

مدیریت ورزشی _ زمستان ۱۴۰۰
دوره ۱۳، شماره ۴، ص: ۱۲۶۱-۱۲۳۵
نوع مقاله: علمی - پژوهشی
تاریخ دریافت: ۲۵ / ۰۵ / ۹۹
تاریخ پذیرش: ۲۹ / ۰۷ / ۹۹

شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بحران هواداری در لیگ برتر فوتبال ایران براساس مدل سه‌شاخگی

نسرین بیگلری^۱ - سیدرضا حسینی نیا^{۲*} - هادی باقری^۳ - ویلیام تیموتی کومبس^۴
۱. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه صنعتی شاهرود، شاهرود، ایران ۲. استادیار مدیریت ورزشی،
دانشگاه صنعتی شاهرود، شاهرود، ایران ۳. استادیار دانشگاه صنعتی شاهرود، شاهرود، ایران ۴. استاد ارتباطات
دانشگاه ای اند ام تگزاس، تگزاس، آمریکا

چکیده

هدف از پژوهش حاضر شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بحران هواداری در لیگ برتر فوتبال ایران براساس مدل سه‌شاخگی بود. این پژوهش از نوع آمیخته بود که در دو مرحله کیفی و کمی انجام گرفت. در بخش کیفی برای انجام مصاحبه‌های عمیق، از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد. پس از انجام ۲۱ مصاحبه با متخصصان، داده‌ها براساس رویکرد تحلیل محتوای کیفی کدگذاری شد. در بخش کمی، ۱۰ نفر از خبرگان براساس نمونه‌گیری قضاوتی انتخاب شدند و داده‌ها به روش تحلیل سلسله‌مراتبی رتبه‌بندی شد. براساس نتایج پژوهش، ۱۸ عامل شناسایی‌شده مؤثر بر بحران هواداری در سه شاخه محتوایی، ساختاری و زمینه‌ای قرار گرفتند. عوامل شاخه محتوایی به ترتیب اولویت عبارت بودند از: وضعیت داوری، فساد در فوتبال، کجرفتاری هواداران، مدیریت ارتباطات، قومیت‌گرایی و نژادپرستی، ویژگی‌های روان‌شناختی، رفتارهای غیرحرفه‌ای ذی‌نفعان و ترکیب جمعیتی؛ عوامل شاخه ساختاری به ترتیب اولویت عبارت بودند از: مدیریت ایمنی و امنیت استادیوم، زیرساخت عمومی و زیرساخت اورژانسی-پزشکی؛ عوامل شاخه زمینه‌ای نیز به ترتیب عبارت بودند از: عوامل فرهنگی-اجتماعی، کارکرد رسانه، عملکرد شورای تأمین، قوانین انضباطی، شرایط تیم و رقابت، عوامل سیاسی-اقتصادی و شرایط جوی. بنابراین به مدیران و مسئولان برگزاری مسابقات و باشگاه‌ها پیشنهاد می‌شود که با آگاهی از عوامل شناسایی‌شده در جهت مدیریت مؤثرتر بحران هواداری گام بردارند.

واژه‌های کلیدی

بحران هواداری، تحلیل محتوای کیفی، زمینه‌ای، ساختاری، محتوایی.

Email: Rhosseininia@gmail.com

* نویسنده مسئول: تلفن: ۰۹۱۳۸۰۸۸۲۹۰

مقدمه

فوتبال در طی سده گذشته از یک بازی ساده به ورزش حرفه‌ای و صنعتی تمام‌عیار تبدیل شده و چنان در زندگی مردم رسوخ کرده که نوعی سبک زندگی و پدیده مهم اجتماعی را شکل داده است (۱). هواداران^۱ از جمله گروه‌های متأثر از این پدیده مهم اجتماعی‌اند که تعداد آنها روزبه‌روز در حال افزایش است. در سال ۲۰۱۸، بیش از ۳/۵ میلیارد بیننده جام جهانی روسیه را تماشا کردند (۲). در حقیقت، فوتبال و هواداران آن مکمل یکدیگرند و رابطه تنگاتنگی با هم دارند (۳). هواداران فوتبال نه تنها برای افزایش سرمایه باشگاه سودمندند، بلکه نقش اجتماعی آنها نیز بسیار حائز اهمیت است. آنها بزرگ‌ترین و مهم‌ترین حامیان باشگاه‌ها هستند و رشد اقتصادی فوتبال در گرو اقبال هرچه بیشتر آنها به این پدیده است. طبق آمار سازمان لیگ حرفه‌ای، فوتبال ایران در هر فصل به‌طور میانگین حدود ۴۶۴ میلیون تومان تنها از محل بلیت‌فروشی مسابقات کسب می‌کند (۴). همچنین به‌زعم تلیتوف، لتونوفسکا و پیگول^۲ (۲۰۱۹) یک‌سوم درآمد یک تیم فوتبال موفق اروپایی پول‌هایی است که در روز مسابقه و از طریق خرید بلیت توسط هواداران فوتبال به‌دست می‌آید. فوتبال بدون توجه به نژاد، وضعیت اقتصادی و سطح تحصیلات هواداران سبب تقویت همبستگی اجتماعی آنها، افزایش جامعه‌پذیری، ارتقای سلامت جسم و روان و کنترل اجتماعی می‌شود (۵). با وجود پذیرش کارکردهای مثبت فوتبال در پی افزایش تعداد و حضور هواداران به لحاظ اقتصادی و اجتماعی، جنبه‌های منفی و تاریک آن برای هواداران همچون خشونت، فساد، تجمعات اعتراضی، نژادپرستی، وحشت، هوموفوبیا، منحل شدن مسابقه و هولیگانسیم، مجموعه‌ای از موضوعات و شرایط نامطلوبی است که جزئی از واقعیت‌های این صنعت است (۱-۳). به‌عبارتی پویایی و تکامل صنعت فوتبال نیز همانند بسیاری از صنایع دیگر بر میزان عدم قطعیت آن تأثیر می‌گذارد و تصمیمات اجرایی را تنزل می‌دهد (۶).

