

ارزیابی کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی پارک‌های استان گلستان بر اساس مدل تحلیل شکاف (Gaps)

عوض امامی^۱، جعفر خوشبختی^۲، محمد کشتی‌دار^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۸۹/۱۲/۳ تاریخ پذیرش: ۹۰/۱۰/۱۲

چکیده

هدف تحقیق حاضر ارزیابی کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی پارک‌های استان گلستان بر اساس مدل تحلیل شکاف در ابعاد وضعیت، حفظ و نگهداری و ایمنی است. به همین منظور، پرسشنامه در میان ۱۸۰ کاربر پارک، ۲۱ مدیر و ۲۷ کارمند دفاتر فضای سبز استان گلستان توزیع و جمع‌آوری شد. کاربران باید ادراک و انتظار خود را از پارک و همچنین کارکنان و مدیران باید درک و برداشت خود را از انتظارات کاربران بیان می‌کردند. در این مقاله تعداد کل پارک‌های استان گلستان ۸۳ عدد بود که طبق نمونه‌گیری تصادفی ساده به ۲۱ پارک در ۱۵ شهر مراجعه شد. نتایج بیانگر این مطلب است که بین ادراک و انتظارات کاربران تفاوت معنی‌داری در هر سه بعد وضعیت، حفظ و نگهداری و ایمنی وجود دارد؛ به عبارت دیگر در هر سه بعد بین ادراک و انتظارات کاربران شکاف وجود دارد. از سوی دیگر، بین انتظارات کاربران و کارکنان فقط در بعد ایمنی تفاوت معنی‌داری وجود داشت؛ بنابراین یک شکاف در بعد ایمنی بین انتظارات کاربران و کارکنان مشاهده شد. علاوه بر این، بین انتظارات کاربران و مدیران پارک‌ها هم در بعدهای وضعیت و ایمنی هم تفاوت معنی‌داری مشاهده شد؛ به عبارت دیگر در بعدهای وضعیت و ایمنی شکاف وجود داشت. یافته‌های دیگر مقاله بیانگر این مطلب است که بین درک و برداشت کارکنان و مدیران از انتظارات کاربران تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد؛ در نتیجه می‌توان اذعان داشت که هیچ شکافی بین درک و برداشت کارکنان و مدیران از انتظارات کاربران وجود ندارد. با وجود اینکه در همه ابعاد (وضعیت، حفظ و نگهداری و ایمنی) میان ادراک و انتظارات کاربران از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی پارک‌های استان گلستان اختلاف معنی‌دار (شکاف) مشاهده شد که نشان‌دهنده نارضایتی کاربران بود، ولی خوشبختانه میان ادراک مدیران و کارکنان پارک‌ها از انتظارات واقعی کاربران اختلاف معنی‌داری (شکاف) مشاهده نشد. هر چند در این خصوص کارکنان، در مقایسه با مدیران درک بهتری از انتظارات کاربران داشتند.

کلیدواژه‌های فارسی: ارزیابی، کیفیت، ادراک، انتظارات، اماکن تفریحی - ورزشی پارک‌های استان گلستان.

۱. کارشناس ارشد دانشگاه بیرجند (نویسنده مسئول)

۲. استادیار دانشگاه بیرجند

۳. دانشیار دانشگاه بیرجند

مقدمه

چاقی یکی از مشکلات جدی سلامتی در ایالات متحده آمریکا است. دو سوم جوانان و یک سوم بچه‌ها و نوجوانان اضافه وزن دارند یا چاق‌اند. دلایل زیادی نشان می‌دهد که خصوصیات محیطی شامل طراحی در مقیاس همسایگی، دسترسی کمتر به پارک‌های جذاب، با چاقی و فعالیت‌های فیزیکی در ارتباط‌اند (جیمز اف و همکاران^۱، ۲۰۰۹). با پیشرفت صنعت و ساختن آسمان‌خراش‌ها کمتر به فضای سبز از جمله پارک‌ها اهمیت داده می‌شود (حلاجی، ۱۳۸۶). فضای سبز به‌عنوان یکی از مهم‌ترین و اساسی‌ترین کاربری‌ها در شهرهای امروزی می‌تواند نقشی مهم در سالم کردن چهره فیزیکی شهر و همچنین تأمین سلامت جسم و روح شهروندان ایفا کند (عبدی، ۱۳۸۵). متخصصان پارک و سرگرمی به چندین روش برنامه‌ها و تسهیلاتشان را ارزیابی می‌کنند. عموماً عمده تحقیقات ارزیابی روی برخی اماکن تفریحی - ورزشی یا تعدادی از شرکت‌کنندگان تمرکز داشته است. هدف این بوده است که مشخص شود برنامه‌ها و تسهیلاتشان موفق بوده است یا نه. ارزیابی کیفیت اماکن و بازدهی آن برای شرکت‌کنندگان لازم است (مارلو و همکاران^۲، ۲۰۰۴).

کیفیت مفهوم رابطه‌ای دارد که در حال تغییر است و به نیاز مشتری بستگی دارد. کیفیت فرآیند مشخص، پذیرش، رضایت و برتری دائمی انتظارات و احتیاجات مشتریان است که با محصولات و خدماتی که ارائه می‌شود در ارتباط است (آنا ریس^۳، ۱۹۹۷). شیلا جی. بکمن و کریس ولدکمپ^۴ (۱۹۹۵) کیفیت را این‌گونه تعریف کرده‌اند: «کیفیت مفهومی است که مصرف‌کننده درک کرده است». معنی کیفیت به مفهوم آن بستگی دارد و می‌تواند متنوع باشد؛ بنابراین لازم است مفهوم کیفیت خدمات در صنعت ورزش تفریحی بررسی شود (یانگ جائه و دونال. پاستور^۵، ۲۰۰۴).

