



## The Service Quality of Sport-entertainment Facilities of Mashhad Municipality with the Approach of an Elderly-friendly City in 2018

Ebrahimi Z<sup>1</sup>, Nazari H<sup>2</sup>, Piraki P<sup>3\*</sup>

1- Department of Physical Education and Sport Science, Faculty of Humanities and Literature, Sanandaj Branch, Islamic Azad University, Sanandaj, Iran.

2-Physical Education and Sports Sciences, Education Department, Ilam, Iran.

3-Department of Physical Education and Sport Science, Faculty of Humanities and Literature, Darehshahr Branch, Islamic Azad University, Darehshahr, Iran.

**Corresponding Author:** Piraki P, Department of Physical Education and Sport Science, Faculty of Humanities and Literature, Darehshahr Branch, Islamic Azad University, Darehshahr, Iran.

**Email:** Ppiraki@yahoo.com

Received: 17 Feb 2023

Accepted: 5 March 2023

### Abstract

**Introduction:** The global growth of the elderly population is an important challenge for healthcare providers and the society in which the elderly live; Therefore, the aim of the current research was to investigate the quality of sports and entertainment facilities in Mashhad Municipality with the approach of an elderly-friendly city in 2018.

**Methods:** The present research is considered practical in terms of its purpose and field implementation method. The statistical population included elderly people 60 years old and older living in Mashhad in 2018. Using the Cochran sampling method, and according to the total population of people 60 years old and above living in Mashhad (22481 people), the sample size of 378 people was determined by cluster sampling. Questionnaires of demographic characteristics, socio-economic status questionnaire and service quality (servqual) model Parasuraman (1988). were used. One-Sample Kolmogorov Smirnov, non-parametric Wilcoxon tests, Friedman ranking, repeated measurement and Bonferroni post hoc test were used for data analysis. The probability value of  $\alpha=0.05$  was considered.

**Results:** The results showed that among the five dimensions of service quality of SERQUAL model, the assurance dimension ( $3.73\pm 0.70$ ) ranked first and the empathy dimension ( $3.32\pm 1.08$ ) ranked fifth. Also, in the comparison between the score of perceptions and expectations in all dimensions, there was a negative gap. The largest negative gap ( $-0.747$ ) was related to the dimension of guarantee. Dimensions of reliability ( $-0.708$ ), objective elements ( $-0.685$ ), empathy ( $-0.496$ ) and responsiveness ( $-0.400$ ) were also in the next ranks respectively.

**Conclusions:** According to the result of the present research that there is a negative gap in the quality of sports facilities, it can be said that the programs and services of sports facilities of Mashhad municipality have not met the expectations of the elderly. The results show that the understanding of service quality is different according to the gender and age groups of the participants.

**Keywords:** Elderly Friendly City, Municipal Sports Facilities, Older Adults, Service Quality, Sports Facilities.

**کیفیت خدمات اماکن ورزشی-تفریحی شهرداری مشهد با رویکرد شهر دوستدار سالمند در سال****۱۳۹۸****زینت ابراهیمی<sup>۱</sup>، کبری نظری<sup>۲</sup>، پریوش پیرکی<sup>۳\*</sup>**

۱- گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشکده علوم انسانی، واحد سنج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنج، ایران.

۲- تربیت بدنی و علوم ورزشی، سازمان آموزش و پرورش، ایلام، ایران.

۳- گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشکده علوم انسانی، واحد دره شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، دره شهر، ایران.

**نویسنده مسئول:** پریوش پیرکی، گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشکده علوم انسانی، واحد دره شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، دره شهر، ایران.  
**ایمیل:** PPiraki@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۲/۱۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۱/۲۸

**چکیده**

**مقدمه:** رشد جهانی جمعیت سالمندان برای ارائه‌کنندگان خدمات بهداشتی و درمانی و جامعه‌ای که سالمندان در آن زندگی می‌کنند یک چالش مهم محسوب می‌گردد؛ لذا هدف پژوهش حاضر بررسی کیفیت خدمات اماکن ورزشی-تفریحی شهرداری مشهد با رویکرد شهر دوستدار سالمند در سال ۱۳۹۸ بود.

**روش کار:** پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش اجرا میدانی محسوب می‌شود. جامعه آماری شامل سالمندان ۶۰ سال به بالا ساکن شهر مشهد در سال ۱۳۹۸ بود. با استفاده از شیوه نمونه‌گیری کوکران، و با توجه به جمعیت کل افراد ۶۰ سال به بالا ساکن شهر مشهد (۲۲۴۸۱ نفر) حجم نمونه ۳۷۸ نفر به صورت نمونه‌گیری خوشه‌ای تعیین شدند. از پرسشنامه‌های مشخصات جمعیت‌شناسی، پرسشنامه وضعیت اجتماعی-اقتصادی و پرسشنامه سنجش کیفیت خدمات پاراسورمان و همکاران استفاده شد. از آزمون‌های آماری کولموگروف اسمیرنوف، آزمون‌های ناپارامتری ویلکاکسون، رتبه بندی فریدمن، اندازه‌گیری مکرر و آزمون تعقیبی بن فرونی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. مقدار احتمال  $\alpha=0/05$  در نظر گرفته شد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان دادند که از بین ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات مدل سروکوال، بعد تضمین ( $3/73 \pm 0/70$ ) در رده اول و بعد همدلی ( $3/32 \pm 1/08$ ) در رده پنجم قرار گرفتند. همچنین در مقایسه بین امتیاز ادراکات و انتظارات در همه ابعاد، شکاف منفی وجود داشت. بیشترین شکاف منفی ( $-0/747$ ) مربوط به بعد تضمین بود. ابعاد قابلیت اعتماد ( $-0/708$ ) عناصر عینی ( $-0/685$ ) همدلی ( $-0/496$ ) و پاسخگویی ( $-0/400$ ) نیز به ترتیب در رتبه‌های بعدی بودند.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به نتیجه پژوهش حاضر مبنی بر وجود شکاف منفی در کیفیت خدمات اماکن ورزشی، می‌توان گفت برنامه‌ها و خدمات اماکن ورزشی شهرداری مشهد انتظارات سالمندان را برآورده نکرده است. نتایج نشان می‌دهند که درک از کیفیت خدمات با توجه به جنس و گروه‌های سنی شرکت‌کننده متفاوت است.

**کلید واژه‌ها:** امکانات ورزشی شهرداری، سالمندان، شهر دوستدار سالمند، کیفیت خدمات.

بهبود شرایط زندگی، افزایش طول عمر و امید به زندگی پدیده سالمندی را در جوامع به دنبال داشته است (۱). پدیده افزایش جمعیت سالمندان یکی از مهم‌ترین چالش‌های اقتصادی، اجتماعی و بهداشتی در قرن بیست و یکم محسوب می‌شود (۲). در حال حاضر، جمعیت ایران از نظر ساختاری سالخورده نیست، اما با توجه به عوامل مختلفی چون کاهش میزان مولید و افزایش امید به زندگی، طبق نظریه انتقال جمعیتی در آینده‌ای نزدیک، جمعیت سالمندان در ایران، بخش قابل توجهی از ساختار جمعیتی کشور را تشکیل خواهد داد (۳). با افزایش سن افراد، اهمیت ارتقاء سلامت و افزایش کیفیت زندگی نیز روزبه‌روز بیشتر می‌شود (۴).