ایجاد آشوب و بحران در سازمان‌های ورزشی برآیندی از کارکرد عناصر و عوامل مؤثر در حوزه‌های اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی جامعه است. عملکرد مناسب و مطلوب این حوزه‌ها رمز ثبات و امنیت در محیط‌های ورزشی است و عملکرد نامناسب و اختلال در کار هریک از این حوزه‌ها سبب ظهور و بروز وضعیتی نامطلوب خواهد شد (۷). وقتی در مورد بحران صحبت می‌شود که یک گروه، سازمان یا جامعه تهدیدی جدی برای ساختار زیربنایی، ارزش‌های اساسی و هنجارهای یک نظام را تجربه کنند که

1. Fans

2. Tielietov, Letunovska & Pigul

در زمان و شرایط نامطلوب نیازمند تصمیم‌گیری فوری و حیاتی باشد (۸). واژه «بحران» معادل واژه انگلیسی Crisis است که می‌توان آن را شرایط غیرمنتظره، نامطلوب و غیرعادی دانست (۸). در مدیریت بحران به «وضعیت غیرطبیعی و ناپایدار که اهداف راهبردی سازمان، شهرت یا قابلیت زندگی مردم را تهدید می‌کند» بحران گفته می‌شود که در سه مرحله قبل، حین و بعد از بحران نیازمند مدیریت است (۹). بحران وضعیت غیرمنتظره‌ای است که بی‌ثباتی و عدم اطمینان ایجاد می‌کند و سبب افزایش اضطراب و عدم کنترل می‌شود، این وضعیت می‌تواند به آسیب جسمی و غیرجسمی منجر شود که بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد و شهرت آنها را تهدید می‌کند (۱۰). در حوزه‌های گوناگون بحران‌های مختلفی مانند بحران‌های طبیعی (سونامی، زلزله و سیل) (۱۱)، بحران‌های صنعتی (نشت‌ها، انفجارها و نقص تجهیزات)، حوادث عمدی (خشونت در محل کار، دستکاری محصولات و حملات تروریستی) (۱۲)، بحران‌های انسانی (رفتارهای پرخطر، سوء تغذیه، مصرف الکل و مواد مخدر، شیوع بیماری‌های مهاجرت‌های اجباری) (۱۳)، بحران‌های گردشگری (جنگ، جرم و جنایت، چالش‌های اقتصادی-اجتماعی و درگیری‌های طولانی‌مدت) (۱۴) و بحران‌های سازمانی (دستکاری اطلاعات، شایعات، خطاهای فنی و سوء رفتارهای سازمانی) (۱۵) شناسایی، طبقه‌بندی و بسط داده شده‌اند. وجه مشترک تمامی این وقایع، این است که این حوادث پاسخگویی طبق روال معمول را برای افراد مسئول غیرممکن می‌سازد و مدیران، رهبران و همه افراد پاسخگو به این حوادث را مجبور به اتخاذ تصمیمات فوری می‌کند، درحالی‌که اطلاعات ضروری درباره علل و عواقب این حوادث در دسترس نیست یا اطلاعات موجود غیرقابل اعتماد و ناقص است (۸).

موضوع بحران در صنعت ورزش واقعیتی انکارناپذیر است. روزی نیست که اخبار مربوط به بحران‌های کوچک و بزرگی که در گوشه و کنار دنیا رخ می‌دهد، در رسانه‌ها منعکس نشود، این بحران‌ها ممکن است تا آنجا پیش رود که منافع داخلی و خارجی جوامع یا اعتبار یک سازمان بزرگ را تهدید کند (۱۶). گواه این ادعا در حوزه ورزش حوادث تأسف‌باری همچون صدمه دیدن و کشته شدن برخی افراد هنگام استفاده از تجهیزات ورزشی، هولیگان‌یسم، اوباشگری‌ها، درگیری‌ها و مرگ هواداران در بازی‌های پرتطرفدار، ریزش و تخریب بخشی از ورزشگاه‌ها، برق‌گرفتگی و تلفات جانی هواداران، ورود گروه‌های مافیایی در ورزش، فساد اداری، نفوذ قومیت‌گرایی، تهدیدات و حملات تروریستی و آزار جنسی در ورزش است که هر کدام از این موارد می‌توانند بحران یا زمینه‌ساز بحران در ورزش باشند. بحران‌ها ماهیت بسیار پیچیده‌ای دارند؛ همان‌طور که یآوری گهر و منصور می‌مؤید (۱۳۹۶) بیان می‌کنند، تعریف شرایط بحرانی در محیط‌های

مختلف، کاملاً متفاوت است. به عبارت دیگر، یک اتفاق می‌تواند در جایی فاجعه‌ای به حساب آید و در جای دیگر حتی علائم هشداردهنده را نیز به صدا در نیاورد (۱۷). از این‌رو بروز بحران در ورزش دلایل خاص خود را دارد و مدیریت آن نیز تدابیر ویژه‌ای را می‌طلبد (۷). براساس مفاهیم و تعاریف بحران، بحران هواداری^۱، اتفاقات غیرمنتظره و برنامه‌ریزی‌نشده‌ای است که بی‌ثباتی و عدم اطمینان ایجاد می‌کند و می‌تواند به خسارت‌های جانی، روانی، آبرویی و مالی هواداران منجر شود. با توجه به طبقه‌بندی ژنگ^۲ (۲۰۱۸) از جمله بحران‌های ورزشی (بحران‌های داخل و خارج از میدان ورزش)، بحران هواداری را می‌توان در زمره بحران‌های داخل در میدانی ورزشی محسوب کرد (۱۸). البته کمتر پژوهشی با این نگاه، مسائل حوزه هواداری را بررسی کرده است.

یوسف، آکینوسی و موراکینو^۳ (۲۰۲۰) در پژوهش خود نشان دادند که حضور زیاد هواداران فوتبال در یک مکان، احتمال بروز تهدیدات بسیاری مانند حملات تروریستی، فاجعه‌های ساختمانی، بلایای طبیعی همچون آتش‌سوزی و نزاع و درگیری هواداران را افزایش می‌دهد (۱۹). ریحان (۲۰۱۹) و شولز و وسپلاک (۲۰۱۹) در پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که نحوه قضاوت داوران بر بروز پرخاشگری و خشونت تماشاگران مؤثر است (۲). گلینسک، استرانگ و دیزلی^۴ (۲۰۱۸)، در تحقیقی با عنوان «مدلسازی رفتار جمعیت برای پیشگیری و مقابله با خشونت و رفتار ضداجتماعی هواداران در جام جهانی قطر در سال ۲۰۲۲»، با طراحی یک نرم‌افزار به‌صورت سه‌بعدی، ورزشگاه و مسیرهای حرکت هواداران را ترسیم و تلاش کردند برای مقابله با خشونت، حرکات و رفتار آنها را در محیط ورزشگاه شبیه‌سازی و پیش‌بینی کنند (۲۰). تیلور، استرانگ و دیزلی^۵ (۲۰۱۸) نیز در تحقیقی رویکردهای اولیه در خصوص پیشگیری از رفتارهای خشونت‌آمیز و ضداجتماعی هواداران در مسابقات جام جهانی ۲۰۱۸ روسیه را به‌منظور استفاده بهینه قطر از تجارب روسیه در برگزاری جام جهانی بررسی کردند. مهم‌ترین اقدامات مؤثر روسیه شامل حمل‌ونقل عمومی رایگان، استفاده از کارت‌های هواداری که تمام مشخصات تماشاگر روی آن درج شده بود، ایجاد فضاهای لذت‌بخش برای هواداران و در نتیجه تسهیل بروز رفتارهای مثبت توسط آنان، محدودیت‌ها و ممنوعیت فروش الکل و پاسخ‌های غیرکیفری و قضایی، استفاده از تجهیزات و فناوری‌های

