



مسابقات لیگ جهانی والیبال ۲۰۱۹ در اردبیل و تماشاگران آن

مقدمه و تألیف:

دکتر نسیم نریزبان کهن

استادیار مدیریت ورزشی دانشگاه محقق اردبیلی

پروفسور مهرداد ماسرمداده

استاد مدیریت ورزشی دانشگاه محقق اردبیلی

ثمین مهری نژاد خطبه سرا

کارشناس ارشد مدیریت ورزشی





سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

عنوان و نام پدیدآور	مسابقات لیگ جهانی والیبال در اردبیل و تماشاگران آن/ تهیه و تألیف مهرداد محرمزاده، نسرین عزیزیان کهن، ثمین مهری نژاد خطبه سرا
مشخصات نشر	اردبیل: چشمه نور، ۱۳۹۹.
مشخصات فیزیکی	۱۴۴ص: مصور، جدول.
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۹۷۰۱۴-۵
وضعیت فهرست نویسی	ف
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	والیبال -- تماشاگران -- نمونه پژوهی
موضوع	Volleyball attendance -- Iran -- Case studies
شناسه افزوده	عزیزیان کهن، نسرین، ۱۳۵۶ -
شناسه افزوده	مهری نژاد خطبه سرا، ثمین، ۱۳۷۳ -
رده بندی کنگره	GV۵۷/۱۰۱
رده بندی دیویی	۳۲۵۰۹۵۵/۷۹۶
شماره کتاب شناسی ملی	۷۲۶۵۶۸۵

مسابقات لیگ جهانی والیبال در اردبیل و تماشاگران آن

نویسنده: نسرین عزیزیان کهن، مهرداد محرمزاده و ثمین مهری نژاد خطبه سرا

موضوع: آرا: محمدتقی مهری نژاد

طراحی جلد: علی چشمه نور

ناشر: انتشارات چشمه نور

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۹

قیمت: ۳۰۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۷۰۱۴-۵-۸

پیشگفتار

در عصر حاضر، به علت شرایط خاص اقتصادی و اجتماعی، مردم با استرس و تنش های زیادی روبرو می باشند، و زمان اندکی برای اوقات فراغت خود دارند، لذا راه های گوناگونی وجود دارد که استفاده از اوقات فراغت به صورت بهینه صورت گیرد؛ تماشای مسابقات ورزشی در اوقات فراغت، می تواند به عنوان یکی از راهکارهای مفید و کاربردی برای کاهش فشارهای روانی و استرس و افزایش آرامش ذهنی و بدنی افراد توصیه گردد.

در مسابقات ورزشی، با توجه به رضایت تماشاگران، از اهمیت ویژه ای برخوردار بوده زیرا رضایت حداکثری تماشاگران می تواند، شوق مهمی برای حضور مجدد تماشاگران در ورزشگاه و استادیوم ها باشد. رضایت تماشاگران به عوامل متعددی بستگی دارد از جمله؛ کیفیت مسابقه ورزشی، تعهد و پاسخگویی برگزار کنندگان مسابقات، امنیت تماشاگران، کیفیت فرآیند برگزاری مسابقه، شواهد فیزیکی مانند صداها، بوها، دمای هوا، رنگ ها، ترکیب صندلی ها و سایر تجهیزات، سهولت دسترسی به امکانات و غیره.

اگر چه کیفیت خدمات، قضاوت درباره برتری کلی خدمات به هیئت خدمات است، درحالیکه رضایت، قضاوت مشتری درباره تأثیرات خدمات هستند. کیفیت خدمات اساسی ترین نقش را در رضایت یا نارضایتی مراجعه کنندگان ایفا می کند. رضایت احساس یا نگرشی است که مشتری پس از دریافت خدمات با آن مواجه می شود به عبارتی دیگر؛ واکنشی مربوط به خشنودی مصرف کنندگان و قضاوتی درباره این که آیا محصولات و خدمات و یا ویژگی های آنان سطح قابل قبولی از رضایت را فراهم می کنند یا خیر.