رشد جهانی جمعیت سالمندان برای ارائه‌کنندگان خدمات بهداشتی و درمانی، اعضای خانواده و جامعه‌ای که سالمندان در آن زندگی می‌کنند یک چالش مهم محسوب می‌گردد (۵). سالمندی و شهرنشینی، به دلیل تأثیر متقابل بر یکدیگر، از محورهای مهم مطالعه و برنامه ریزی برای افزایش کیفیت زندگی سالمندان در شهر محسوب می‌شوند (۶). تأمین، حفظ و ارتقای آسایش و آرامش این قشر آسیب پذیر یکی از مهم‌ترین چالش‌های کشورها به شمار می‌رود که می‌باید در برنامه ریزی‌های توسعه اجتماعی به آنها پرداخته شود. در حالی که در کشورهای توسعه یافته دولت و مردم کاملاً آمادگی رویارویی با چالش‌های ناشی از شمار فزاینده افراد سالمند در جامعه را دارند، اغلب کشورهای در حال توسعه حتی از این پدیده و گرفتاری‌های بهداشتی، اجتماعی و اقتصادی آن آگاه نیستند. به عنوان مثال ژاپن به عنوان کشوری با بیشترین طیف جمعیتی سالمند، در طول چند دهه گذشته، اقدامات مفیدی جهت بهبود شرایط سالمندان انجام داده است (۷). در جوامع توسعه نیافته متأسفانه سالمندان پس از بازنشستگی در جامعه به فراموشی سپرده می‌شوند. این موضوع در شرایطی است که سالمندان با کاهش توانایی‌های جسمی، روانی و شناختی برای حفظ سلامت، عملکرد و خودکفایی به حمایت‌های رسمی یا غیر رسمی بیشتری نیاز خواهند داشت (۸). متأسفانه در ایران آمار دقیقی از تعداد سالمندان نیازمند حمایت‌های اجتماعی، افراد فعال در اجتماع و یا میزان فعالیت ورزشی آنان در دسترس نیست. همچنین میزان حضور بانوان سالمند به دلیل محدودیتهای فرهنگی، بسیار کمتر می‌باشد. از طرفی سازمان‌های مرتبط در زمینه رفع مشکلات سالمندان در ایران بسیار محدود و در

تأمین بعضی از مسائل سالمندان مانند نیازهای روانشناختی و مشاوره محدود است. با توجه به ضرورت حمایت از برنامه‌های حل این مشکل در سطح ملی، ایجاد هر نوع تغییر در ارائه خدمات به سالمندان باید بر مبنای اطلاعات صحیح انجام شود که از طریق پژوهش‌های علمی و کاربردی در زمینه تبعات فردی، اجتماعی و بهداشتی سالمندی به دست خواهند آمد. مناسب سازی و در عین حال برطرف کردن مشکلات سالمندان در استفاده از امکانات شهری به ویژه در بخش ورزشی از خدماتی است که جوامع می‌توانند در اختیار سالمندان قرار دهد (۹). با توجه به اهمیت فعالیت‌های ورزشی در حفظ و ارتقاء سلامتی در همه اقسام جامعه، اهمیت این فعالیتها در سالمندان با توجه به اوقات فراغت بیشتر و نیاز به حفظ سلامتی دوچندان احساس می‌شود (۱۰). ادارک فرد از شیوه و محتوای خدمات ارائه شده توسط سازمان با عنوان کیفیت خدمات یاد می‌شود. کیفیت خدمات عبارت است از ارائه خدمات به صورتی منحصر به فرد به صورتی که در فرد احساس رضایت ایجاد کند. تحقیقات زیادی در این زمینه انجام شده است که می‌توان به نتایج پژوهش مودت و میرحسینی (۱۳۹۵) در بررسی کیفیت خدمات عملکرد کارکنان اماکن ورزشی دانشگاه شیراز اشاره کرد. نتایج نشان داد که در همه ابعاد کیفیت خدمات در اماکن ورزشی دانشگاه شیراز تفاوت معنی داری وجود دارد که بیشترین شکاف کیفیت خدمات عملکرد کارکنان مربوط به بعد همدلی و کمترین آن مربوط به بعد اطمینان بود (۱۱). فرجی و همکاران (۱۳۹۵) نیز در بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در اماکن ورزشی دانشگاه شهید مدنی آذربایجان با استفاده از مدل سروکوال نشان دادند که در همه ابعاد کیفیت خدمات در اماکن ورزشی این دانشگاه شکاف منفی کیفیت وجود دارد (۱۲). نتایج تحقیقات پیشین در بررسی رابطه بین کیفیت خدمات و رضایتمندی با وفاداری مشتریان نشان داد که بین متغیر کیفیت خدمات با وفاداری و رضایتمندی با وفاداری مشتریان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد (۱۳، ۱۴). اگرچه اندازه گیری کیفیت خدمات اماکن ورزشی به عنوان روشی برای اندازه گیری میزان رضایت مشتری‌ها روش بسیار مناسبی است و تحقیقات بسیاری در مورد آن در داخل و خارج ایران صورت گرفته است؛ اما بیشتر به بررسی نگرش قشرهای جوان جامعه در سالن‌ها و اماکن ورزشی دانشگاهی یا وابسته به وزارت ورزش و جوانان پرداخته است. لذا خلاء پژوهش‌هایی در زمینه ارزیابی میزان رضایت‌مندی سالمندان از اماکن در دسترس

سعی شد در هر منطقه، نیمی از افراد، زن و نیمی دیگر مرد انتخاب شوند (خانوار و جمعیت استانها و شهرستانهای کشور به تفکیک جنس و گروه‌های سنی پنج ساله: سرشماری ۱۳۹۵). سپس با استفاده از پرسشنامه‌های مرتبط به بررسی نگرش سالمندان از خدمات ارائه شده از طرف شهرداری مشهد پرداخته شد.

در تکمیل پرسشنامه‌ها، پژوهشگر پس از ارائه توضیحات روشن و ساده در خصوص اهداف مطالعه و نحوه اجرای آن و تضمین محرمانه ماندن اطلاعات به تکمیل پرسشنامه‌های پژوهش برای تمامی افراد سالمند پرداخت. در تکمیل پرسشنامه‌ها تمامی سوالات یکبار برای آزمودنی‌های سالمند خوانده شد و توضیحات لازم در خصوص ابهامات به وجود آمده داده شد. معیارهای ورود به مطالعه شامل توانایی انجام فعالیت ورزشی، فقدان ناتوانی‌های حسی و حرکتی، عدم مصرف داروهای ضدافسردگی، عدم ابتلا به آلزایمر و بیماری جسمی یا سابقه هرگونه بیماری خاص که با انجام ورزش سلامت فرد با خطر مواجه شود؛ بودند (۱۶) معیارهای خروج از مطالعه نیز شامل عدم تمایل به ادامه همکاری در پژوهش بود.

برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های مشخصات جمعیت‌شناسی، پرسشنامه وضعیت اجتماعی-اقتصادی (گرمارودی و مرادی، ۲۰۱۰) با آلفای کرونباخ ۰/۸۰ و پرسشنامه سنجش کیفیت خدمات مدل سرکوال پاراسورمان و همکاران (۱۹۸۸)، ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۸ (پاراسورمان، زیتامل و بری، ۱۹۸۸) استفاده شد. در نهایت تعداد ۳۵۲ پرسشنامه برای تجزیه و تحلیل آماری جمع‌آوری شد (۱۷، ۱۸).

در تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون آماری کولموگروف اسمیرنوف برای تعیین نرمال بودن داده‌های حاصل از متغیرهای جمعیت‌شناختی استفاده شد. برای تعیین وضعیت کیفیت خدمات ورزشی اماکن ورزشی مناطق سیزده گانه شهرداری مشهد از آزمون‌های ناپارامتری مانند آزمون‌های آماری ویلکاکسون، رتبه بندی فریدمن، اندازه‌گیری مکرر و آزمون تعقیبی بن فرونی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. برای سنجش اعتبار پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار احتمال  $\alpha=0/05$ ، برای تحلیل نتایج در محیط نرم افزار SPSS-25 استفاده شد. در کلیه مراحل کار ملاحظات اخلاقی شامل آگاهی شرکت کنندگان از موضوع و روش اجرا پیش از شروع مطالعه، اخذ رضایت آگاهانه، اطمینان از حفظ اطلاعات شخصی

آنها بسیار کم است. از این رو بررسی این موضوع از دیدگاه قشر سالمندان به عنوان افرادی که حفظ سلامتی آنها می‌تواند بار زیادی از هزینه‌های مربوط به درمان را بر جامعه اعمال کند؛ منجر به تعدیل هزینه و حفظ و ارتقای سلامتی آنها با افزایش امکان حضور و فعالیت در اماکن ورزشی می‌شود. لذا پژوهش حاضر به بررسی نگرش سالمندان از وضعیت کیفیت خدمات و اماکن ورزشی سالن‌های ورزشی متعلق به شهرداری مشهد پرداخت و در تلاش است نگرش سالمندان را جهت ارائه رویکرد مطلوب در این حیطه مورد بررسی قرار دهد؛ تا بتوان امکانات و شرایط مربوط به سالن‌های ورزشی را با توانایی‌ها و نیازهای سالمندان تعدیل نمود.

## روش کار

هدف از این پژوهش بررسی کیفیت خدمات اماکن ورزشی-تفریحی شهرداری مشهد با رویکرد شهر دوستدار سالمند بود. لذا، پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش اجرا میدانی محسوب می‌شود. با توجه به نوع و ماهیت مسئله، اهداف و سؤال‌های پژوهش از روش پژوهش توصیفی و برای جمع‌آوری اطلاعات از روش پیمایشی استفاده شد. جامعه آماری شامل دو بخش مکانی و انسانی بود. در بخش مکانی تمامی اماکن ورزشی روباز و سرپوشیده مناطق سیزده گانه شهرداری مشهد بود در نظر گرفته شدند. نمونه مکانی به صورت در دسترس از بین ۳۷ باب سالن ورزشی، ۱۳۹ باب زمین روباز آسفالت و خاکی، دو مجموعه آبی، دو باب پایگاه سلامت و تندرستی، دو باب گود باستانی، ۲۶ باب چمن مصنوعی توسعه یافته، دو باب چمن طبیعی و هشت باب مجموعه ورزشی روباز مخصوص بانوان متعلق به شهرداری مشهد که در مناطق سیزده گانه شهرداری مشهد قرار داشتند انتخاب شد. در بخش انسانی کلیه سالمندان ۶۰ سال به بالا ساکن شهر مشهد در سال ۱۳۹۸ مد نظر قرار گرفتند. با استفاده از شیوه نمونه‌گیری کوکران، و با توجه به جمعیت کل افراد ۶۰ سال به بالا ساکن شهر مشهد (۲۲۴۸۱ نفر) حجم نمونه ۳۷۸ نفر به صورت نمونه‌گیری خوشه‌ای تعیین شدند (۱۵). برای انتخاب این تعداد از آزمودنی‌ها کل جامعه آماری سالمندان به نسبت جمعیت مناطق مختلف شهر مشهد طبقه بندی شدند و سپس با تخصیص متناسب، نمونه‌های لازم به تفکیک مناطق سیزده گانه شهرداری به صورت تصادفی برگزیده شدند. همچنین برای کاهش خطا و قابل تعمیم شدن بسط نتایج به جامعه

## زینت ابراهیمی و همکاران

بیشترین شکاف منفی ( $-0/747$ ) مربوط به بعد تضمین بود. ابعاد قابلیت اعتماد ( $-0/708$ ) عناصر عینی ( $-0/685$ ) همدلی ( $-0/496$ ) و پاسخگویی ( $-0/400$ ) نیز به ترتیب در رتبه های بعدی بودند. کمترین شکاف منفی مربوط به بعد پاسخگویی بود. در نمودار یک شکاف بین کیفیت خدمات ادراکی و مورد انتظار در هر یک از ابعاد پنجگانه نشان داده شده است.

در تفسیر نتایج آزمون ویل کاکسون برای درک تفاوت بین وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات ورزشی ارائه شده توسط شهرداری مشهد برای سالمندان، با استفاده از نتایج جدول آماره آزمون (جدول ۳)؛ مقدار  $Z$  که در سطح خطای کوچکتر از  $0/01$  معنی دار است لذا تفاوت معنی داری در میزان ادراک وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات وجود دارد. شکاف منفی نشاندهنده میزان و جهت این اختلافات می باشد. به عنوان مثال، میانگین رتبه پاسخگویی در ادراکات ( $3/476 \pm 0/839$ ) و میانگین آن در انتظارات ( $0/610 \pm 3/901$ ) بود که این میزان کمتر از میزان مورد انتظار سالمندان بوده است. لذا، رضایت سالمندان از وضعیت موجود بسیار کم بوده است.

برای مقایسه میانگین داده‌ها بین ابعاد کیفیت خدمات از آزمون تحلیل واریانس با اندازه‌گیری‌های مکرر استفاده شد (جدول ۴). با توجه به معنی داری این آزمون، وجود اختلاف بین ابعاد مختلف کیفیت خدمات پذیرفته می‌شود. نتایج آزمون اندازه‌گیری مکرر مندرج در جدول چهار نشان داد که بین امتیاز ابعاد کیفیت خدمات در بخش ادراکات تفاوت معنی داری وجود دارد ( $P \leq 0/05$ ) و لیکن نتایج آزمون تعقیبی بونفرونی نشان داد که فقط تفاوت بین امتیاز بعد اطمینان با چهار بُعد دیگر کیفیت (وضعیت موجود) معنی دار است ( $P \leq 0/05$ ). اما تفاوت بین چهار بُعد دیگر (عناصر عینی، اعتبار، پاسخگویی و همدلی) نسبت به یکدیگر معنی دار نبود. در بررسی انتظارات سالمندان از کیفیت خدمات اماکن ورزشی شهرداری، مشاهده شد که مانگین امتیاز انتظارات در همه ابعاد بالاتر از ادراک است. نتایج آزمون رتبه بندی فریدمن تفاوت معنی داری بین امتیازات این ابعاد نشان داد (جدول ۵). با توجه به معنی دار بودن آزمون فریدمن، مقدار مجذور کای به دست آمده برای میانگین ادراکات برابر با  $36/661$  به دست آمد که در سطح خطای کمتر از  $0/05$  قرار دارد.

آزمودنی‌ها به صورت محرمانه، تفسیر نتایج شخصی برای افراد مشتاق، نداشتن بار مالی برای شرکت کنندگان و عدم مغایرت پژوهش با موازین دینی-فرهنگی آزمودنی و جامعه مدنظر بود. همچنین طرح پژوهش مطالعه حاضر در کمیته اخلاق دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد با کد IR-IAU-MSHD.REC.1397.027 تصویب شده است.