-
1. Fan Crisis
 2. Zhang
 3. Yusuf, Akinwusi & Morakinyo
 4. Glenesk, Strang & Disley
 5. Taylor, Strang & Disley

نوبین برای کنترل ورود هواداران به داخل ورزشگاه، استفاده از تاکتیک‌های مناسب پلیسی (مانند حضور پررنگ پلیس در شهرهای میزبان، افزایش تحمل‌پذیری و آستانه تحمل کارکنان پلیس، تعامل مثبت پلیس با انجمن هواداران و توجیه هواداران متعصب و جنجالی) و برقراری تعادل مناسب بین ایمنی و امنیت بود (۲۱). آرنولد و وس^۱ (۲۰۱۸) در پژوهش خود ارتباط بین نژادپرستی و خشونت هواداران را تأیید و بیان کردند که این رفتار موجب نگرانی‌های جدی در مورد ایمنی هواداران و بازیکنان شده است (۲۲). تاسیک^۲ (۲۰۱۸) نیز در مطالعه مروری با موضوع مقررات قضایی در مورد خشونت در مسابقات ورزشی و مسائل قابل بحث در دادگاه، قوانین بین‌المللی و به‌طور خاص قوانین مجازات مربوط به جمهوری صربستان را که با هدف مدیریت رفتار تماشاگران تدوین شده است، مورد بحث و بررسی قرار داد. این محقق معتقد است که قوانین و مجازات مرتبط با خشونت در رویدادهای ورزشی که شامل دامنه وسیعی از مجازات‌ها شامل زندان، جریمه نقدی، بازداشت خانگی، محرومیت از خدمات اجتماعی و محرومیت از ورود به ورزشگاه است، طی سال‌های متمادی، با وجود افزایش تعداد رویدادهای ورزشی سبب کاهش جرائم جنایی مرتبط با رویدادهای ورزشی شده است (۲۳).

آنچه در پیشینه پژوهش محسوس است، آن است که کشورهای دیگر در مرحله پیشرفته‌تری از مدیریت بحران قرار دارند و راهکارها را مطالعه و بررسی می‌کنند، درحالی‌که ما هنوز در ابتدای راه یعنی در مرحله شناسایی عوامل بحران‌زا قرار داریم و در همین زمینه نیز خلأ تحقیقاتی وجود دارد. از جمله معدود پژوهش‌های انجام‌گرفته در این زمینه تحقیقات دنیایی، شفیع و افروزه (۱۳۹۷) است که در مطالعه شناسایی و تبیین مؤلفه‌های مؤثر در بروز فساد در فوتبال ایران، نشان دادند متغیرهای مدیریتی-اداری و آموزشی-تربیتی بیشترین تأثیر را در بروز فساد در سطح عوامل میانی و خرد دارند. همچنین، بالاترین رتبه شکل‌های فساد از دیدگاه بازیکنان، مربیان، داوران، کادر فنی و مدیریتی و اصحاب رسانه، تباری و از دیدگاه اعضای آکادمی فوتبال تحصیل مال از طریق نامشروع بود (۲۴). شاه‌منصوری و مظفری (۱۳۸۵)، طی تحقیقی در خصوص عوامل بروز بحران‌های ورزشی، به این نتیجه دست یافتند که مهم‌ترین عامل در بروز بحران ابتدا عامل نرم‌افزار (مدیریت و برنامه‌ریزی، هماهنگی، شناسایی عوامل بحران‌زا، طرح و برنامه مقابله با بحران) است و پس از آن دو عامل سخت‌افزار (رعایت ضوابط و استانداردهای ساخت‌وساز، طراحی مناسب تأسیسات، ضوابط و مقررات در ساخت ورودی، خروجی، سقف و رعایت ضوابط و مقررات

1. Arnold & Veth

2. Tasic

ایمنی ورزشگاه) و جان‌افزار (عوامل روانی-اجتماعی مؤثر بر رفتار هواداران، ورزشکاران، مربیان و داوران) به صورت مشترک در اولویت دوم قرار گرفتند و عامل رسانه (عملکرد صداوسیما، مجلات و رسانه‌ها) در اولویت سوم قرار داشت (۷). شفیعی و همکاران (۱۳۹۶)، در مطالعه توصیفی-تحلیلی، نقش پلیس در استادیوم‌های فوتبال و بررسی راهکارهای مواجهه نیروهای پلیس با تماشاگران را بررسی کردند. یافته‌های پژوهش آنها بیانگر فقدان تعداد مناسب نیروهای پلیس نسبت به تعداد تماشاگران و استقرار مناسب نیروها در عدم محدود کردن دید تماشاگران به زمین بازی، در خلال برگزاری مسابقات ورزشی بود (۲۵).

پژوهش‌های انجام گرفته در حوزه هواداری فوتبال ایران نیز اغلب به مباحث پرخاشگری و خشونت تماشاگران محدود شده است. اما واقعیت این است که تلفات و خسارات جانی و روانی، جراحت و نقص عضو هواداران که ناشی از درگیری‌های هواداران، نارضایتی اجتماعی آنها از ساختارهای دولتی و ضعف زیرساخت‌های فوتبال و دیگر عوامل ناشناخته است، مفهومی بسیار وسیع‌تر از رفتارهای ضداخلاقی و اجتماعی هواداران است و علت‌های متفاوتی نیز می‌تواند سبب بروز آن باشد. این در حالی است که جایگاه ویژه حجم وسیع هواداران در فوتبال چه به لحاظ کارکردهای اجتماعی و چه به لحاظ درآمدزایی برای باشگاه بر کسی پوشیده نیست و با تکرار حوادث ناگوار برای هواداران فوتبال ممکن است در سال‌های آتی باشگاه‌ها و جامعه شاهد کاهش اعتماد و لذت هواداران و در نتیجه کمرنگ شدن شدید حضور آنها در ورزشگاه‌ها و پیامدهای منفی آن باشند. بنابراین سازمان‌ها باید به‌طور جامع، علل مشکلات و حوادثی را که روزانه با آنها روبه‌رو می‌شوند، به صورت ریشه‌ای شناسایی و بررسی کنند، به این معنی که باید بحران‌ها به صورت کامل تجزیه و تحلیل و مشخص شود که آیا آنها نتیجه اشتباهات ساده بوده یا در نتیجه فرایندهای نامناسب و ناموفق رخ داده‌اند (۹). نتایج محدود پژوهش‌های انجام گرفته در کشور در خصوص بحران‌های ورزشی نشان می‌دهد که ضعف در مدیریت و برنامه‌ریزی، عدم شناسایی عوامل بحران‌زا و نداشتن برنامه در مقابل بحران از مهم‌ترین عوامل بروز بحران در ورزش است (۷).

