



## عوامل موثر بر کیفیت خدمات مجموعه ورزشی از دیدگاه تماشاگران حاضر در ورزشگاه آزادی

خطیب‌زاده مهدی<sup>۱</sup>، کوزه‌چیان هاشم<sup>۲</sup>، هنرور افشار<sup>۳</sup>

۱- دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی دانشگاه تربیت مدرس ۲- دانشیار دانشگاه تربیت مدرس ۳- استادیار دانشگاه خواجه نصیرالدین طوسی

مقدمه:

حضور تماشاگران در رویدادهای ورزشی سبب تولید درآمد اقتصادی بالایی می‌شود (۲) و یکی از عواملی که تاثیر بسزایی در حضور تماشاگران دارد کیفیت خدمات مجموعه ورزشی است (۱). از این رو، هدف این پژوهش بررسی عوامل مختلف موثر بر کیفیت خدمات مجموعه ورزشی بود.

روش شناسی:

روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است که به شکل میدانی انجام شده است. نمونه آماری ۲۶۵ نفر از تماشاگرانی بودند که در دیدار دو تیم استقلال و پرسپولیس در ورزشگاه آزادی حضور داشتند. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق برگرفته از رساله دکتری شانک<sup>۱</sup> است. رویایی صوری و محتوایی پرسشنامه با نظر متخصصان مدیریت ورزشی تایید شد. پایایی پرسشنامه نیز با روش آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت (Cronbach's Alpha=0.89). برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS 16 به منظور انجام آمار توصیفی و آزمون فریدمن و نرم افزار لیزرل جهت انجام دادن تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد. نتایج تحلیل عاملی نشان داد متغیرهای محیط مجموعه ورزشی (بار عاملی: ۰/۸۵) تعامل کارکنان مجموعه ورزشی (بار عاملی: ۰/۷۳)، قیمت محصولات و خدمات (بار عاملی: ۰/۷۱) و کیفیت دسترسی به مجموعه ورزشی (بار عاملی: ۰/۵۷) تاثیر معنی‌داری روی کیفیت خدمات مجموعه ورزشی داشتند.

یافته‌ها:

نتایج آزمون فریدمن نیز نشان داد متغیرهای دسترسی به مجموعه ورزشی (میانگین رتبه: ۳/۳۷)، تعامل کارکنان (میانگین رتبه: ۲/۲۲)، محیط مجموعه ورزشی (میانگین رتبه: ۲/۲۶) و قیمت محصولات و خدمات (میانگین رتبه: ۲/۱۶) به ترتیب مهم‌ترین عوامل موثر بر کیفیت خدمات مجموعه ورزشی آزادی بودند.

نتیجه گیری:

باتوجه به نتایج بدست آمده می‌توان گفت عوامل گوناگونی روی کیفیت خدمات مجموعه ورزشی تاثیرگذارند که باید به آنها توجه کرد.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، ورزشگاه آزادی، تماشاگران

منابع:

- Shonk, D. J. (2006). "Perceptions of service quality, satisfaction and the intent to return among tourists attending a sporting event". Doctoral dissertation, The Ohio University, US. P: 21.
- Theodorakis Nicholas D., Alexandris Kostas, Tsigilis Nikolaos, Karvounis Serafim (2013), "Predicting spectators' behavioural intentions in professional football: The role of satisfaction and service quality", Journal of Sport Management Review, 16, 85-96.

1. Shonk