## یافته‌ها

اطلاعات حاصل از پرسشنامه مشخصات جمعیت‌شناسی آزمودنی‌ها در جدول یک ارائه شده است. در تجزیه و تحلیل استنباطی یافته‌های پژوهش با استفاده از طرح پایلوت در برخی از اماکن ورزشی و تفریحی به بررسی نگرش سالمندان از خدمات ارائه شده از طرف شهرداری مشهد پرداخته شد. برای سنجش پایایی پرسشنامه کیفیت خدمات، با استفاده از یک نمونه آزمایشی و مراجعه به دو مکان ورزشی تعداد ۵۰ پرسشنامه به صورت تصادفی بین مشتریان توزیع و جمع‌آوری گردید. ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای کل پرسشنامه  $0/909$  و برای عناصر عینی  $0/802$ ، تضمین  $0/696$ ، پاسخگویی  $0/764$ ، همدلی  $0/920$  و اطمینان  $0/664$  به دست آمد. با توجه به نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای بررسی توزیع نرمال داده‌ها فرض صفر مبنی بر نرمال بودن داده‌ها رد شد و آزمون‌های ناپارامتری مانند آزمون‌های آماری ویل کاکسون، رتبه بندی فریدمن، اندازه‌گیری مکرر و آزمون تعقیبی بن فرونی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. میانگین انتظارات، ادراکات و شکاف مربوط به تک تک گویه‌ها در جدول دو نشان داده شده است. جدول سه نتایج آزمون ویل کاکسون در مورد مقایسه ادراکات و انتظارات سالمندان از ابعاد کیفیت خدمات را نشان می‌دهد. یافته‌های پژوهش در بخش ادراکات سالمندان از کیفیت خدمات اماکن ورزشی شهرداری مشهد، نشان داد که از بین ابعاد پنج گانه مدل سروکوال، بعد تضمین با کسب بیشترین امتیاز در رده اول و ابعاد عناصر عینی، قابلیت اعتماد، پاسخگویی و همدلی به ترتیب در رده‌های دوم تا پنجم قرار گرفتند (جدول ۳). همچنین امتیاز بین ادراکات و انتظارات سالمندان از کیفیت خدمات اماکن ورزشی شهرداری مورد مقایسه قرار گرفت که در همه ابعاد، امتیاز ادراکات از وضعیت موجود به طور معنی داری کمتر از انتظارات آنها بود و به عبارتی در هر پنج بُعد شکاف منفی وجود داشت.

جدول ۱. اطلاعات توصیفی آزمودنیها در بخش سالمندان

تعداد	انحراف استاندارد	میانگین		
۳۷۸	۸/۹۶۰	۷۵/۴۱		سن (سال)
۲۰۰			زن	جنس در سالمندان
۱۷۸			مرد	
۱۴۳	۲۸/۶	۱۴۳	ضعیف	شرایط اقتصادی
۱۵۹	۵۶/۲	۲۸۱	متوسط	
۷۶	۱۵/۲	۷۶	خوب	
۱۹۶	۳۹/۲	۱۹۶	تنها	وضعیت تاهل و زندگی
۱۵۹	۳۱/۸	۱۵۹	با همسر	
۲۳	۲۹/۰	۱۴۵	با همسر و فرزندان	
۲۳۹	۴۷/۸	۲۳۹	وابسته به بازنشستگی	منبع درآمد
۵۱	۲۱/۶	۱۰۸	وابسته به فرزندان	
۸۸	۳۰/۶	۱۵۲	پس انداز شخصی	

جدول ۲. میانگین انتظارات و ادراکات در زیر بخش های هر بعد و شکاف مربوط به تک تک گویه ها

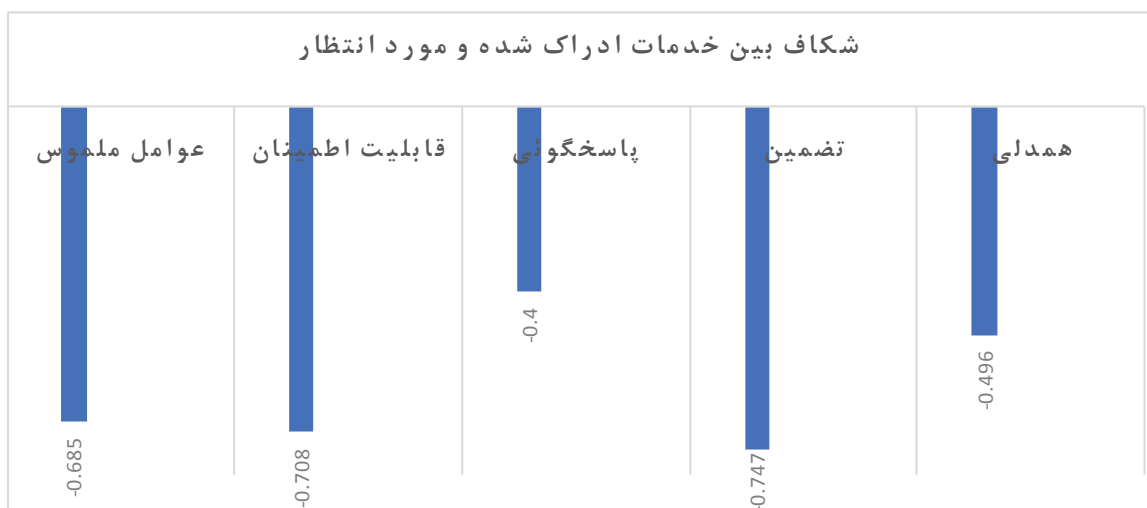
شکاف	میانگین ادراکات	میانگین انتظارات	ابعاد سؤالات کیفیت خدمات	
-۰/۷۵	۳/۸۳	۴/۵۸	تجهیزات و به روز بودن	عناصر عینی
-۰/۷۹	۳/۶۳	۴/۴۲	ظاهر جذاب و قابل توجه تجهیزات	
-۰/۴۹	۳/۷۶	۴/۲۵	کارکنان آراسته با ظاهر مناسب و مرتب	
-۰/۷۱	۳/۶۰	۳/۶۰	محیط ارائه خدمت منظم، مرتب و پاکیزه	
-۰/۸۴	۳/۵۷	۴/۳۱	انجام دادن کار یا خدمت وعده داده شده	
-۰/۹۲	۳/۴۲	۴/۴۱	اشتیاق کارکنان برای حل مشکلات	
-۰/۶۹	۳/۹۸	۴/۳۴	ارائه خدمات در اولین مراجعه	قابلیت اطمینان
-۰/۴۲	۳/۸۳	۴/۶۷	ارائه خدمات در زمان وعده داده شده	
-۰/۶۷	۳/۷۰	۴/۲۵	نگهداری دقیق سوابق مشتریان	
-۰/۴۹	۳/۶۷	۴/۳۷	در جریان قرار دادن مشتریان از خدماتی که دریافت خواهند کرد	پاسخگویی
-۰/۴۰	۳/۴۷	۴/۱۶	ارائه خدمات سریع و بدون معطلی	
-۰/۰۵	۳/۵۶	۳/۸۷	تمایل و اشتیاق همیشگی کارکنان برای پاسخ گویی	
-۰/۶۶	۳/۲۷	۳/۶۱	ایجاد اطمینان در مشتریان	
-۰/۷۵	۳/۷۹	۳/۹۳	احساس امنیت و آرامش مشتریان در هنگام تعامل و تماس با کارکنان	
-۰/۹۱	۳/۵۳	۴/۵۴	رفتار مودبانه و فروتنی کارکنان با مشتریان	
-۰/۶۸	۳/۹۶	۴/۴۴	دانش و مهارت کافی کارکنان برای پاسخ به نیازهای مشتریان	تضمین
-۰/۶۵	۳/۷۳	۴/۶۴	توجه ویژه و فردی به مشتریان	
-۰/۲۷	۳/۳۷	۳۴/۳۸	مناسب بودن زمان و ساعات کاری منظور شده برای مراجعه مشتریان	
-۰/۳۲	۳/۲۹	۳/۶۴	بذل توجه کارکنان به ارزش ها و عواطف مشتریان	احساس یگانگی و همدلی
-۰/۴۸	۳/۳۰	۳/۶۱	علاقتمندی واقعی و قلبی به مشتریان و منافع آنها	
-۰/۶۰	۳/۳۳	۳/۷۸	درک نیازهای خاص مشتریان از طرف کارکنان	
-۰/۸۱	۳/۳۶	۳/۹۳	عدم انتظار توجه از کارکنان سالن ورزشی برای ایجاد ساعت های کاری راحت و بدون دردسری را برای همه ی مشتریان	

