تأثیر مثبت معنی داری دارد که اثر کلی استاندارد شده میزان رضایتمندی بر تمایل به بازگشت برابر  $0/654$  است. بنابر این می توان گفت که هرکدام از ابعاد ذکر شده در نتایج تأثیر به خصوصی روی رضایتمندی گردشگران دارند که باید به صورت اختصاصی در مورد گردشگران داخلی و خارجی به این ابعاد توجه نمود.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایتمندی، گردشگری ورزشی، تور دوچرخه سواری، تمایل به بازگشت

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/284866>