متأسفانه بررسی بحران‌های رخ داده در ورزش کشور حاکی از آن است که در بسیاری از موارد شیوه‌ها و رویکردهای مبارزه با بحران بیشتر اتفاقی، واکنش‌گرا و ناپایدار بوده‌اند و تلاش‌های صورت گرفته برای مقابله با بحران با واکنش سریع و هماهنگی به موقع همراه نبوده است (۲۶). به نظر می‌رسد دلیل عملکرد واکنشی و غیرفعال مسئولان به بحران‌های رخ داده در حوزه هواداری فوتبال، ناشناخته ماندن عوامل ایجاد آن باشد. در مجموع تحلیل بحران‌ها و به‌کارگیری روش‌های سودمند برای پیشگیری، آمادگی و به‌طور کلی مدیریت بحران‌ها، مقوله‌ای پرهزینه و در عین حال طولانی است، اما نظر به اینکه این مسئله می‌تواند

تقلیل خسارات تأسیسات زیربنایی، خسارت اقتصادی، آسیب‌دیدگی و تلفات جانی و آثار ثانویه روانی و اجتماعی را برای جامعه و به‌خصوص جوامع ورزش در پی داشته باشد و از طرف دیگر بروز بیش از پیش بحران در حوزه هواداری که نشان از کم‌توجهی مسئولان و اقدامات موقتی و غیراصولی به بحران‌های ورزشی و مدیریت آن دارد، ضرورت انجام پژوهش حاضر را محسوس‌تر می‌کند. از این‌رو برای پیشگیری از وقوع بحران، آمادگی و پاسخ مناسب و به‌موقع به بحران ابتدا ضروری است عوامل ایجاد بحران هواداری کشور به‌طور جامع شناسایی و اولویت‌بندی شود.

در تحلیل بحران هواداری می‌توان از رویکرد مدل سه‌شاخگی^۱، که پدیده‌ها را برحسب سه دسته عوامل رفتاری، ساختاری و زمینه‌ای تحلیل می‌کند، استفاده کرد، چراکه آلدرفر^۲ (۱۹۸۰) در تبیین مدل‌های علمی بیان می‌کند، در صورتی که سه دسته مذکور در رابطه با یک پدیده مدنظر قرار گیرند، شناخت جامعی از یک پدیده به‌دست خواهد آمد (۲۴). دنیایی و همکاران (۱۳۹۷) پس از شناسایی عوامل مؤثر در پولشویی در ورزش، به‌منظور قابل درک بودن بهتر عوامل، مدلی را براساس لایه‌های تفکیک‌شده رفتاری، ساختاری و محیطی (زمینه‌ای) ارائه کردند (۲۴). شیرزادی (۱۳۹۸) نیز عوامل ایجادکننده سکوت سازمانی و ارتباط آن با بهره‌وری کارکنان ادارات ورزش و جوانان را براساس مدل سه‌شاخگی بررسی کرد (۲۷). قنبری و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با هدف آسیب‌شناسی تربیت بدنی و ورزش مدارس، با در نظرگیری مدرسه به‌عنوان یک سازمان، مدل سه‌شاخگی را برای بررسی پدیده‌های موجود در آن به‌کار بردند (۲۸). اعتقاد بر این است که هر نظریه‌ای که پدید می‌آید، در سه قلمرو یا سطح رفتاری، ساختاری و زمینه‌ای قابل بررسی است؛ ارتباط بین این عوامل به‌گونه‌ای است که هیچ پدیده یا رویدادی نمی‌تواند خارج از تعامل این سه شاخه صورت گیرد؛ رابطه این سه شاخه بسیار تنگاتنگ است و در عمل از هم جدایی‌ناپذیرند. در واقع، نوع روابط موجود بین این سه شاخه از نوع لازم و ملزوم است (۲۸، ۲۹). از این‌رو پژوهش حاضر بر آن است تا عوامل مؤثر بر بحران هواداری را شناسایی و براساس مدل سه‌شاخگی اولویت‌بندی کند.

1. three-point model
2. Alderfer

روش پژوهش

پژوهش حاضر، براساس هدف از نوع اکتشافی-کاربردی و براساس روش گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی و پیمایشی است. این پژوهش به شکل آمیخته و در دو بخش کیفی و کمی انجام گرفته است. در بخش کیفی، رویکرد اجرایی پژوهش، از نوع تحلیل محتوای کیفی عرفی^۱ بود. این روش از نوعی رویکرد استقرایی بهره می‌گیرد؛ یعنی روند شکل‌گیری نظریه در این راهبرد، حرکت از جزء به کل است. نمونه آماری انتخاب‌شده برای انجام مصاحبه‌های عمیق و نیمه‌ساختاریافته در این پژوهش را علاوه بر اعضای شورای تأمین و مسئولان برگزاری مسابقات به‌عنوان خبرگان و متخصصان بحران و مدیریت بحران در حوزه فوتبال، هواداران، بازیکنان، مدیر عاملان باشگاه‌ها، سرمربی و مربی تیم‌ها و همچنین متخصصان علمی و دانشگاهی در این حوزه تشکیل دادند. شایان ذکر است که نمونه‌های انتخاب‌شده از باشگاه‌ها از ۹ باشگاه حاضر در لیگ برتر کشور (فولاد خوزستان، صنعت نفت آبادان، گل گهر سیرجان، ذوب‌آهن اصفهان، سپاهان اصفهان، شاهین شهرداری بوشهر، پارس جنوبی جم و ماشین‌سازی تبریز) و متخصصان علمی و دانشگاهی انتخاب‌شده نیز دارای سابقه کار در فدراسیون فوتبال بودند. برای انجام مصاحبه و گردآوری داده‌ها از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد.

در روش تحلیل محتوای کیفی سؤال‌های پژوهش به‌جای آنکه به شکل فرضیه‌های خاص مطرح شوند، باید باز و کلی باشند و نظریه حاصل باید تبیین‌کننده پدیده‌ای باشد که بررسی می‌شود. مصاحبه با توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مصاحبه‌شوندگان شروع می‌شد و سپس با سؤالات اصلی پژوهش ادامه پیدا می‌کرد و در پایان نیز از مصاحبه‌شوندگان با سؤال باز مانند " آیا فکر می‌کنید مطلبی هست که در این حوزه به آن نپرداخته‌اید؟" خاتمه می‌یافت. مدت زمان مصاحبه بین ۴۵ تا ۹۰ دقیقه و میانگین زمانی مصاحبه‌ها ۶۰ دقیقه بود. به‌منظور ثبت اطلاعات حاصل از مصاحبه‌ها علاوه بر نکته‌برداری، پس از کسب اجازه از مصاحبه‌شوندگان، صحبت‌های آنها ضبط شد. همزمان با جمع‌آوری داده‌ها، کار تحلیل آنها نیز انجام گرفت؛ بدین ترتیب، مصاحبه‌ها تا رسیدن کدها به اشباع نظری ادامه یافت. اشباع نظری پس از ۱۹ مصاحبه حاصل شد، زیرا بدون اینکه کدهای جدیدی ظاهر شوند، همان ایده‌ها توسط مصاحبه‌شوندگان تکرار می‌شدند (۳۰). برای حصول اطمینان از کفایت داده‌ها، دو مصاحبه دیگر نیز انجام پذیرفت و در مجموع ۲۱ مصاحبه صورت گرفت. برای اعتبارسنجی کدگذاری‌ها، براساس نظر توماس^۲ (۲۰۱۷)، فرایند