### زینت ابراهیمی و همکاران

**جدول ۳.** نتایج آزمون ویلکاکسون، مقایسه ادراکات و انتظارات سالمندان از ابعاد کیفیت خدمات اماکن ورزشی شهرداری مشهد

sig	Z	شکاف	مجموع رتبه ها	میانگین رتبه ها	M ±SD	تعداد	ابعاد کیفیت
°./°°°	b-۱۱/۸۹۴	-°./۶۸۵	۲۸۱۷/۵۰	۷۲/۲۴	۳/۷۱۷ ± °./۷۳۴	a ۳۹	ادراکات
			۳۲۴۲۷/۵۰	۱۴۳/۴۸	۴/۳۸۷ ± °./۴۹۶	b ۲۲۶	انتظارات
°./°°°	b-۱۲/۶۳۵	-°./۷۰۸	۱۱۳۸/°°	۴۳/۷۷	۳/۶۹۲ ± °./۶۰۳	d ۲۶	ادراکات
			۲۹۴۹°./°°	۱۳۳/۴۴	۴/۴۰۷ ± °./۴۱۸	e ۲۲۱	انتظارات
°./°°°	b-۸/۳۹۲	-°./۴°°	۷۷۲۹/۵۰	۹°./۹۴	۳/۴۷۶ ± °./۸۳۹	g ۸۵	ادراکات
			۲۹۳۹۸/۵۰	۱۵۷/۲۱	۳/۹°° ± °./۶۱°	h ۱۸۷	انتظارات
°./°°°	b-۱۲/۲۵۹	-°./۷۴۷	۲۵°°/۵۰	۸۹/۵۲	۳/۷۳۵ ± °./۷°°	j ۲۸	ادراکات
			۳۳۵۳۹/۵۰	۱۳۹/۷۵	۴/۵°° ± °./۵۳°	k ۲۴°	انتظارات
°./°°°	b-۸/۱۱۶	-°./۴۹۶	۷۹۷۸/°°	۱°°/۹۷	۳/۳۲۶ ± ۱/°°۸۷	m ۷۶	ادراکات
			۲۸۸۷۸/°°	۱۴۸/°°	۳/۸۳۷ ± °./۵۳°	n ۱۹۵	انتظارات

\* P ≤ °./°°°

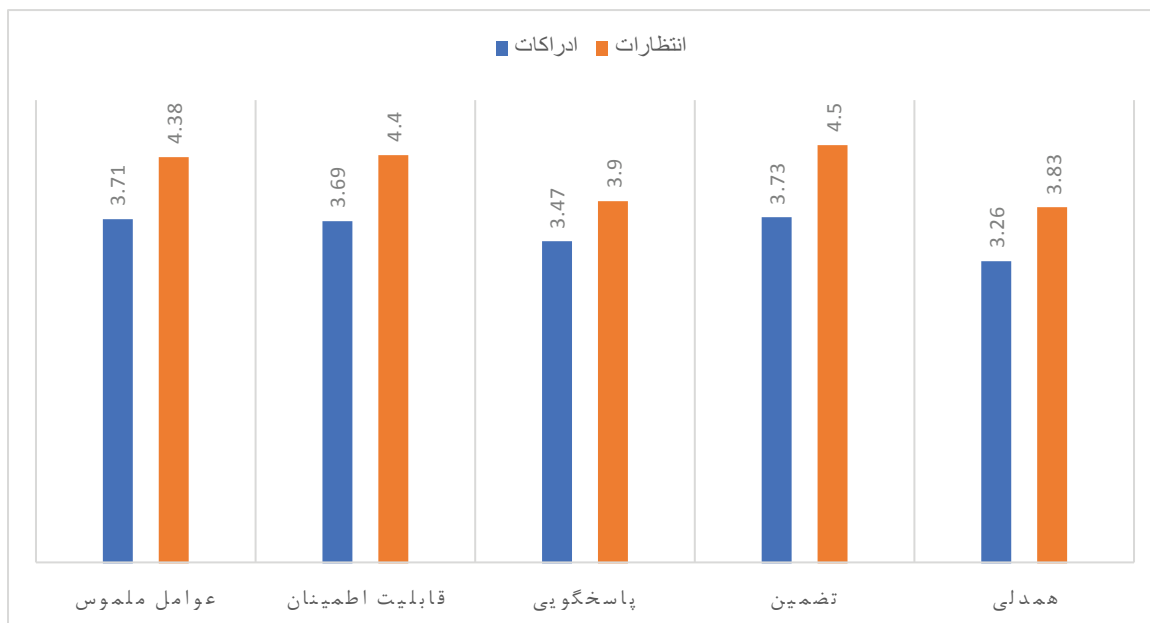


**نمودار ۱.** شکاف بین خدمات ادراک شده و مورد انتظار

**جدول ۴.** نتایج آزمون اندازه گیری مکرر مربوط به عناصر کیفیت خدمات ادراک شده

آزمون تأثیرات بین آزمودنیها					آزمون ماچلی				
P	Eta	df	Sig	میانگین	df	df	Sig	آماره	
۱/°°°	°./۹۷۳	۱°°۸۱	°./°°°	۱۸۹۴۱/۳۱۹	۱	گرین هاوس	۹	°./°°°*	°./۳۱۲

\* در °./°°۵ معنی دار است



نمودار ۲. تفاوت بین ادراکات و انتظارات از ابعاد کیفیت خدمات

جدول ۵. نتایج آزمون رتبه بندی فریدمن در قسمت کیفیت خدمات ادراک شده و خدمات مورد انتظار

خدمات	رتبه	میانگین رتبه	M±SD	خی دو	sig	df	تعداد
تضمین	۱	۳/۳۴	۳/۷۳۵ ± ۰/۷۰۷	۳۶/۶۶۱	۰/۰۰۱	۴	۲۵۹
	۲	۳/۴۴	۴/۳۸۷ ± ۰/۴۹۶	۲۵۵/۰۱۷	۰/۰۰۱	۴	۲۵۹
عناصر عینی	۲	۳/۱۴	۳/۷۱۷ ± ۰/۷۳۴				
	۳	۳/۳۶	۴/۴۰۷ ± ۰/۴۱۸				
	۳	۳/۰۳	۳/۶۹۲ ± ۰/۶۰۳				
قابلیت اطمینان	۴	۲/۲۸	۳/۹۰۱ ± ۰/۶۱۰				
	۴	۲/۸۶	۳/۴۷۶ ± ۰/۸۳۹				
پاسخگویی	۱	۳/۷۲	۴/۵۰۵ ± ۰/۵۳۰				
	۵	۲/۶۳	۳/۳۲۶ ± ۱/۰۸۷				
همدمی	۵	۲/۱۹	۳/۸۳۷ ± ۰/۵۳۰				

\* تفاوت معنی دار نسبت به عناصر عینی

## بحث

شکاف منفی وجود داشت. بیشترین شکاف منفی در پژوهش حاضر مربوط به بُعد تضمین، قابلیت اعتماد، عناصر عینی، همدمی در رده های بعدی و کمترین آن مربوط به بُعد پاسخگویی بود. مودت و میرحسینی (۱۳۹۵) رضانیان و همکاران (۱۳۹۲) فرجی و همکاران (۱۳۹۵) همتی نژاد و همکاران (۲۰۱۵) سویتا (۲۰۱۲) امامی و همکاران (۱۳۹۲) نیز در ارزیابی کیفیت خدمات در اماکن ورزشی دانشگاهی، باشگاه های ورزشی و اماکن ورزشی تفریحی پارکها در همه ابعاد شکاف منفی گزارش کردند که با نتایج پژوهش حاضر در یک راستا بودند (۱۲، ۱۹-۲۲). وجود شکاف منفی در تمام ابعاد کیفیت بیانگر وجود مشکلاتی

طبق نتایج پژوهش حاضر در سنجش کیفیت خدمات اماکن ورزشی شهرداری مشهد از دیدگاه سالمندان، در بخش ادراکات، بعد تضمین با کسب بیشترین امتیاز و بعدهای عناصر عینی، قابلیت اعتماد، پاسخگویی و همدمی نیز به ترتیب در رده های دوم تا پنجم قرار گرفتند. همچنین در قسمت انتظارات بعد تضمین، عناصر عینی، قابلیت اعتماد، پاسخگویی و همدمی نیز به ترتیب در رده های اول تا پنجم قرار گرفتند. در همه ابعاد، امتیاز ادراکات سالمندان از کیفیت خدمات وضعیت موجود به طور معنی داری کمتر از انتظارات آنها بود و به عبارتی در هر پنج بُعد



## زینت ابراهیمی و همکاران

همسو با نتیجه پژوهش حاضر بودند (۲۰،۲۵). طبق نتایج مودت و میرحسینی (۱۳۹۵) در همه ابعاد کیفیت خدمات اماکن ورزشی دانشگاه شیراز تفاوت معنی داری وجود دارد. شاید بتوان شکاف منفی مشاهده شده در بعد قابلیت اعتماد در پژوهش حاضر را به دولتی بودن اماکن ورزشی شهرداری و عدم اهمیت جذب مشتری مرتبط دانست.

