

بررسی نقش کیفیت خدمات در تداوم شرکت در برنامه‌های ورزش صبحگاهی بانوان شهرستان نجف آباد با استفاده از مدل سروکوال

۱. مینا مستحفظیان^۱، لیلیا ایمانیان^۳، سمیه رهبری

۱. استادیار، دکتری مدیریت و برنامه‌ریزی تربیت‌بدنی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد

۲. کارشناس ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

۳. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

چکیده:

هدف: هدف از پژوهش حاضر بررسی نقش کیفیت خدمات در تداوم شرکت در برنامه‌های ورزش صبحگاهی بانوان شهرستان نجف آباد با استفاده از مدل سرو کوال بود.

روش‌شناسی: روش پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی بود. جامعه آماری این تحقیق را کلیه بانوان حاضر در پایگاه‌های ورزش صبحگاهی بانوان شهرستان نجف آباد در سال ۱۳۹۳ تشکیل دادند، جامعه مورده مطالعه دارای ۴ پایگاه و طبق آخرین اطلاعات بدست آمده از تعداد افراد حاضر در کل پایگاه‌های ورزش صبحگاهی شهرستان ۱۵۰ شرکت‌کننده خانم بود که بصورت تصادفی ساده در دسترس از هر پایگاه انتخاب شدند و مجموعاً ۱۵۰ پرسشنامه توزیع شد تعداد ۱۳۲ پرسشنامه جمع‌آوری و عودت داده شد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه سنجش کیفیت خدمات زیتامل، پارسورامن و بری (۱۹۸۸) بود. که روایی آن توسط تعدادی از اساتید مدیریت ورزشی مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن با استفاده از ضریب الفای کرونباخ ۰/۹۰ بدست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون t و تحلیل واریانس و نرم افزار spss 18 و سطح معنی‌داری برابر با (P ≤ ۰/۰۵) استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که بعداعتماد کیفیت خدمات ($t= ۰/۷۹$ و $p \leq ۰/۰۲$)، بعد تضمین کیفیت خدمات ($t= ۰/۷۰$ و $p \leq ۰/۰۱$)، بعد ملموس بودن کیفیت خدمات ($t= ۰/۰۲$ و $p \leq ۰/۰۳$)، بعد همدلی ($t= ۰/۰۱$ و $p \leq ۰/۰۱$) و بعد پاسخگویی کیفیت خدمات ($t= ۱/۰۴$ و $p \leq ۰/۰۴$) معنی‌دار بودند یعنی در تداوم شرکت بانوان در برنامه‌های ورزش صبحگاهی تأثیر داشته‌اند.

نتیجه‌گیری: یافته‌های حاصل از نتایج نشان می‌دهد که کیفیت خدمات ارائه شده توسط باشگاه‌ها و میادین ورزشی تأثیر زیادی در افزایش تداوم ورزش صبحگاهی توسط زنان شهرستان می‌باشد لذا ارائه خدمات بهتر توسط این باشگاه‌ها می‌تواند این تداوم را دو چندان کند.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، تداوم، ورزش صبحگاهی، بانوان، نجف آباد.