

عنوان مقاله:

طراحی مدل ساختاری تمایل به بازگشت تماشاگران در مسابقات لیگ جهانی والیبال براساس اولویت بندی کیفیت خدمات و رضایتمندی

محل انتشار:

دوماهنامه مطالعات مدیریت ورزشی، دوره 9، شماره 43 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 23

نویسندگان:

حمیدرضا قزلسفلو - استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه گنبدکاووس

معصومه کلاته سیفری - استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه مازندران

خلاصه مقاله:

ارایه خدمات باکیفیت در رقابتهای ورزشی سبب افزایش تماشاگران جدید، توسعه مشاغل و کاهش عدم حضور ورزشکاران میشود. درحقیقت، کیفیت خدمات یکی از مهمترین عواملی است که به رضایت مندی و تداوم حضور تماشاگران در ورزشگاه ها منجر میشود؛ لذا، هدف از پژوهش حاضر تحلیل مسیر کیفیت خدمات و رضایتمندی بر تمایل به بازگشت تماشاگران لیگ جهانی والیبال بود. بدین منظور، 375 تماشاگر حاضر در مسابقات لیگ جهانی والیبال به صورت تصادفی و هدفمند به عنوان نمونه آماری پژوهش انتخاب شدند. به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه های کیفیت خدمات ورزشی چن (2011) و تمایل به بازگشت تماشاگران شانک (2006) استفاده گردید. همچنین، جهت تجزیه و تحلیل داده ها پس از اطمینان از اعتبار پرسشنامه ها از نرم افزار اس.پی.اس. در بخش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد و نرم افزار آموس جهت ترسیم تحلیل مسیر به کار رفت. نتایج نشان میدهد که رابطه معناداری بین کیفیت خدمات و رضایتمندی با تمایل به بازگشت مجدد تماشاگران وجود دارد. همچنین، در بین کلیه ابعاد کیفیت خدمات، مولفه اعتماد بیشترین تاثیر را بر رضایتمندی تماشاگران داشته است؛ بنابراین، برخورداری از منابع انسانی متخصص که دارای مهارت متناسب با خدمات ارایه شده در استادیوم ورزشی آزادی باشند، میتواند از طریق ایجاد اعتماد در تماشاگران و بهبود رضایت مندی آنها، زمینه حضور مجدد تماشاگران را فراهم نماید.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی، کیفیت خدمات، تماشاگر، تمایل به بازگشت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/765348>