پس از بعد قابلیت اعتماد، بعد عناصر عینی در رده بعدی از نظر شکاف منفی کیفیت قرار گرفت. این بعد بر کیفیت شرایط فیزیکی محیط اماکن ورزشی تأکید دارد. در بررسی گویه های مربوط به این بعد، گویه های «ظاهر جذاب و قابل توجه تجهیزات»، «تجهیزات و به روز بودن» و پاکیزه گی و نظم محیط ارائه خدمت بیشترین شکاف منفی و ظاهر و آراستگی کارکنان کمترین شکاف منفی را در این بعد داشتند. نتایج نشاندهنده عدم رضایت سالمندان از امکانات و تجهیزات ورزشی اماکن ورزشی شهرداری مشهد بود که با پژوهش سویتا (۲۰۱۲) رضانیان و همکاران (۱۳۹۲) فرجی و همکاران (۱۳۹۵) و همتی نژاد و همکاران (۲۰۱۵) همخوانی داشت (۱۲،۱۹-۲۱). فرجی و همکاران (۱۳۹۵) در خصوص شکاف منفی بعد عناصر عینی، علت شکاف را عمدتاً به ظاهر نامناسب کارتهای عضویت کاربران، نبود بروشورهای راهنما و آموزشی و نیز کیفیت و کمیت پایین تجهیزات ورزشی در سالن های بدنسازی و زمین چمن دانشگاه نسبت دادند (۱۲). در حالی که رضانیان و همکاران (۱۳۹۲) در خصوص شکاف بعد عناصر عینی در دانشگاه گیلان، قدمت چندین ساله برخی از ساختمان ها و طراحی قدیمی ساختمان ها را دلیلی بر ارزیابی ضعیف این قسمت توسط دانشجویان عنوان کردند (۲۰). پیشنهاد می شود برای کاهش شکاف منفی این بعد، به تجهیز سالن های بدنسازی به تجهیزات متناسب با سالمندان مانند دوچرخه ثابت و نیز بهبود کیفیت اماکن با توجه به وضعیت جسمی سالمندان توجه شود. همچنین، پاکیزگی و نظم محیط و پوشش مناسب و آراستگی ظاهر کارکنان اماکن ورزشی، اعم از مسئولان، مربیان، ناچیان، نیروهای خدماتی و غیره، از جمله مواردی هستند که بی توجهی به آنها باعث نارضایتی کاربران و کاهش مشارکت افراد در برنامه های ورزشی می شود.

در پژوهش حاضر، بعد همدلی در رتبه چهارم شکاف منفی کیفیت قرار گرفت. بعد همدلی نشان دهنده تمایل مسئولین برای ارائه خدمات سریع به مشتریان و منعکس کننده حساسیت و آگاهی نسبت به تقاضاها، پرسش ها و

در ارائه خدمات است و توجه به کیفیت ارائه خدمات و بهبود آن را ضروری می سازد. شاید بتوان بخشی از این شکاف منفی در اماکن و فضاهای ورزشی شهرداری مشهد را به غیرقابل کنترل بودن برخی ابعاد کیفیت در زمین ها و میادین ورزشی روباز این سازمان که متناسب با سن افراد سالمند نیست، نسبت داد.

بعد تضمین مربوط به عواملی چون ایجاد اطمینان، ایجاد احساس امنیت و آرامش در مشتریان است. شکاف منفی بالا در این بعد یعنی شهرداری مشهد نتوانسته است انتظارات سالمندان را برآورده کند. رتبه اول بعد تضمین در پژوهش حاضر در تضاد با نتایج پژوهش آربونی و همکاران (۱۳۸۴) رضانیان و همکاران (۱۳۹۲) و همتی نژاد و همکاران (۲۰۱۵) بود آنها در بررسی اماکن ورزشی دانشگاه، کمترین شکاف را در بعد «تضمین» گزارش کردند (۲۰،۲۱،۲۳). در پژوهش فرجی و همکاران (۱۳۹۵) نیز بعد تضمین در هر دو بخش ادراکات و انتظارات بهترین وضعیت را داشت (۱۲). سویتا (۲۰۱۲) نیز در ارزیابی کیفیت خدمات باشگاه های ورزشی به نتیجه مشابهی دست یافت (۱۹). در میان گویه های این بعد، گویه «احساس امنیت و آرامش مشتریان در هنگام تعامل و تماس با کارکنان» و گویه «رفتار مودبانه و فروتنی کارکنان بامشتریان بیشترین شکاف منفی را داشتند. بنابراین، به نظر می رسد توانمندسازی کارکنان اماکن ورزشی شهرداری مشهد در راستای بهبود دانش و توانایی کاری و درک بهتر سالمندان، بتواند مقدار شکاف منفی این بعد را کاهش دهد. در توجیه تضاد بین نتایج به دست آمده می توان به تفاوت در جامعه آماری و اماکن ورزشی مورد بررسی و مهمتر از همه نگرش متفاوت سالمندان نسبت به جوانان به فعالیتهای بدنی و اماکن ورزشی اشاره کرد.

قابلیت اعتماد بیشترین شکاف منفی کیفیت را پس از بعد تضمین به خود اختصاص داد. وجود شکاف منفی در این بعد یعنی خواسته ها و انتظارات کاربران در مجموعه ورزشی با توجه به برنامه زمانی و خدمات وعده داده شده، پیش نمی رود. به عقیده تهرانی و جمشیدی (۱۳۹۳) قابلیت اعتماد، امنیت و حفظ حریم خصوصی افراد نقش مهمی در ایجاد وفاداری مشتریان ایفا می کند (۲۴). طبق نتایج پژوهش های آربونی و همکاران (۱۳۸۴) بیشترین و کمترین میانگین شکاف به ترتیب در بعد همدلی و اعتماد و رضانیان و همکاران (۱۳۹۲) بیشترین شکاف کیفیت مربوط به بعد عناصر ملموس و کمترین آن مربوط به بعد اعتماد بود که