محققان برای ارزیابی کیفیت از مدل‌ها و ابعاد گوناگونی استفاده کرده‌اند؛ مثلاً برای ارزیابی کیفیت محصولات و کالا از مدل‌های مدیریت کیفیت جامع استفاده می‌شود، ولی به دلیل اینکه همه فرآیندها به تولید کالا منجر نمی‌شود؛ در بخش‌های خدماتی برای ارزیابی کیفیت از مدل‌های کیفیت خدمات استفاده می‌شود (الوانی و ریاحی، ۱۳۸۲).

-
1. James F
 2. Marlo
 3. Ana Reyes
 4. Sheila J. Backman, Chris Veldkamp
 5. Yong Jae Ko, Donna L. Pastore

کیفیت را پاراسورامان^۱ و همکاران (۱۹۸۵) مقایسه بین انتظارات^۲ و اجرا^۳ می‌دانند. همچنین این محققان بیان کردند اولین بار گرونروس^۴ (۱۹۸۲) مدلی را طراحی کرد که در آن ادعا می‌کرد مشتری‌ها در ارزیابی کیفیت خدمات، خدماتی را که آن‌ها انتظار داشتند را با آنچه درک کرده‌اند مقایسه می‌کنند. الکساندریس و دیمیتریادیس^۵ (۲۰۰۱) بیان نمودند که بیشتر تحقیقات کیفیت خدمات در مورد SERVQUAL پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۸) ساخته شده است که بر پایه مدل تحلیل شکاف^۶ است. طبق مدل SERVQUAL کیفیت خدمات با تعیین شکاف‌های بین ادراک‌ها^۷ و انتظارات مشتریان درباره اجرای خدمات می‌تواند تعیین شود. این مدل پنج بعد دارد که هر بعد دارای پنج بخش است. مقیاس SERVQUAL به‌طور گسترده‌ای در بخش‌های گوناگون خدمات استفاده شده و به‌عنوان ابزار بسیار مفید مدیریتی و ارزیابی امتحان خود را پس داده است.

این پنج بعد شامل (ملموسات^۸، اعتماد^۹، پاسخ‌گویی^{۱۰}، تضمین^{۱۱}، دلسوزی (وفاداری)^{۱۲}) است (الوانی و ریاحی، ۱۳۸۲، پاراسورامان و همکاران، ۱۹۸۵).

در بخش تفریحات و اماکن ورزشی نیز مدل‌های گوناگونی وجود دارد که هر کدام به نحوی کیفیت این اماکن را ارزیابی می‌کنند. هر یک از مدل‌های مذکور ابعاد مختلفی دارند، با وجود این می‌بینیم که هیچ مدلی کاملاً از مدل دیگر جدا نیست و حتی بعضی اوقات چندین بعد مشترک دارند. برخی محققان ابزاری را ساخته‌اند که چندین بعد دارد و برخی آن را به‌کار گرفته و بعضی اوقات به آن ابعاد دیگری اضافه کرده‌اند و حتی مشاهده شده است که ابعادی را حذف کرده‌اند. از جمله این مدل‌ها می‌توان به مدل کیم و کیم^{۱۳} (۱۹۹۵) (QUESC) با ابعاد ۱۱ گانه و مدل (CERM)^{۱۴} هوات^۱ و همکاران (۱۹۹۶) با ابعاد چهارگانه اشاره کرد.

-
1. Parasuraman
 2. Expectation
 3. Performance
 4. GrÖnroos
 5. Alexandris, Dimitriadis
 6. Gap
 7. Perceptions
 8. Tangibles
 9. Reliability
 10. Responsiveness
 11. Assurance
 12. Empathy
 13. Kim & Kim
 14. Centre for Environmental and Recreation Management

مدل مارلو و همکاران (۲۰۰۴)

یکی از مدل‌های به‌کار برده شده در ارزیابی کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی مدل مارلو و همکاران است که با سه بعد وضعیت، حفظ و نگهداری و ایمنی به ارزیابی کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی پرداخته‌اند. ابعاد مدل از نظر اعتبار درونی از طریق سه ارزیاب مستقل بررسی شد. یافته‌ها نشان داد ابعاد وضعیت، حفظ و نگهداری و ایمنی به ترتیب دارای ضریب کاپای کوهن (۰.۷۷)، (۰.۶۸) و (۰.۷۷) و به‌طور کلی ۰.۸۰ بود. این محققان همچنین بیان کردند که اضافه کردن سیستم TQM به این ابزار کیفیت اماکن مفید خواهد بود و می‌تواند وسیله‌ای برای ارزیابی پارک‌ها باشد که با توجه به سن و جنسیت استفاده‌کنندگان اصلاح و به صورت بسته یا لیکرت به‌کار گرفته شود.