ح ■ مسابقات لیگ جهانی والیبال ۲۰۱۹ در اردبیل و تماشاگران آن

این کتاب با هدف بررسی تاثیر انگیزه حضور و کیفیت خدمات بر رضایتمندی تماشاگران در مسابقات لیگ ملت های والیبال (لگ جهانی) مردان ۲۰۱۹ استان اردبیل انجام گرفته است.

www.ketab.ir

فهرست مطالب

فصل اول

۱۳	مقدمه
۱۴	مقدمه
۱۷	تاریخچه واکاوی در جهان
۱۸	تاریخچه والیبال در سیر کشورها
۱۸	تاریخچه والیبال در ایران
۲۰	تاریخچه فدراسیون بین المللی والیبال
۲۰	نخبگان تاریخ والیبال

فصل دوم

۲۳	مبانی نظری
۲۴	مقدمه
۲۴	تماشاگران و اهمیت حضور آنها
۲۷	انگیزه حضور تماشاگران
۲۸	عوامل انگیزش حضور تماشاگران از نظر محققین
۳۶	رضایتمندی تماشاگران
۳۸	کیفیت خدمات
۳۹	دسترسی خدمات
۳۹	امنیت

کیفیت بازی ۴۰

فصل سوم

مروری بر مطالعات گذشته ۴۲

مقدمه ۴۳

مطالعات داخلی ۴۳

مطالعات خارجی ۴۸

فصل چهارم

مطالعه موردی ۵۲

چکیده ۵۳

اهمیت مطالعه و ضرورت تحقیق ۵۵

فرضیات تحقیق ۵۶

فرضیه اصلی ۵۶

فرضیه های فرعی ۵۶

سوالات تحقیق ۵۸

قلمرو تحقیق ۵۹

قلمرو موضوعی تحقیق ۵۹

قلمرو مکانی تحقیق ۵۹

قلمرو زمانی تحقیق ۵۹

متغیرهای تحقیق ۶۰

تعاریف مفهومی و متغیرهای تحقیق ۶۰

کیفیت خدمات عملکردی ۶۲

دسترسی خدمات ۶۲

امنیت ۶۲

عوامل ملموس (طراحی و جذابیت فضای ورزشگاه) ۶۲

پاسخگویی ۶۳

۶۳	 قابلیت اطمینان	-
۶۳	 کیفیت نتیجه	
۶۴	 روش تحقیق	
۶۴	 جامعه آماری	
۶۴	 نمونه آماری و روش نمونه گیری	
۶۵	 ابزار اندازه گیری	
۶۵	 روایی و پایایی ابزار اندازه گیری	
	روایی	۶۶
	پایایی	۶۶
۶۸	 شیوه جمع آوری داده ها	
۶۹	 روش تجزیه و تحلیل آماری	

فصل پنجم

۷۰	 نتیجه گیری
۷۱	 نتیجه
۷۱	 بخش اول: آمار توصیفی
۷۱	 جدول فراوانی برحسب جنسیت پاسخگویان
۷۲	 جدول فراوانی برحسب وضعیت تاهل پاسخگویان
۷۳	 جدول فراوانی برحسب رده سنی پاسخگویان
۷۵	 جدول فراوانی برحسب سطح تحصیلات پاسخگویان
۷۶	 جدول شاخص های گرایش به مرکز و پراکندگی متغیرهای تحقیق
۷۷	 بخش دوم : آمار استنباطی
۷۸	 بررسی وضعیت نرمالیت متغیرها
۷۸	 آزمون نرمالیت
۷۹	 آزمون فرضیات تحقیق
۱۱۹	 نتایج توصیفی پژوهش
۱۱۹	 یافته های مطالعه

۱۲۶..... پیشنهادات کاربردی

۱۲۹..... پیشنهادات در خصوص پژوهش های آتی

۱۳۱ منابع و مآخذ

۱۳۱..... منابع فارسی

۱۳۵..... منابع لاتین

در ششنامه ۱۳۹

۱۳۹..... پیوسته