شکایات مطرح شده از سوی مشتریان است. نتایج پژوهش حاضر در حالی بعد همدلی را در رتبه چهارم دسته بندی کرد که نتایج پژوهش های رضانیان و همکاران (۱۳۹۲) همتی نژاد و همکاران (۲۰۱۵) فرجی و همکاران (۱۳۹۵) آربونی و همکاران (۱۳۸۴) و امامی و همکاران (۱۳۹۲) از بعد همدلی به عنوان بیشترین شکاف (رتبه اول) در بین ابعاد پنجگانه گزارش شده است، که در تضاد با نتیجه پژوهش حاضر بودند (۱۲،۲۰،۲۱،۲۵). این اختلاف نتیجه رتبه بندی بعد همدلی در بین پژوهش های پیشین می-تواند ناشی از نگرش متفاوت سالمندان نسبت به فعالیت ورزشی و اماکن ورزشی باشد. در پژوهش حاضر بیشترین شکاف منفی کیفیت در بعد همدلی مربوط به گوپه «عدم انتظار در ایجاد ساعتهای کاری راحت و بدون دردسر برای همه ی مشتریان» و «درک نیازهای خاص مشتریان از طرف کارکنان» بالاترین شکاف و «مناسب بودن زمان و ساعات کاری منظور شده برای مراجعه مشتریان»، توجه کارکنان به ارزشها و عواطف مشتریان» و «علاقمندی واقعی و قلبی به مشتریان و منافع آنها» با کمترین شکاف منفی بود. اسمعیلی و همکاران (۱۳۹۳) بعد همدلی را به عنوان بیشترین تأثیر و پیش بینی کننده قوی در رضایتمندی مشتریان گزارش کردند (۲۷). بنابراین، مدیران اماکن ورزشی می توانند با آموزش کارکنان ارتباطات اجتماعی و دوستانه تری بین کارکنان اماکن ورزشی و کاربران برقرار کنند و درک عمیق تری از نیازهای واقعی کاربران داشته باشند.

در نهایت کمترین شکاف منفی کیفیت در میان پنج بُعد بررسی شده، مربوط به بُعد پاسخگویی بود. بدین معنی که ارزیابی و ادراک کاربران از وضعیت موجود ابعاد پاسخگویی، بهتر از سایر ابعاد بوده است که با نتایج پژوهش های سویل و همکاران (۱۹۹۷) و چین و همکاران (۲۰۰۲) همسو بود (۲۸،۲۹). در حالیکه در پژوهش کبریایی و رودباری (۱۳۸۴) بُعد پاسخگویی دارای بیشترین و بُعد اطمینان دارای کمترین میانگین شکاف کیفیت بود (۳۰) همچنین، در پژوهش های فرجی و همکاران (۱۳۹۵) بیشترین شکاف منفی کیفیت مربوط به بُعد همدلی و کمترین آن مربوط به بُعد تضمین بود (۱۲). لازم به ذکر است که با توجه به اینکه شکاف کیفیت در این بُعد، کمتر از ابعاد دیگر بود، اما همچنان با وضع مطلوب فاصله داشت. این اختلاف نتیجه در رتبه بندی بُعد همدلی در بین پژوهش های پیشین می تواند ناشی از نگرش متفاوت سالمندان نسبت به فعالیت ورزشی

و اماکن ورزشی باشد.

در مقایسه با نتایج پژوهش های خارجی ژین (۲۰۱۸) خدمات ورزشی عمومی ارائه شده در استادیوم های ورزشی را بر اساس الگوریتم فازی مورد ارزیابی قرار داد. نتایج نشان داد که کیفیت خدمات عمومی ورزشی، دارای سطح متوسطی است (۳۱). همچنین سویک و همکاران (۲۰۱۷) نشان دادند سطح انتظارات افراد تحصیل کرده بیشتر از افراد عادی در تمام ابعاد کیفیت خدمات بود (۳۲). همچنین گولوز-رویز و همکاران (۲۰۱۸) نیز در پژوهشی به مقایسه و ارزیابی کیفیت خدمات ورزشی در اسپانیا، اکوادور و کلمبیا با استفاده از پرسشنامه ارزیابی کیفیت در کاربران خدمات ورزشی عمومی پرداختند. نتایج نشان دهنده شباهت انتظارات بین مشتریان این سه کشور بود (۳۳). کوتوریس و اکساندریس (۲۰۱۵) در پژوهش خود که در حوزه خدمات توریسم ورزشی، شکاف مثبت در همه ابعاد کیفیت خدمات گزارش کردند. طبق گزارش آنها ابعاد پاسخگویی، اعتبار، همدلی، عناصر عینی و اعتبار به ترتیب بیشترین شکاف مثبت را داشتند. شکاف مثبت نشان دهنده رضایت شرکت کنندگان از خدمات ارائه شده می باشد (۳۴). این نتایج با نتیجه پژوهش حاضر همخوانی ندارد. علت این ناهمخوانی را شاید بتوان به مدیریت متفاوت در دو کشور متفاوت در ارائه خدمات ورزشی در این دو پژوهش نسبت داد.

### نتیجه گیری

با توجه به نتیجه پژوهش حاضر مبنی بر وجود شکاف منفی در کیفیت خدمات اماکن ورزشی، می توان گفت برنامه ها و خدمات اماکن ورزشی شهرداری مشهد انتظارات سالمندان را برآورده نکرده است. نتایجی مبنی بر وجود شکاف مثبت در هیچ کدام از ابعاد کیفیت خدمات در پژوهش حاضر و سایر پژوهش های داخلی انجام شده در این زمینه مشاهده نشد که نشان دهنده کیفیت پایین و غیرقابل قبول خدمات ارائه شده در سطح اماکن ورزشی کشور می باشد. نتایج نشان می دهند که درک از کیفیت خدمات با توجه به جنس و گروه های سنی شرکت کننده متفاوت است. همچنین، افراد با سطوح درآمد غیریکسان ادراک متفاوتی از عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات دارند. همچنین، بیشترین انتظارات در تمام ابعاد کیفیت خدمات توسط شرکت کنندگان با تحصیلات بالا ثبت شده است که نشان دهنده بالا رفتن سطح انتظارات افراد تحصیل کرده می باشد. وجود امکانات

افزایش مشارکت ورزشی آنها را به دنبال داشته باشد.

### سیاسگزاری

از کلیه سالمندان و مسئولین محترم اماکن ورزشی شهرداری مشهد که در پژوهش حاضر ما را یاری کردند تشکر و قدردانی می‌شود.

### Reference

1. Samouei R, Keyvanara M. Explaining the Challenges of the Iranian Health System in the Face of Future Aging: Qualitative Study. *Salmand: Iranian Journal of Ageing*. 2022;16(4). <http://salmandj.uswr.ac.ir/article-1-2269-fa.html> <https://doi.org/10.32598/sija.2022.3270.1>
2. Oraki M, Mehdizadeh A, Dortaj A. The Effectiveness of Self-care Empowerment Training on Life Expectancy, Happiness, and Quality of Life of the Elderly in Iranian Elderly Care Centers in Dubai. *Salmand: Iranian Journal of Ageing*. 2019;14(3). <http://salmandj.uswr.ac.ir/article-1-1663-fa.html>
3. Zarghani SH, Kharazmi OA, Johari L. Evaluation of the "Age-Friendly" city indicators in Mashhad by focusing on the social-cultural indices. *Human Geography Research*. 2015;47(4):673-88. [https://jhgr.ut.ac.ir/article\\_51385.html](https://jhgr.ut.ac.ir/article_51385.html)
4. Jalili Z, Hosseini ZS, Shojaei Zade D. The Application of the Theory of Planned Behavior in Preventing Osteoporosis in Women Referring to Comprehensive Health Service Center in Tehran City, 2019-2020. 2022;21(1). <http://tbj.ssu.ac.ir/article-1-3194-fa.html> <https://doi.org/10.18502/tbj.v21i1.9930>
5. Middle-aged and elderly. [2022]. <https://hlt.bums.ac.ir/page-hltres/fa/22/show-form/3152-1>
6. Amini H, Toghyani Sh, Shabani AH. Identifying and prioritizing the factors that aggravate the process of urban space disorder for the use of the elderly. *Regional Planning*. 2022; [https://jzpm.marvdasht.iau.ir/article\\_5483.html](https://jzpm.marvdasht.iau.ir/article_5483.html)
7. Murayama Y, Ohba H, Yasunaga M, Nonaka K, Takeuchi R, Nishi M. The effect of intergenerational programs on the mental health of elderly adults. *Aging Ment Health*. 2015; 19(4): 306-14. <http://dx.doi.org/10.1080/13607863.2014.933309> <https://doi.org/10.1080/13607863.2014.933309>
8. Alavi Z, Alipour F, Rafiey H. Psychosocial Issues of Retirement in Iran: A Qualitative Study. *Salmand*. 1 [2022];15(4):396-409. <http://salmandj.uswr.ac.ir/article-1-1957-en.html> <https://doi.org/10.32598/sija.15.4.2879.1>