تئوری شکاف

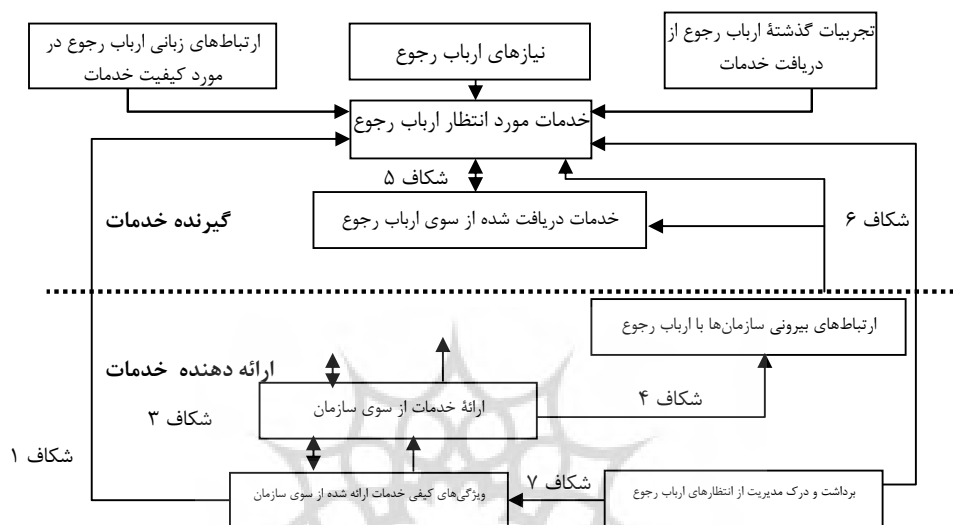
مدل SERVQUAL پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۵) بر اساس تحلیل شکاف است و انتظارات و ادراک مشتریان را می‌سنجد و با استفاده از تحلیل شکاف‌ها، به بررسی کیفیت خدمات می‌پردازد. این شکاف‌ها عبارت‌اند از:

۱. شکاف میان انتظارات واقعی مشتریان و درک مدیریت (ارائه‌کننده خدمت) از این انتظارها؛
۲. شکاف میان درک مدیریت از انتظارهای مشتریان و ویژگی‌های طراحی شده کیفیت؛
۳. شکاف میان استاندارد کیفیت خدمات و خدماتی که عملاً به مشتریان ارائه می‌شود؛
۴. شکاف میان کیفیت خدماتی که ارائه می‌شود با کیفیت خدماتی که به مشتری وعده داده شده بود؛

۵. شکاف میان انتظارهای مشتریان از دریافت خدمات و کیفیت خدماتی که عملاً دریافت می‌کنند. شکاف اول و پنجم مهم‌ترین شکاف‌های مدل‌اند و به نحوی بیانگر سایر شکاف‌های SERVQUAL نیز است. در این مدل چهار شکاف مربوط به ارائه‌دهنده خدمت و یک شکاف مربوط به مشتری است (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۸۵). بعداً شکاف‌های شش و هفت به آن اضافه شد.

طبق نمودار ۱، اگر ادراکات با انتظارات برابر باشد (یعنی $P = E$)، در آن صورت کیفیت خدمات باعث رضایت مشتری خواهد شد و اگر ادراکات بیشتر از انتظارات باشد (یعنی $P > E$)، باعث رضایت عالی مشتری خواهد شد، ولی اگر آنچه ارائه شده کمتر از انتظارات مشتری باشد یا به عبارت دیگر $P < E$ باشد، بدین معنی است که نیازهای مشتری برآورده نشده و باعث نارضایتی

مشتری از کیفیت خدمات خواهد شد.



نمودار ۱. مدل شکاف کیفیت خدمات و برآوردن نیازها

پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۵)، کوری^۱ (۱۹۹۹)، لاک و لیتون^۲ (۲۰۰۲) و راجدپ سینگ و خانداجا^۳ (۲۰۱۰).

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع تحقیقات توصیفی - پیمایشی است که به صورت میدانی انجام شده و بر آن است تا کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی پارک‌های استان گلستان را از دیدگاه کاربران پارک، مدیران پارک و کارکنان ارزیابی کند.

جامعه آماری پژوهش حاضر در سال ۱۳۸۹ - ۹۰ شامل پارک‌های شهری استان، کاربران، کارکنان و مدیران پارک‌های استان گلستان است. به‌طور کلی استان دارای ۸۳ پارک است و از این تعداد، به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۲۱ پارک به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. گفتنی است از آنجا که تعداد کاربران پارک مشخص نبود، این افراد با مراجعه به پارک‌های استان به‌طور تصادفی انتخاب شدند. به ۲۱ پارک از ۱۵ شهر مراجعه و ۱۸۰ پرسشنامه توزیع و

1. Curry
2. Luk and Layton
3. RAJDEEP SINGH, KHANDUJA

تکمیل شد که از آن میان ۱۵۷ پرسشنامه قابل بررسی بود. به علت محدود بودن مدیران و کارکنان پارک کلیه مدیران و کارکنان انتخاب شدند؛ جامعه آماری مدیران برابر با ۲۱ و جامعه آماری کارکنان برابر با ۲۷ نفر است.

ابزار آزمون پرسشنامه است که قبلاً توسط دانشگاه طب ورزشی آمریکا ساخته شده است و از طریق سایت <http://prevention.sph.sc.edu/tools/recfacilitytool.htm> به دست این پرسشنامه توسط مارلو و همکاران (۲۰۰۴) به کار گرفته شده است. برای اثبات فرضیه‌های تحقیق از چهار پرسشنامه ۵۸ سؤالی با سه بعد استفاده شد که عبارت‌اند از:

۱- پرسشنامه سنجش ادراک‌های کاربران پارک؛

۲- پرسشنامه سنجش انتظارات کاربران پارک؛

۳- پرسشنامه سنجش درک و برداشت کارکنان از انتظارات کاربران پارک؛

۴- پرسشنامه سنجش درک و برداشت مدیران از انتظارات کاربران پارک.

