

عنوان مقاله:

ارزیابی ادراکات و انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات اماکن ورزشی دانشگاه با استفاده از مدل سروکوال (مطالعه موردی: دانشگاه شهید مدنی آذربایجان)

محل انتشار:

دوفصلنامه پژوهش در ورزش تربیتی، دوره 4، شماره 11 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

رسول فرجی - استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان

مهدی بشیری - استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان

یوسف یآوری - استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان

فرهاد خوشنویس - کارشناس ارشد، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان

خلاصه مقاله:

تحلیل کیفیت خدمات، مدیریت سازمان را قادر میسازد ضمن جلوگیری از کاهش کیفیت، منابع محدود مالی را بهحوزه هایی اختصاص دهد که اهمیت بیشتری دارند؛ از این رو، هدف پژوهش حاضر بررسی کیفیت خدمات ارایه شده دراماکن ورزشی دانشگاه شهید مدنی آذربایجان با استفاده از مدل سروکوال بود. پژوهش حاضر از نوع توصیفی بود که 327 نفر از کاربران اماکن ورزشی دانشگاه شهید مدنی آذربایجان (دانشجویان، کارکنان و استادان) به عنوان نمونه در آن شرکت کردند. داده های پژوهش با استفاده از پرسشنامه 22 گویه ای سروکوال جمع آوری شد که پنج بعد کیفیتخدمات (عناصر عینی، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، تضمین و همدلی) را در دو بخش ادراکات و انتظارات می سنجد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آزمون های ویلکاکسون و فریدمن نشان داد که در بخش ادراکات (وضعیت موجود) بعد تضمین ($4/59 \pm 1/38$) بهترین وضعیت را دارد. بعدهای پاسخگویی، قابلیت اعتماد، همدلی و عناصر عینی نیز به ترتیب دردهای بعدی قرار گرفتند. در بخش انتظارات (وضعیت مطلوب) نیز بعد تضمین ($6/15 \pm 0/98$) در رده اول تاکیدپاسخ دهندگان بود. پس از آن نیز به ترتیب بعدهای همدلی، پاسخگویی، قابلیت اعتماد و عناصر عینی مورد تاکید قرارگرفتند. همچنین، نتایج نشان داد که در همه ابعاد کیفیت خدمات در اماکن ورزشی این دانشگاه شکاف منفی کیفیتوجود دارد ($P < 0/05$). بیشترین شکاف منفی کیفیت مربوط به بعد همدلی ($-2/00$) و کمترین آن مربوط به بعد تضمین ($-1/88$) بود. به نظر می رسد شکاف منفی در تمام ابعاد کیفیت بیانگر وجود مسیله در کیفیت ارایه خدمات اماکن ورزشی دانشگاه مورد مطالعه باشد. این امر، در راستای رفع موانع و بهبود کیفیت خدمات، ضرورت توجه به آن را ناگزیر می سازد. بهبود نقاط ضعف شناسایی شده در این پژوهش می تواند رضایتمندی کاربران، بازگشت مجدد و در نهایتافزایش مشارکت ورزشی آنها را به دنبال داشته باشد.

کلمات کلیدی:

ادراکات، انتظارات، اماکن ورزشی دانشگاهی، کیفیت خدمات، مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/793115>