1. Conventional Content Analyzing
2. Thomas

بازبینی توسط مشارکت‌کنندگان انجام گرفت؛ بدین‌صورت که تحلیل‌های مبتنی بر نظرهای هر مشارکت‌کننده به‌همراه مدل شکل‌گرفته تا آن مرحله برای افراد ارسال می‌شد تا در مورد صحت آن نظر دهند (۳۱). هیچ‌یک از شرکت‌کنندگان مشروعیت نسخه‌های خود را زیر سؤال نبردند، بنابراین نسخه‌ها به‌عنوان بازتاب روند مصاحبه دقیق پذیرفته شدند. همچنین برای اطمینان بیشتر از پایایی کدگذاری‌ها از روش پایایی بین دو کدگذار^۱ استفاده شد. برای محاسبه پایایی مصاحبه با روش توافق درون‌موضوعی دو کدگذار، دو مصاحبه توسط همکاران پژوهش کدگذاری و درصد توافق به‌عنوان شاخص پایایی تحلیل با استفاده از فرمول زیر محاسبه شد:

$$\text{درصد پایایی} = \frac{2 \times \text{تعداد توافقات}}{\text{تعداد کل کدها}}$$

اطلاعات مربوط به محاسبه پایایی دو کدگذار در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. میزان توافقات و عدم توافقات در کدگذاری دو کدگذار

شماره مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	پایایی بین دو کدگذار
۱	۲۶	۱۲	۴	۹۲٪
۲	۲۴	۱۱	۲	۹۱٪
کل	۵۰	۲۳	۶	۹۲٪

مقدار پایایی محاسبه‌شده (۹۲٪) حاکی از رد فرض استقلال کدهای استخراج‌شده و تأیید وابستگی آنها به یکدیگر است. بنابراین، می‌توان ادعا کرد که فرایند کدگذاری نهایی از پایایی کافی برخوردار بود. برای افزایش قابلیت انتقال‌پذیری نتایج پژوهش نیز، تلاش شد تا فرایند اجرای پژوهش به‌طور دقیق و با جزئیات ارائه شود.

از آنجا که هدف اصلی این پژوهش شناسایی و تحلیل عوامل مؤثر در بحران هواداری در لیگ برتر فوتبال ایران بود، منطق حاکم برای تدوین مدل در بخش کیفی، تحلیل سه‌شاخگی در نظر گرفته شد. طبق این مدل، پدیده‌ها برحسب سه دسته عوامل رفتاری، ساختاری و زمینه‌ای بررسی و تجزیه و تحلیل

1. Inter-coder reliability (ICR)

می‌شوند؛ عوامل ساختاری دربرگیرنده تمام عناصر، عوامل و شرایط فیزیکی و غیرانسانی است که با نظم، قاعده و ترتیب خاص و بهم‌پیوسته، چارچوب، قالب، پوسته و بدنه فیزیکی و مادی یک پدیده را می‌سازد؛ عوامل زمینه‌ای شامل شرایط و عوامل محیطی برونی است که یک پدیده را احاطه می‌کنند، با آن تأثیر متقابل دارند و خارج از کنترل آن‌اند؛ عوامل محتوایی (یا رفتاری) شامل عوامل و روابط انسانی است که هنجارهای رفتاری، ارتباطات غیررسمی و الگوهای ویژه بهم‌پیوسته و محتوای اصلی یک پدیده (مانند سازمان) را شکل می‌دهند (۲۹). در نهایت، پس از طی کردن و استخراج مقوله‌های پژوهش و تدوین مدل سه‌شاخگی، در بخش کمی پژوهش، محققان پرسشنامه طراحی شده مقایسات زوجی را به منظور رتبه‌بندی عوامل مؤثر در بحران هواداری به ۱۰ نفر از خبرگان (منتخب به شیوه نمونه‌گیری قضاوتی)، ارائه کردند تا برحسب جدول نه کمیته به هر شاخص امتیاز داده شده و وزن هر کدام از آنها نسبت به یکدیگر تعیین شود. از این‌رو از روش تحلیل سلسله‌مراتبی^۱ بهره گرفته شد و داده‌های کمی پژوهش حاضر با استفاده از نرم‌افزار اکسپرت چویس^۲ ۱۱ تحلیل شد.

یافته‌های تحقیق

نتایج ویژگی جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان نشان داد که تمامی مصاحبه‌شوندگان در بخش کیفی مرد بودند (۱۰۰٪). کمترین سن نمونه‌های پژوهش ۲۵ سال و بیشترین آنها ۶۹ سال بود. سطح تحصیلات اغلب نمونه‌های پژوهش دکتری (۷ نفر) و رشته تحصیلی ۷ نفر از آنها تربیت بدنی و ۱۴ نفر، غیر تربیت بدنی بود. تجربه کاری ۱۲ نفر از مشارکت‌کنندگان بین ۵ تا ۱۵ سال و ۹ نفر از آنها بیشتر از ۱۶ سال است. در بخش کمی نیز نتایج نشان داد که رشته تحصیلی ۶ نفر از نمونه‌ها تربیت بدنی و ۴ نفر غیر تربیت بدنی بود. دامنه سنی ۴ نفر از نمونه‌ها بین ۴۰ تا ۵۵ سال و ۶ نفر دیگر بین ۲۵ تا ۳۹ سال بود. از آنجا که فرایند پژوهش کیفی، ماهیتی غیرخطی دارد، در مرحله کیفی پژوهش، فرایند کدگذاری بارها و بارها تکرار شد که در نهایت، طبقه‌ها و مقوله‌های مانع و جامعی در خصوص شناسایی عوامل مؤثر بر بحران هواداری، در ۱۸۷ مفهوم اولیه (کدگذاری باز) و ۱۸ مقوله فرعی (کد محوری) قرار گرفتند. در جدول ۳ کدگذاری‌های حاصل از مصاحبه‌های عمیق با متخصصان ارائه شده است.