از پرسشنامه‌ای که توسط دانشگاه طب ورزشی آمریکا ساخته شده بود با تعدیل و تغییراتی برای جمع‌آوری اطلاعات فردی استفاده شد. همچنین روایی صوری ابزار فوق توسط استادان متخصص تأیید شد و ثبات درونی آن‌ها در مطالعه‌ای مقدماتی با آلفای کرونباخ، ادراک کاربران ۰/۹۸ (بعد وضعیت: ۰/۹۶، بعد حفظ و نگهداری ۰/۹۱، بعد ایمنی: ۰/۹۴) ضریب آلفای کرونباخ انتظار ۰/۹۱ به دست آمد که برای کاربران، بعد وضعیت (۰/۹۶)، بعد حفظ و نگهداری (۰/۹۱)، بعد ایمنی (۰/۹۴) بود. همچنین ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه کارکنان ۰/۹۵ (وضعیت ۰/۹۰، حفظ و نگهداری ۰/۷۷ و ایمنی ۰/۸۸) و مدیران ۰/۸۵ (بعد وضعیت ۰/۶۷، حفظ و نگهداری ۰/۵۴ ایمنی ۰/۶۱) بود.

جدول ۲. ضریب آلفای کرونباخ برای هر پرسشنامه از ابعاد مختلف

ابعاد کیفیت پرسشنامه	پرسشنامه انتظارهای کاربران	پرسشنامه ادراک‌های کاربران	پرسشنامه برداشت کارکنان از کاربران	پرسشنامه برداشت مدیران از انتظارهای کارکنان
بعد وضعیت	۰/۹۶	۰/۹۷	۰/۹۰	۰/۶۷
بعد حفظ و نگهداری	۰/۹۱	۰/۸۴	۰/۷۷	۰/۵۴
بعد ایمنی	۰/۹۴	۰/۹۵	۰/۸۸	۰/۶۱

نحوه نمره‌گذاری پرسشنامه‌ها

این پرسشنامه‌ها در میان کارکنان، مدیران و کاربران پارک‌ها توزیع شد. نمره‌های پرسشنامه کاربران پارک‌ها دو قسمت داشت: یک قسمت، ادراک آن‌ها را از آنچه در پارک وجود داشت اندازه‌گیری می‌کرد و قسمت دیگر انتظارات کاربران را اندازه می‌گرفت. ادراک کاربران از آنچه ارائه شده با مقیاس پنج ارزشی لیکرت کاملاً خوب، خوب، متوسط، بد و خیلی بد اندازه‌گیری شد. انتظارات آن‌ها نیز با کاملاً مهم، مهم، نسبتاً مهم، کم اهمیت و خیلی کم‌اهمیت اندازه‌گیری شد. از کاربران خواسته شد ابتدا آنچه از کیفیت خدمات ارائه شده درک کرده‌اند علامت بزنند و سپس قسمت انتظارات را تکمیل کنند. برای تعیین شکاف بین انتظارات کاربران، کارکنان و مدیران پرسشنامه‌ای که در میان کارکنان و مدیران توزیع شد فقط انتظارات آن‌ها را اندازه‌گیری می‌کرد و فقط شامل انتظارات بود که با مقیاس پنج ارزشی کاملاً مهم، مهم، نسبتاً مهم، کم اهمیت و خیلی کم اهمیت اندازه‌گیری شد.

پرسشنامه دارای سه بعد وضعیت، حفظ و نگهداری، ایمنی است. ابزار ۵۸ سؤال دارد که ۳۱ سؤال مربوط به بعد وضعیت، ۸ سؤال مربوط به بعد نگهداری، ۱۹ سؤال مربوط به بعد ایمنی است.

جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه‌ای به این ترتیب انجام شد که طی مراجعات متعدد به دفاتر فضای سبز شهرداری‌های استان گلستان، ابتدا تعداد و مشخصات پارک‌ها از طریق شناسنامه پارک به‌دست آمد و موضوع و اهداف تحقیق، نحوه تکمیل پرسشنامه و اطلاعات توجیهی در مورد موضوع تحقیق به مدیران پارک‌ها ارائه شد. سپس، ۲۱ پرسشنامه به مدیران فضای سبز استان و ۲۷ پرسشنامه به کارکنان تحویل داده شد و راهنمایی‌ها و توصیه‌های لازم ارائه شد تا پاسخ‌گویی و نحوه تکمیل، بدون ابهام باشد و از مسئولان درخواست شد که پرسشنامه‌ها را پس از تکمیل در نزد خود نگه دارند تا بعد از جمع‌آوری نهایی به محقق تحویل دهند. پس از تکمیل پرسشنامه‌ها، ۲۷ پرسشنامه کارکنان و ۲۱ پرسشنامه مدیران کامل و قابل تجزیه و تحلیل بود. در مرحله بعد، به پارک‌ها مراجعه و در هر پارک پرسشنامه در میان کاربران توزیع شد که از این تعداد ۱۵۷ پرسشنامه قابل تجزیه و تحلیل بود.

برای ارزیابی کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی استان از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. برای برقراری مفروضه‌های توزیع نرمال مربوط به نمره کل پرسشنامه و برقراری این مفروضه‌ها در ارتباط با خرده‌مقیاس‌های آن، با استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف و همگنی واریانس‌ها به‌دست آمد. برای مقایسه ادراک و انتظارات کاربران پارک، انتظارات مدیران و کارکنان از آزمون تی (وابسته و مستقل) استفاده شد. در این تحقیق چهار شکاف مهم بررسی

شد که عبارت‌اند از شکاف میان انتظارات واقعی مشتریان و درک مدیریت (ارائه‌کننده خدمت) از این انتظارات. دومین شکافی که بررسی شد شکافی است میان انتظارات مشتریان از دریافت خدمات و کیفیت خدماتی که عملاً دریافت می‌کنند؛ به عبارت دیگر، شکاف بین انتظارات و ادراک‌های مشتریان. شکاف مربوط به اختلاف انتظارات کاربران و کارکنان، سومین شکافی است که بررسی شد و چهارمین شکاف بررسی شده مربوط به اختلاف ادراک مدیریت و کارکنان از انتظارات کاربران است که در نمودار ۱ نشان داده شده است.