و زیرساختهای ورزشی مطلوب، کیفیت تجهیزات ورزشی در اماکن ورزشی و در دسترس بودن فضاهای ورزشی در جذب مشتری مؤثر می 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 نهایت

9. Jamshidi O, Doostipasha M, Razavi SMH, Gudarzi M. Adjustment of Optimal Sports Site Selection Criteria for Elderly Using Analytical Hierarchy Process and Geographic Information System. *Salmand*. 2022;12(4):506-17. <http://salmandj.uswr.ac.ir/article-1-1348-en.html> <https://doi.org/10.21859/sija.12.4.506>
10. Hosseinizare SM, Tajvar M, Abdi K, Esfahani P, Geravand B, Pourreza A. Leisure Spending Patterns, and their Relationship with Mental Health in the Elderly in Iran. *Salmand*. 2022; 15(3): 366-79. <http://salmandj.uswr.ac.ir/article-1-1819-en.html> <https://doi.org/10.32598/sija.15.3.2704.1>
11. Panigrahi SK, Azizan NA, Khan MWA. Investigating the empirical relationship between service quality, trust, satisfaction, and intention of customers purchasing life insurance products. *Indian Journal of Marketing*. 2018;48(1):28-46. <https://doi.org/10.17010/ijom/2018/v48/i1/120734>
12. Lee SY. Service quality of sports centers and customer loyalty. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*. 2017;29(4). <https://doi.org/10.1108/APJML-10-2016-0191>
13. Khesali Z, Mohammadi Shahboulaghi F, Khanke H BA. Effect of "Tai Chi Chuan" on Depression in elderly women. *Iranian Journal of Rehabilitation Research in Nursing*. 2017;2(2):39-46. <http://ijrn.ir/article-1-196-fa.html>
14. Soita PW. Measuring perceived service quality using SERVQUAL: A case study of the Uganda health and fitness sector. *International Journal of Business and Social Science*. 2012;3(5):261-71.
15. Ramezani, M., Faraji, R., Khoshnevis, F., Danesh Sani K. A survey on service quality in university sports' facilities based on SERVQUAL model (Case study: University of Gilan). *port Management and Development*. 2013;2(1):65-83.
16. Hematinezhad, M., Shabani, S., Taslimi Z. An Assessment of Research Services Quality in Higher Education Centers with KANO- QFD Approach (Case Study: Physical Education and Sport Science Faculty, Gilan University). *Journal*

- of Sport Management. 2017;9(3):489-514.
17. Emamai A, Khoshbakhti J, KASHTIDAR M. The Quality of Recreational Facilities Evaluation in Golestan Province Parks Based on (Gaps) Model. *SPORT MANAGEMENT REVIEW*. 2013;10(18):51-66.
  18. Faraji R, Bashiri M, Yavari Y, Khoshnevis F. Assessment of Customers' Perception and Expectation of University's Sports Facilities Service Quality using SERVQUAL Model (Case study: Azarbaijan Shahid Madani University). *Research on Educational Sport*. 2016;4(11):97-114.
  19. Arbona C, Burrige A, Olvera N. The Center for Epidemiological Studies Depression Scale (CES-D): Measurement equivalence across gender groups in Hispanic college students. *JAffect Disord*. 2017; 219:112-8. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0165032716323898>  
<https://doi.org/10.1016/j.jad.2017.05.024>
  20. Tehrani R, Jamshidi H. Analysis of the Impact Factors Information Quality, System Quality, Interface Design Quality on Customer Loyalty System Websites According to the Role of Satisfaction and Trust. *Iranian Journal of Information Processing & Management*. 2015;30(4):1085-106.
  21. Arbona C, Burrige A, Olvera N, Sarchiapone M, Zeppegno P, Gramaglia C, et all. The Center for Epidemiological Studies Depression Scale (CES-D): Measurement equivalence across gender groups in Hispanic college students. *JAffect Disord*. 2017;219(2):112-8. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0165032716323898>  
<https://doi.org/10.1016/j.jad.2017.05.024>
  22. Movadat A. MSMA. The service quality of Shiraz University sports facilities staff performance, a beginner in the SERQUAL model. Tehran: 2nd national conference on modern sciences and technologies in Iran; 2016.
  23. Sajjadi N, Mahmoudi A, Goodarzi M, Mizany M. A comparison of service quality provided by public and private sport clubs (body building and fitness) in Tehran based on customers viewpoints. *MANAGEMENT OF SPORT AND MOVEMENT SCIENCES*. 2012;1(2):33-48.
  24. Esmaili. M, Ehsani. M, Kouzechian. H Honari HA. Study of Service Quality Dimensions in Sport Tourism. *Sport Management Studies*. 2014;6(26):37-58. (Persian).
  25. Sewell N. Continuous quality improvement in acute health care: Creating a holistic and integrated approach. *Int J Health Care Qual Assur*. 1997;10(1):20-6.  
<https://doi.org/10.1108/09526869710159598>
  26. Chin KS, Pun KF. A proposed framework for implementing TQM in Chinese organizations. *International Journal of Quality and Reliability Management*. 2002;19(3):272-94.  
<https://doi.org/10.1108/02656710210415686>
  27. Kebriaei A, Roudbari M. Quality Gap in Educational Services at Zahedan University of Medical Sciences: Students Viewpoints about Current and Optimal Condition. *Iranian Journal of Medical Education*. 2004;25(3):53-62.
  28. Jin Z. Research on evaluation of public sports service in stadiums based on FNN algorithm. *Cluster Comput*. 2018;1-8.  
<https://doi.org/10.1007/s10586-018-2105-3>
  29. Cevik H, Şimşek KY, Yılmaz İ. The evaluating of service quality in recreational sport events: kite festival sample. 2017;8(1):73-93. <http://psbd.pau.edu.tr/article/view/5000200777/5000179967>
  30. Gálvez-Ruiz P, Conde-Pascual E, Estrella-Andrade A, García-Fernández J, Romero-Galisteo RP, Vélez-Colón L, Testing factorial invariance of the questionnaire of evaluation of the quality perceived in sports services in Spanish, Ecuadorian and Colombian users. *Current Psychology*. 2018;1-8.  
<https://doi.org/10.1007/s12144-018-0053-y>
  31. Kouthouris C, Alexandris K. Can service quality predict customer satisfaction and behavioral intentions in the sport tourism industry: An application of the SERVQUAL model in an outdoors setting. (February 2015):37-41.
  32. Lunenfeld B. The ageing male: demographics and challenges. *World J Urol*. 2002;20(1):11-6.  
<https://doi.org/10.1007/s00345-002-0250-y>
  33. Nabavi S H, Alipour F, Hejazi A, Rabani E, Rashedi V. Relationship between social support and mental health in older adults. *The Medical Journal of Mashhad University of Medical Sciences*. 2018;57(7):841-6. [http://mjms.mums.ac.ir/article\\_3756.html](http://mjms.mums.ac.ir/article_3756.html)
  34. Sample Size Calculator- Confidence Level, Confidence Interval, Sample Size, Population Size, Relevant Population - Creative Research Systems. <https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>
  35. Garmaroudi GR, Moradi A. Article Title: Socio-Economic status in Iran: a study of measurement index. *Payesh*. 2010;9(2):137-44.
  36. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry LL. SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality. *Journal of Retailing*. 1988; 1:12-40.