

بررسی ابعاد کیفیت خدمات در گردشگری ورزشی

مجری: رضا اندام

عضو هیئت علمی دانشگاه شاهرود - ۱۳۹۳

در میان صنایع خدماتی، صنعت گردشگری یکی از بخش‌های پویا و در حال رشد در سطح بین‌المللی است و در این میان، گردشگری ورزشی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین و پر رونق‌ترین بخش‌های بازار گردشگری به‌شمار می‌آید. لذا مدیریت کیفیت خدمات یکی از موضوعات مهم در سیاست گردشگری است که پرداختن به آن می‌تواند موجب توسعه گردشگری ورزشی و بهره‌مندی از فواید آن شود. از این‌رو هدف این پژوهش بررسی ابعاد مختلف کیفیت خدمات در بخش گردشگری ورزشی بود. روش تحقیق، توصیفی و از نوع همبستگی است که به شکل میدانی انجام شده است. نمونه آماری این پژوهش ۱۳۶ نفر از گردشگرانی بودند که در اولین همایش ملی مدیریت و توسعه گردشگری ورزشی در شهر شاهرود شرکت کرده بودند. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش، پرسش‌نامه محقق ساخته‌ای شامل ۳۵ گویه درباره کیفیت خدمات گردشگری بود. روایی صوری و محتوایی آن توسط گروهی از اساتید صاحب‌نظر تأیید گردید. برای محاسبه پایایی ابزار از روش آلفای کرونباخ استفاده شد ($\alpha=0.93$). برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از بسته نرم افزاری اسپاس اس‌اس نسخه ۲۰ به منظور انجام آمار توصیفی و تحلیل عاملی اکتشافی و از نرم افزار لیزرل جهت انجام تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌سازی ساختاری استفاده شد. بر اساس تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش متعامد، ۳۲ گویه در چهار عامل کیفیت محل برگزاری، کیفیت همایش، کیفیت دسترسی و کیفیت گردشگری قرار گرفتند، بار عاملی این حیطه‌ها از ۰/۴۵ تا ۰/۸۷ متغیر بود. این عوامل روی هم ۵۳/۲۸ درصد واریانس کیفیت خدمات گردشگری را تشکیل می‌دادند. نتایج تحلیل عاملی تأییدی نشان داد که هر چهار عامل مورد بررسی بر کیفیت خدمات تأثیرگذار هستند و شاخص‌های برازش، مدل مفهومی ارائه شده در پژوهش را تأیید کردند. ($\text{Chi-Square} = 88.73, \text{df} = 23, \text{P-value} = 0.001, \text{RMSEA} = 0.145$). بر این اساس، عامل "کیفیت همایش" و "کیفیت گردشگری" با ضرایب اثر ۰/۸۳ و ۰/۶۴ به ترتیب بیشترین و کمترین تأثیر را بر کیفیت خدمات گردشگری داشته‌اند. بنابراین به برگزارکنندگان همایش‌ها و مدیران گردشگری توصیه می‌شود، به منظور افزایش و یا بهبود کیفیت خدمات، به عوامل مذکور در کنار یکدیگر توجه نمایند و برای کیفیت محتوای علمی و نحوه برنامه‌ریزی همایش اهمیت بیشتری قائل شوند.

کلمات کلیدی: ابعاد کیفیت خدمات، صنعت گردشگری، مایس توریسم.