یافته‌های پژوهش

جدول (۳) توزیع و درصد فراوانی مشخصات جمعیت‌شناختی کاربران پارک‌های استان گلستان را نشان می‌دهد. همچنان که مشاهده می‌شود، تقریباً سن بیشتر کاربران حدود (۹۵٪) کمتر از ۳۰ سال بوده و حدود (۵٪) بیش از ۳۰ سال سن داشته‌اند همچنین تعداد کاربران مرد حدود ۱/۵ برابر از زنان بیشتر است که از این میان نیمی مجرد و نیمی متأهل‌اند. حدود ($\frac{2}{3}$) کاربران تحصیلات متوسطه و بیشتر دارند. (۳۳/۷۶٪) کاربران دانشجو و محصل‌اند. کاربران تقریباً به نسبت مساوی ($\frac{1}{3}$) از پارک استفاده کرده‌اند. بیشتر کاربران (۴۶/۵٪) بیشتر از چهار مرتبه در طول سال به پارک مراجعه داشته‌اند.

جدول ۳. توزیع فراوانی کاربران اماکن تفریحی - ورزشی مورد بررسی بر حسب ویژگی های فردی و جمعیت شناختی آنان

درصد	تعداد	فراوانی		مشخصات
		وضعیت		
۱۵/۹۲	۲۵	کمتر از ۲۰ سال	سن (سال)	
۲۹/۹۴	۴۷	۲۰ - ۲۵		
۳۱/۸۵	۵۰	۲۵ - ۳۰		
۱۷/۲۰	۲۷	۳۰ - ۳۵		
۵/۱۰	۸	۳۵ سال و بیشتر		
۶۱/۱۵	۹۶	زن	جنسیت	
۳۸/۸۵	۶۱	مرد		
۵۰/۹۶	۸۰	متاهل	تاهل	
۴۹/۰۴	۷۷	مجرد		
۲/۵۵	۴	بی سواد	تحصیلات	
۹/۵۵	۱۵	ابتدایی		
۱۲/۱۰	۱۹	راهنمایی		
۳۲/۴۸	۵۱	متوسطه		
۴۳/۳۱	۶۸	دانشگاهی		
۳۱/۰۲	۳۳	کارمند	شغل	
۳۳/۷۶	۵۳	دانشجو و محصل		
۲۱/۶۶	۳۴	آزاد		
۳/۸۲	۶	کارگر		
۱۳/۳۸	۲۱	خانه دار		
۶/۳۷	۱۰	سایر	مدت استفاده	
۲۵/۰۳	۵۵	کمتر از یک سال		
۲۸/۶۶	۴۵	یک الی پنج سال		
۳۶/۳۱	۵۷	بیشتر از پنج سال	تعداد مراجعه در طول سال	
۲۳/۵۷	۳۷	یک مرتبه		
۲۹/۹۴	۴۷	یک تا چهار مرتبه		
۴۶/۵۰	۷۳	بیشتر از چهار مرتبه	محل اقامت	
۵۶/۰۵	۸۸	داخل شهر		
۲۱/۰۲	۳۳	روستاهای حومه		
۱۵/۹۲	۲۵	شهرهای استان		
۷/۰۱	۱۱	استان های دیگر		
۲۱/۶۶	۳۴	انفرادی	چگونگی استفاده	
۴۹/۰۴	۷۷	به اتفاق دوستان		
۲۹/۳۰	۴۶	با خانواده		

بیش از نیمی از کاربران (۵۶/۰۵٪) از داخل شهر به پارک مراجعه کرده بودند و تقریباً نیمی دیگر (۴۳/۹۵) از جاهای دیگر بودند. حدود ۸۰٪ به صورت گروهی (با خانواده یا به اتفاق دوستان) از پارکها استفاده می‌کردند.

از آنجا که داده‌های مربوط به پرسشنامه‌های کارکنان و مدیران با توجه به آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف به ترتیب دارای مقادیر ($\text{sig} = ۰/۲۰۰$ و $\text{statsic} = ۰/۱۳۸$) و ($\text{sig} = ۰/۱۹۵$ و $\text{statsic} = ۰/۱۵۶$) بود، از آمار پارامتریک برای تحلیل داده‌ها استفاده شد.

جدول ۴. میانگین درک و برداشت و انتظارات

خطای میانگین استاندارد	انحراف استاندارد	میانگین	سنجش	
			ابعاد	
۰/۰۵۹۶۵	۰/۷۴۵۰۱	۳/۱۷۳۳	P*	وضعیت
۰/۰۴۱۵۱	۰/۵۱۸۵۰	۴/۱۱۹۰	E1*	
۰/۰۶۸۳۴	۰/۳۵۵۱۳	۴/۰۴۷۳	E2*	
۰/۰۹۳۲۸	۰/۴۲۷۴۶	۳/۸۷۷۸	E3*	
۰/۰۶۶۴۵	۰/۸۱۹۲۶	۳/۳۴۱۶	P	حفظ و نگهداری
۰/۰۳۹۷۴	۰/۴۸۹۹۲	۴/۳۵۵۹	E1	
۰/۰۷۵۳۹	۰/۳۹۱۷۳	۴/۲۱۷۸	E2	
۰/۰۷۵۰۱	۰/۳۳۵۴۷	۴/۳۹۸۹	E3	
۰/۰۶۰۰۱	۰/۷۴۴۷۳	۳/۲۷۹۱	P	ایمنی
۰/۰۳۷۰۴	۰/۴۵۹۶۷	۴/۲۱۸۰	E1	
۰/۰۷۵۳۹	۰/۳۹۱۷۳	۴/۰۲۹۷	E2	
۰/۰۷۳۳۵	۰/۳۲۸۰۴	۳/۹۸۳۵	E3	