1. Analytical Hierarchy Process (AHP)
2. Expert Choice

جدول ۲. ویژگی جمعیت‌شناختی نمونه‌های کیفی پژوهش

سن- تجربه کاری (سال)	رشته و سطح تحصیلات	حوزه فعالیت	سن-تجربه کاری (سال)	رشته و سطح تحصیلات	حوزه فعالیت
۲۵-۵	دیپلم	همیار هوادار	۴۷-۱۰	مهندسی برق- کارشناسی ارشد	مدیر ورزشگاه
۶۹-۳۵	مهندسی مخابرات- کارشناس ارشد	مدیر عامل باشگاه	۴۴-۸	مهندسی برق- کارشناسی	مدیر ورزشگاه
۵۲-۱۶	تربیت بدنی- کارشناس ارشد	مدیر عامل باشگاه	۵۹-۱۷	پیشگیری انتظامی- دکتری	رئیس یگان ویژه
۶۴-۴۵	تربیت بدنی-کارشناسی	سر مربی	۴۴-۹	علوم سیاسی- دکتری	افسر امنیتی
۴۷-۲۲	دیپلم	سر مربی	۳۹-۷	تربیت بدنی- کارشناسی	افسر امنیتی
۵۴-۲۰	مدیریت دولتی- کارشناس ارشد	هیأت فوتبال	۳۹-۶	روابط عمومی- کارشناسی	رئیس کانون مسابقات
۵۱-۱۶	مدیریت ورزشی- دکتری	هیأت فوتبال	۴۳-۹	مدیریت مالی- کارشناسی	رئیس کانون هواداران
۳۹-۹	مدیریت ورزشی- دکتری	دبیر هیأت فوتبال	۳۷-۱۸	دیپلم	بازیکن
۵۸-۳۳	مدیریت ورزشی- دکتری	هیأت علمی	۲۸-۱۰	تربیت بدنی- کارشناسی	بازیکن
۴۷-۱۲	حقوق خصوصی- دکتری	هیأت علمی	۲۹-۷	هوافضا- دکتری	هوادار

در جدول ۳، مقوله شناسایی شده به همراه برخی مفاهیم مربوط به هر مقوله ارائه شده است. به منظور نمایش مقوله‌های فرعی پژوهش و قابل فهم بودن بهتر این مقوله‌ها، از مدل سه‌شاخگی و لایه‌های تفکیک‌شده ساختاری، زمینه‌ای و محتوایی (رفتاری) استفاده شد و براساس قرار گرفتن لایه‌ها در کنار هم، مدل پژوهش به صورت شکل ۱ تدوین شد. در این مدل، ارتباط بین عوامل ساختاری، زمینه‌ای و محتوایی به گونه‌ای است که هیچ پدیده یا رویدادی نمی‌تواند خارج از تعامل این سه شاخه صورت گیرد؛ رابطه بین این سه شاخه رابطه‌ای تنگاتنگ است و در عمل از هم جدایی‌ناپذیرند.

جدول ۳. کدگذاری باز و مقوله‌بندی مصاحبه‌های عمیق

مقوله فرعی	کدگذاری باز (مفهومی)
کجرفتاری هواداران	پرخاشگری (ابزاری و بازتابی)، درگیری و ضرب و جرح هواداران، تجمعات اعتراضی هواداران، تداوم و تکرار درگیری‌ها در ورزشگاه، هولیگان‌یسم، پرتاب اشیا و انفجار مواد محترقه در ورزشگاه، وندالیسم
قومیت‌گرایی و نژادپرستی	افزایش حضور گروه‌های جدایی‌طلب در ورزشگاه، برجسته کردن نمادهای قومی در ورزشگاه و فضای مجازی، کاهش روحیه ملی‌گرایی، حمایت از رقبای خارجی برنده در مقابل تیم‌های موسوم به حکومتی، حمایت نمادین از سیاست‌های جهانی مخالف با سیاست‌های نظام، تعصب به زبان و فرهنگ خودی و توهین به زبان و فرهنگ سایر قومیت‌ها
عملکرد شورای تأمین	ناهماهنگی در نقش‌ها و وظایف اعضا، عدم اجرای مصوبات و تصمیمات اتخاذ شده (مثل استقرار هواداران در جایگاه براساس شماره صندلی یا قانون ۹۰ به ۱۰)، بی‌توجهی به محیط خارج از ورزشگاه و برنامه‌ریزی برای مسیرهای دسترسی، اجرای سلیقه‌ای قوانین و اعمال نظرهای شخصی، عدم مسئولیت‌پذیری نهادهای نظامی حاضر در شورا، ضعف رهبری، تعارضات منفی و غیرکارکردی، تفاوت گذاشتن بین تیم‌های تهرانی و شهرستانی
مدیریت ارتباطات	ارتباط کم‌رنگ و مقطعی باشگاه با هواداران، عدم پاسخگویی شفاف و رفتار صادقانه باشگاه، روشن نبودن نقش هواداران در تصمیم‌گیری‌های باشگاه، منع هواداران از تماشای تمرینات تیم محبوب خود، عدم اجازه بیان نظرهای به هواداران از سوی باشگاه، کم‌شکيبایی و ناآگاهی مأموران انتظامی و خدمه ورزشگاه در برخورد با هواداران، برگزاری بازی در اوایل و اواسط هفته بدون توجه به امکان حضور هواداران
ویژگی روان‌شناختی	انتظارات بالای هواداران از تیم محبوب خود، تجربه تلخ هواداران از حضور در ورزشگاه، نتیجه‌گرایی و تمایل به برنده شدن به هر قیمتی، استرس‌پذیری هواداران از اتفاقات زمین بازی و بالعکس، هیجان‌خواهی، خشم انفجاری، انگیزه‌های فردی متفاوت
فرهنگی-اجتماعی	نادیده گرفتن حقوق دیگران، ضعف خودمراقبتی هواداران در مواجهه با دارایی‌های دولتی، سابقه تنش در محیط خانوادگی هواداران، توان تحمل و پذیرش گروه‌های رقیب، مسئولیت اجتماعی ضعیف هواداران، تبدیل شدن ورزشگاه به محلی برای انتقال آشوب‌های شهری، خشونت و نارضایتی از جامعه، ناهنجاری‌های اجتماعی، نادیده گرفتن ارزش‌های فردی، نابرابری و بی‌عدالتی اجتماعی، یادگیری پرخاشگری و همنوایی اجتماعی، اسناد بیرونی وقایع و شکست‌ها
زیرساخت عمومی استادیوم	معماری سنتی، قدیمی و فرسودگی ورزشگاه‌ها، نبود گیت‌های ورودی الکترونیکی، نبود پارکینگ در برخی از ورزشگاه‌ها، نسبت سرویس‌های غذاخوری و بهداشتی به جمعیت، کمبود فضای فیزیکی اختصاص یافته به هر هوادار، فناوری‌های ناکارآمد، سیستم برق‌رسانی ضعیف ورزشگاه، مکان‌یابی نامناسب ورزشگاه، نرده‌کشی و حفاظ‌بندی نامناسب، زمان اسمی تخلیه غیراستاندارد، ضعف در بلیت‌فروشی الکترونیکی
شرایط تیم و رقابت	سبک بازی تیم خودی یا حریف، سابقه رقابت، تعویض غیرفنی بازیکنان در بازی، رتبه تیم در جدول رده‌بندی، نتیجه بازی، میزان حضور هواداران به خصوص در بازی‌های حساس، نبود فضای رقابتی بین بازیکنان و مربیان و عملکرد ضعیف آنها، عدم پرداخت به‌موقع و کامل قرارداد مربیان و بازیکنان