*P= ادراکات کاربران

*E1= انتظارات کاربران

*E2= درک و برداشت کارکنان از انتظارات کاربران

*E3= درک و برداشت مدیران از انتظارات کاربران

جدول ۴ بیانگر میانگین انتظارات کاربران، کارکنان و مدیران از ابعاد مختلف است. همان‌طور که از جدول برمی‌آید ادراک وضعیت، حفظ و نگهداری و ایمنی کاربران به ترتیب برابر با (۳/۱۷۳۳، ۳/۳۴۱۶ و ۳/۲۷۹۱) است که بعد وضعیت کمترین درک و بعد حفظ و نگهداری بیشترین درک را به خود اختصاص داد. همچنین بررسی انتظارات نشان می‌دهد ابعاد وضعیت، حفظ و نگهداری و ایمنی کاربران به ترتیب برابر با (۴/۱۱۹۰، ۴/۳۵۵۹ و ۴/۲۱۸۰) است که بعد حفظ و نگهداری بیشترین انتظار و بعد وضعیت کمترین انتظار را به خود اختصاص دادند.

در بعد وضعیت بیشترین انتظار مربوط به انتظارات کاربران (۴/۱۱۹۰) و کمترین (۳/۸۷۷۸) مربوط به انتظارات مدیران است. همچنین در بعد حفظ و نگهداری بیشترین انتظار مربوط به

انتظارات مدیران (۴/۳۹۸۹) و کمترین انتظارات در بعد حفظ و نگهداری مربوط به کارکنان برابر با (۴/۰۲۹۷) است. در بعد ایمنی پارک‌ها بیشترین و کمترین انتظارات به ترتیب مربوط به کاربران (۴/۲۱۸۰) و مدیران (۳/۹۸۳۵) است.

جدول ۵. شکاف بین ادراک و انتظارات کاربران، ادراک کارکنان و مدیران از انتظارات کاربران

نتیجه	Sig	T	مقدار شکاف	شکاف	ابعاد
وجود شکاف	۰/۰۰۱	-۱۲/۳۱۰	-۰/۹۴۵۷	P-E1	شرایط
نبود شکاف	۰/۴۹۱	۰/۶۹۰	-۰/۰۷۱۷	E2-E1	
وجود شکاف	۰/۰۵۰	۱/۹۷۸	-۰/۲۳۶۷	E3-E1	
نبود شکاف	۰/۰۶۴	۱/۸۹۸	۰/۳۱۰۱	E3-E2	
وجود شکاف	۰/۰۰۱	-۱۲/۳۳۱	-۱/۰۱۴۳	P-E1	حفظ و نگهداری
نبود شکاف	۰/۱۷۳	۱/۳۶۹	۰/۱۳۸۱	E2-E1	
نبود شکاف	۰/۷۰۴	-۰/۳۸۱	۰/۰۴۳۰	E3-E1	
نبود شکاف	۰/۱۳۲	-۱/۵۴۳	-۰/۱۸۱۱	E3-E2	
وجود شکاف	۰/۰۰۱	-۱۳/۱۶۷	-۰/۹۳۸۹	P-E1	ایمنی
وجود شکاف	۰/۰۴۷	۲/۰۰۴	-۰/۱۳۸۳	E2-E1	
وجود شکاف	۰/۰۴۷	۲/۲۰۸	-۰/۲۳۴۶	E3-E1	
نبود شکاف	۰/۶۷۱	۰/۴۲۸	۰/۰۴۶۲	E3-E2	

بر اساس این جدول، شکاف معنی‌داری بین ادراک‌ها و انتظارات کاربران در همه ابعاد کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی پارک‌های استان گلستان وجود دارد. نتایج نشان می‌دهد بیشترین شکاف ادراک و انتظار کاربران به بعد حفظ و نگهداری (-۱/۰۱۴۳) و کمترین شکاف نیز به بعد ایمنی (-۰/۹۳۸۹) مربوط است. همان‌طور که جدول ۵ نشان می‌دهد فقط در بعد ایمنی بین ادراک کارکنان از انتظارات کاربران و انتظارات کاربران شکاف معنی‌داری وجود دارد و در ابعاد دیگر شکاف وجود ندارد ($p \leq 0/05$). همچنین نتایج جدول (۵) بیانگر این مطلب است که بین ادراک مدیران از انتظارات کاربران و انتظارات کاربران در ابعاد وضعیت و ایمنی شکاف معنی‌داری وجود دارد و در بعد حفظ و نگهداری شکافی به چشم نمی‌خورد ($p \leq 0/05$). بیشترین شکاف در این حیطه مربوط به بعد وضعیت (-۰/۲۳۶۷) و سپس بعد ایمنی (-۰/۲۳۴۶) است و در بعد حفظ و نگهداری شکافی مشاهده نشد. همچنین نتایج این جدول بیان می‌کند بین ادراک مدیران از انتظارات کاربران و ادراک کارکنان از انتظارات کاربران هیچ شکافی وجود ندارد ($p \leq 0/05$).

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌ها نشان می‌دهد بین انتظارات و ادراک کاربران پارک از کیفیت این اماکن تفاوت فاحش وجود دارد و این اختلاف نشان‌دهنده برآورده نشدن انتظارات کاربران است. الویت‌های ابعاد از

نظر کاربران شامل حفظ و نگهداری (۴/۳۵۵۹)، ایمنی (۴/۲۱۸۰) و وضعیت (۴/۱۱۹۰) است و از طرفی ادراک آن‌ها نیز در ابعاد وضعیت و حفظ و نگهداری و ایمنی به ترتیب برابر با ۳/۱۷۳، ۳/۳۴۱۶ و ۳/۲۷۹۱ است. کمترین ادراک مربوط به بعد وضعیت است که با یافته‌های محمدی و همکاران (۱۳۸۶) همخوانی دارد. همچنین مشتریان از ابعاد مختلف کیفیت، درک یکسانی ندارند و اهمیتی یکسان نیز به آن نمی‌دهند که با یافته‌های آقاملایی و همکاران (۱۳۸۶) همخوانی دارد و نیز میزان تأثیر هر یک از ابعاد سه گانه بر کیفیت خدمات ارائه شده متفاوت است که با یافته‌های میرغفوری و مکی (۱۳۸۴) مطابقت دارد.

طبق جدول ۵، شکاف بین ادراک و انتظار کاربران از بعد وضعیت، حفظ و نگهداری و ایمنی به ترتیب (۰/۹۴۵۷-) و (۱/۰۱۴۳-) و (۰/۹۳۸۹-) بود. میانگین این شکاف برابر با (۰/۹۶۶۳-) است و بیشترین شکاف مربوط به شکاف بعد حفظ و نگهداری بود. حال باید بررسی شود که این شکاف زیاد به دلیل درک کم است یا انتظار زیاد. آنچه برمی‌آید این است که بیشترین انتظار مربوط به بعد حفظ و نگهداری است؛ به عبارت دیگر انتظار بیشتر از این بعد باعث شکاف بیشتر می‌شود نه ادراک کم آن که این نتیجه با یافته‌های رایت و همکاران^۱ (۱۹۹۲) انطباق دارد؛ بنابراین پارک‌های استان گلستان در مورد هیچ‌کدام از ابعاد سه‌گانه کیفیت خدمات نتوانسته‌اند به سطح انتظارهای استفاده‌کنندگان پاسخ داده یا از آن فراتر روند و همواره کیفیت درک‌شده از کیفیت مورد انتظار کمتر بوده است و کیفیت در همه ابعاد از نظر کاربران پارک وضعیت نامطلوبی دارد که این نتایج با یافته‌های میرغفوری و مکی (۱۳۸۴) همخوانی دارد. از دیگر یافته‌های این تحقیق وجود شکاف در میان درک کارکنان از انتظارات کاربران است که این شکاف در بعد ایمنی تفاوت معنی‌داری دارد و در دیگر ابعاد این تفاوت معنی‌دار نیست؛ به عبارت دیگر شکاف فقط در بعد ایمنی مشاهده شد و در ابعاد دیگر کارکنان توانسته‌اند به درک درستی از انتظارات کاربران برسند.

از نتایج دیگر این تحقیق وجود شکاف معنی‌دار بین درک و برداشت مدیریت از انتظارات کاربران در بعدهای وضعیت و ایمنی است. در بعد حفظ و نگهداری تفاوت معنی‌دار مشاهده نشد؛ به عبارت دیگر مدیران دفاتر فضای سبز، در مقایسه با کارکنان درک کمتری از انتظارات کاربران دارند که این خود باعث شکاف بیشتر بین مدیریت و کاربران می‌شود (شکاف ۱) و درک کمتر سازمان‌ها از انتظارات مشتریان باعث کاهش کیفیت خدمات آن‌ها خواهد شد که با تحقیق بری و همکاران^۲ (۱۹۹۴) مطابقت دارد. آنچه از مقایسه نظرات کارکنان و مدیران بر

1. wright
2. Berry

می‌آید این است که کارکنان درک بیشتری از انتظارات کاربران دارند. این یافته با یافته‌های بری و همکاران (۱۹۸۸) همخوانی ندارد و این بدان مفهوم است که کارکنان پارک‌های استان گلستان درک و برداشت بهتری در دو بعد حفظ و نگهداری و وضعیت از کاربران دارند که این خود مؤید وجود نقطه قوت در پارک‌های استان گلستان است. مسئولان می‌توانند با استفاده از این قوت در جهت کاهش شکاف ادراک و انتظار کاربران گام بردارند که این یافته با نتایج میرغفوری و مکی (۱۳۸۴) همخوانی دارد.

دیگر یافته این تحقیق بر این نکته دلالت دارد که بین درک و برداشت کارکنان از انتظارات کاربران و درک و برداشت مدیریت از این انتظارات تفاوت معنی‌داری وجود ندارد؛ یعنی کارکنان و مدیران درک یکسانی از انتظارات کاربران دارند.

طبق جدول ۵، آنچه کاربران کارکنان و مدیریت به آن اهمیت می‌دهند بعد حفظ و نگهداری است و که به ترتیب ۴/۳۵۵۹، ۴/۲۱۷۸ و ۴/۳۹۸۹ است. طبق این جدول همه گروه‌ها به بعد حفظ و نگهداری اهمیت خاص می‌دهند؛ به عبارت دیگر بیشترین انتظار هر کدام از گروه‌ها بعد حفظ و نگهداری است؛ یعنی مدیران و کارکنان به درستی درک کرده‌اند که کاربران به این بعد اهمیت خاص می‌دهند، ولی با وجود این باز هم نتوانسته‌اند انتظارات کاربران را برآورده کنند و بیشترین شکاف ادراک و انتظار کاربران مربوط به همین بعد است پس لازم است که مسئولان به این بعد نگاه خاصی داشته باشند و سعی در برآوردن انتظارات کاربران بنمایند.