مدیریت ایمنی و امنیت	نبود دستورالعمل‌های استاندارد مدیریت ریسک، عدم‌پیش‌بینی تیم پزشکی در ورزشگاه‌ها جهت رسیدگی به هواداران آسیب‌دیده، عدم تفکیک ورودی و خروجی تماشاچیان، وجود نخاله‌های ساختمانی در داخل ورزشگاه، جانمایی نادرست تأسیسات به‌منظور پاسخ‌های اضطراری و واکنش‌های پلیسی، عدم وضوح مسیرهای دسترسی به جایگاه تماشاگران (به‌سبب ضعف علائم و تابلوها)، ناهماهنگی بلیت‌فروشی با راهبردهای امنیتی تجمیع هواداران، بی‌توجهی به ترکیب جمعیتی به‌ویژه هواداران بسیار متعصب، رعایت نکردن ملاحظات امنیتی توسط لیدرها، کانون هواداران و افسران امنیتی
رفتارهای غیرحرفه‌ای	تعاملات رسانه‌ای بازیکنان و مربیان، هنجارشکنی و اقدامات ضد ارزش‌های فوتبالی و عرفی درون زمین، واکنش‌های تحریک‌آمیز مربیان، بازیکنان و لیدرها در حین بازی، تعویض یا برکناری مربیان و بازیکنان تیم به دلایل شخصی، فسخ ناگهانی و یکطرفه قرارداد بازیکنان و مربیان مطرح، ضعف اجرای بازی جوانمردانه بازیکنان
زیرساخت اورژانسی و پزشکی	نبود تجهیزات مراقبت‌های فوری (CPR، AED) در ورزشگاه‌ها، ضعف امکانات تکنسین‌های اورژانس مستقر در ورزشگاه، تعداد آمبولانس مستقر در ورزشگاه به نسبت جمعیت، پیش‌بینی نکردن مسیرهای دسترسی اختصاصی آمبولانس به داخل استادیوم
کارکرد رسانه‌ای	سلب‌های عمل کردن و غرض‌ورزی گزارشگران، دامن زدن به اختلافات توسط رسانه ورزشی، ملتهب کردن جو فوتبال توسط رسانه‌های مجازی و چاپی، بزرگ‌نمایی صحنه‌های ورزشی، افزایش رسانه‌های زرد، جانبداری رسانه از تیم‌های موسوم به حکومتی یا دولتی، فساد مالی و ورود رسانه در شبکه‌های دلالی
وضعیت داوری	داوری ناعادلانه، اشتباهات سهوی مکرر داوران، کیفیت فنی و روانی داوران، عدم استفاده از فناوری‌های پیشرفته داوری، چینش نامناسب داورها
سیاسی-اقتصادی	نارضایتی از اوضاع سیاسی و اقتصادی کشور، سیاست زدگی فوتبال، رفتارهای نابخردانه گروه‌های سیاسی تندرو، اختلال عمده در خدمات ارتباطی (اینترنت)، عدم تخصیص منابع مالی دولت به‌صورت عادلانه در بین تیم‌های حاضر در لیگ برتر، تحریم‌های بانکی، افزایش قیمت بلیت بدون توجه به شرایط هواداران
فساد	شرط‌بندی، قانون‌گریزی و سوء استفاده از قانون، تبانی، رانت‌بازی، ورود ایجننت‌های غیررسمی، اخاذی
قوانین انضباطی	التزام نداشتن به اجرای احکام انضباطی صادره، نبود قوانین بازدارنده از ناهنجاری‌های اخلاقی، عدم برخورد قاطعانه با افراد خاطی و برخورد کلیشه‌ای با تخلفات، نبود قوانین فساد ستیزی، برخورد‌های انضباطی چندگانه با مسائل مشابه، تعارض وظایف و تصمیمات کمیته اخلاق و کمیته انضباطی فدراسیون فوتبال در خصوص بازیکنان و مربیان، محرومیت بازیکنان محبوب، محرومیت کلی هواداران به‌جای جرائم فردی
شرایط جوی	آلودگی هوا، آب‌وهوای سرد و گرم، شرایط اقلیمی، صاعقه و تگرگ
ترکیب جمعیتی	جوان بودن بیشتر هواداران، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل، پایگاه اقتصادی-اجتماعی پایین هواداران، محدودسازی جنسیتی (عدم حضور خانواده‌ها و بانوان)، گروه‌های خاص ضداجتماعی



شکل ۱. مدل سه شاخگی عوامل مؤثر بر بحران

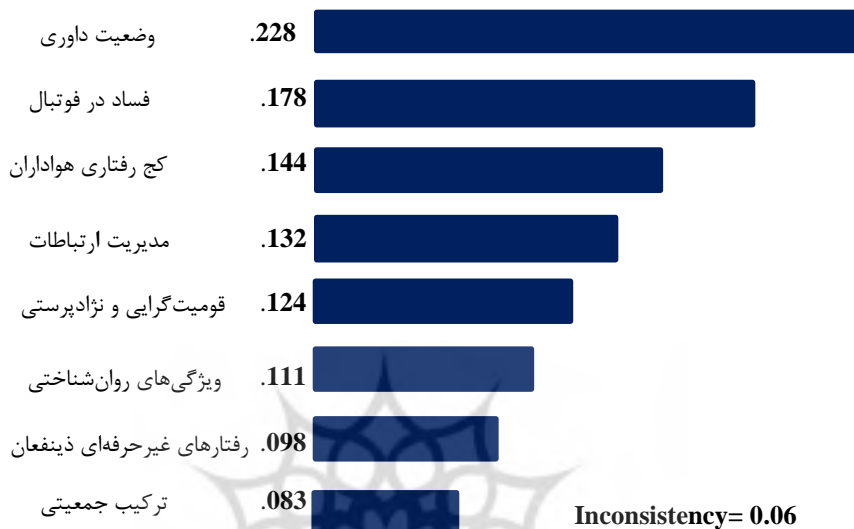
همان طور که در مدل پژوهش (شکل ۱) نیز قابل مشاهده است، از بین ۱۸ مقوله فرعی مؤثر بر بحران هواداری، ۳ مقوله در شاخه ساختاری، ۸ مقوله در شاخه محتوایی و ۷ مقوله در شاخه زمینه‌ای قرار گرفتند. در ادامه نیز مقوله‌های مربوط به هر شاخه با روش تحلیل سلسله‌مراتبی اولویت‌بندی شده است.