با وجود اینکه در همه ابعاد (وضعیت، حفظ و نگهداری و ایمنی) میان ادراک و انتظارات کاربران از کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی پارک‌های استان گلستان اختلاف معنی‌دار (شکاف) مشاهده شد که نشان‌دهنده نارضایتی کاربران بود، ولی خوشبختانه میان ادراک مدیران و کارکنان پارک‌ها از انتظارات واقعی کاربران اختلاف معنی‌داری (شکاف) مشاهده نشد. هر چند در این راستا کارکنان، در مقایسه با مدیران درک بهتری از انتظارات کاربران داشتند. منابعی که در متن مورد استفاده قرار می‌گیرند باید به صورت زیر معرفی شوند:

منابع:

1. James F. Sallis; Marry, Story and Deboron, Lou.(2009).Study designs and analytic strategies for environmental and policy research on obesity physical activityand diet, Amj pre med,36(4s), 86- 91.
۲. انجمن بین‌المللی ورزش و سرگرمی (بی‌تا). اصول طراحی و ساخت وسایل بازی کودکان. ترجمه: حلاجی، محسن (۱۳۸۵). تهران: بامداد کتاب.

۳. عبدی، خالد (۱۳۸۵). مکان‌یابی و مدل‌سازی پراکنش فضای سبز شهری (پارک در مقیاس محله) مطالعه موردی ناحیه یک سنندج، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تبریز.
4. Marlo M. Cavnar, Karen A. Kirtland, Martin H. Evans, (2004). Evaluating the Quality of Recreation Facilities: development of an Assessment Tool. *Journal of Park and Recreation Administration*, 22, 96-114.
5. Ana Reyes Pacios Lozano(1997). ISO9000 and the quality management models, *library management*, vol 18, no 13: 148-150.
6. Sheila, J.Backman and Chris Veldkamp (1995). Examination of the relationship between service quality and user loyalty, *Journal of park and recreation administration*, vol13: 29-41.
7. Yong Jae Ko, Donna L. Pastore, (2004). Current Issues and Conceptualizations of Service Quality in the Recreation Sport Industry, *Sport Marketing Quarterly* 13,158-166.
۸. الوانی، سید مهدی و ریاحی، بهروز (۱۳۸۲). سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی. تهران: انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، چاپ اول.
9. Parasuraman, A. Zeithaml, A. Berry, L. L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(3), 41-50.
10. Konstantinos Alexandris, Nikos Dimitriadis. (2001). The behavioural consequences of perceived service quality: An exploratory study in the context of private fitness clubs in Greece Anastasia Kasiara. *European Sport Management Quarterly*, 1, 280-299.
11. Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. Berry, L. L. (1988), "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
12. Kim, D, & Kim, S.Y. (1995). QUESC: An instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea". *Journal of Sport Management*, 9, 208-220.
13. Howat, G; Murray, D, & Crilley, G. (1996). The relationships between service problems and perceptions of service quality, satisfaction, and behavioral intentions of Australian public sports and leisure center customers. *Journal of Park and Recreation Administration*, 17(2), 42-64.
14. Curry, A. (1999). Innovation in public service management. *Managing Service Quality*, Vol.9, No.3. 180-190.
15. Luk, Sh.T.K. and Layton, R. (2002). Perception Gaps in customer expectations: Managers versus service providers and customers. *The Service Industries Journal*, Vol.22, No.2, pril. 109-128.
16. RAJDEEP S, DINESH K (2010). SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors from

Faculty Perspective in Higher Education. International Journal of Engineering Science and Technology, Vol. 2 (7), 3297-3304.

۱۷. محمدی، جمال؛ محمدی ده چشمه، مصطفی و ابافت یگانه، منصور (۱۳۸۶). ارزیابی کیفی نقش فضاهاى سبز شهری و بهینه سازی استفاده شهروندان از آن در شهرکرد. محیط شناسی، سال سی و سوم، شماره ۴، ص ۹۵-۱۰۴.

۱۸. آقاملائی، تیمور؛ زارع، شهرام، پودات، عباس و کبریایی، علی (۱۳۸۶). ادراک و انتظار دریافت کنندگان خدمات بهداشتی اولیه از کیفیت خدمات در مراکز بهداشتی درمانی بندرعباس. مجله پزشکی هرمزگان، سال یازدهم، شماره سوم، صفحات ۱۷۳-۱۷۹.

۱۹. میرغفوری، سید حبیب و مکی، فاطمه (۱۳۸۴). ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد Libqual. اطلاع رسانی و کتابخانه، جلد ۱۰، شماره ۱، ۶۲-۷۹.

20. Bret A. wright, Nick Duray, Thomas L. Goodal (1992). Assessing perception of recreational center service Quality: An Application of recent Advancements in Service Quality Resaerch. journal of park and recreation administration, VOL. 10, NO.3: 33- 47.

21. Leonard L. Berry, A. Parasuraman, and Valarie A. Zeithaml (1994). Improving service quality in America: Lessons learned. Academy oi Management Executive, Vol. 8 No. 2, 32- 52.

22. Leonard L. Berry, A. Parasuraman, and Valarie A. Zeithaml (1988). The service quality Puzzle. Business Horizons: 35- 43.

ارجاع مقاله به روش APA

امامی، عوض؛ خوشبختی، جعفر؛ محمد، کشتی دار؛ (۱۳۹۲)، ارزیابی کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی پارک‌های استان گلستان بر اساس مدل تحلیل شکاف (Gaps) ، مطالعات مدیریت ورزشی، ۱۸، ۶۶-۵۱

ارجاع مقاله به روش vancouver

امامی عوض؛ خوشبختی جعفر؛ کشتی دار محمد. ارزیابی کیفیت اماکن تفریحی - ورزشی پارک‌های استان گلستان بر اساس مدل تحلیل شکاف (Gaps) ، مطالعات مدیریت ورزشی، ۱۳۹۲؛ ۵ (۱۸): ۶۶-۵۱



پښتونستان ښار علمي او مطالعاتي مرکز
پرتال جامع علوم انساني