Inconsistency= 0.003

شکل ۲. اولویت‌بندی شاخه ساختاری بحران

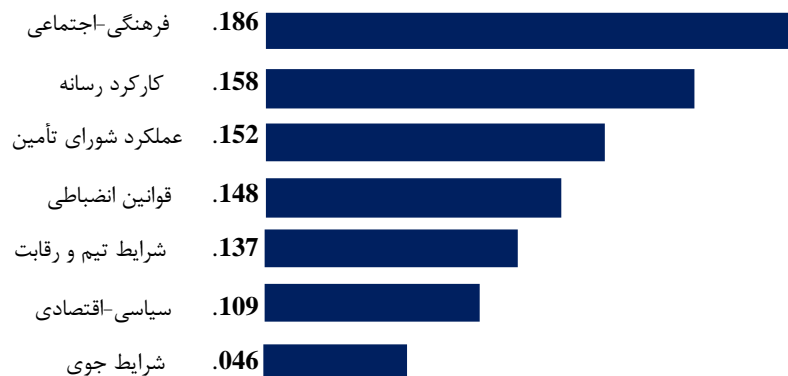
براساس شکل ۲، از بین مقوله‌های شاخه ساختاری مؤثر بر بحران هواداری، مدیریت ایمنی و امنیت با وزن ۰/۴۸۷ بیشترین اثر و مقوله زیرساخت اورژانسی و پزشکی با وزن ۰/۱۱۴ کمترین تأثیر را بر بحران هواداری دارد.



شکل ۳. اولویت‌بندی شاخه محتوایی بحران هواداری

همان‌طور که در شکل ۳ قابل مشاهده است، از بین ۸ مقوله مؤثر بر بحران هواداری در شاخه محتوایی، مقوله داوری با وزن ۰/۲۲۸، مقوله فساد در فوتبال با وزن ۰/۱۷۸ و مقوله کج‌رفتاری هواداران با وزن ۰/۱۴۴، اولویت اول تا سوم را به خود اختصاص داده‌اند.

در نهایت براساس نتایج اولویت‌بندی ارائه‌شده در شکل ۴، از میان ۷ عامل زمینه‌ای مؤثر بر بحران هواداری، مقوله فرهنگی-اجتماعی با وزن ۰/۱۸۶، مقوله کارکرد رسانه با وزن ۰/۱۵۸ و مقوله عملکرد شورای تأمین با وزن ۰/۱۵۲، اولویت اول تا سوم را دارند. شایان ذکر است که نرخ ناسازگاری هر سه شاخه ساختاری (۰/۰۲)، محتوایی (۰/۰۶) و زمینه‌ای (۰/۰۵) کمتر از ۰/۱ است؛ بنابراین سازگاری مقایسات قابل قبول است.



Inconsistency = 0.05

شکل ۴. اولویت‌بندی شاخه‌های زمینه‌ای بحران هواداری

بحث و نتیجه‌گیری

هواداران عنصر اصلی فوتبال محسوب می‌شوند، به طوری که یک مسابقه فوتبال بدون حضور آنها همانند غذای بدون نمک است. حضور هواداران در استادیوم آنچنان موجب کسب انرژی بازیکنان و در نتیجه افزایش کیفیت رقابت می‌شود که از آنها به عنوان بار دوازدهم تیم یاد می‌شود (۲۶). هواداران به عنوان قشر وسیع و مهم جامعه فوتبال از خطرهای بحران‌هایی که آنها را تهدید می‌کند و ممکن است پیامدها و خسارت‌های جبران‌ناپذیر برای این جامعه بزرگ در پی داشته باشد، به دور نیستند و نباید این‌گونه استدلال کرد که بحران‌های حوزه ورزش به لحاظ ذاتی کمتر از بحران در سایر زمینه‌هاست (۳۲). بنابراین هدف از پژوهش حاضر شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بحران هواداری در لیگ برتر فوتبال ایران براساس مدل سه‌شاخگی بود.

نتایج حاصل از تحلیل کیفی داده‌های پژوهش، ۱۸ مقوله اصلی را به دنبال داشت که در سه شاخه محتوایی، ساختاری و زمینه‌ای قرار گرفتند. براساس یافته پژوهش حاضر، وضعیت داوری، فساد در فوتبال و کجرفتاری هواداران به ترتیب اولین تا سومین عامل و مهم‌ترین عوامل مؤثر بر بحران هواداری لیگ برتر فوتبال شناخته شدند.

هواداران به دلیل نقش داوران به عنوان قاضی درون زمین و وظایف آنها، انتظار قضاوت‌های صحیح و عادلانه را در مسابقات دارند. اما با توجه به اینکه این قضاوت توسط انسان انجام می‌گیرد، احتمال وقوع

خطا در تصمیمات آنها به دلیل محدودیت در عملکردهای شناختی و ادراکی آنها اجتناب‌ناپذیر است (۳۳). همچنین سرعت سریع فوتبال و نیاز به تصمیم‌گیری سریع، برخی اوقات می‌تواند داور را به سمت خطای انسانی سوق دهد. اما اشتباهات داوری ممکن است گاهی به صورت غیرعمد و در برخی مواقع ناشی از تعصبات آگاهانه داوران رخ دهد. در هر حال قضاوت‌های اشتباه داوران می‌تواند هر دو تیم را در بازی تحت تأثیر قرار دهد (۳۴). غلامی ترکسلویه و حیدری‌نژاد (۱۳۹۵) عوامل مرتبط با داوری را به‌عنوان دومین عامل مؤثر بر بروز پرخاشگری هواداران دانسته و اذعان کردند که قضاوت ناصحیح داوران به‌ویژه در موارد حساس مانند آفساید، رد گل صحیح و پنالتی، سبب برهم خوردن نظم ورزشگاه خواهد شد و بر بروز اغتشاش و درگیری تماشاگران و هواداران اثرگذار است (۳۵). ریحان (۲۰۱۹)، شولز و وسپلاک (۲۰۱۹) و رضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۱)، در پژوهش خود نوع داوری را از جمله عوامل مؤثر بر پرخاشگری و خشونت تماشاگران دانستند (۱، ۲، ۳۶). اشتباهات سهوی داوران یا سوگیری آنها، برای یک تیم و ذی‌نفعان آن می‌تواند پیامدهای زیانباری همچون متضرر شدن باشگاه به لحاظ اقتصادی، افزایش استرس بازیکنان، کاهش رتبه تیم در جدول رده‌بندی و در نتیجه افزایش فشار روانی هواداران و ایجاد شرایطی بحرانی به‌خصوص در بازی‌های حساس و شرایط تعیین‌کننده داشته باشد، چراکه هواداران افرادی بسیار متعصب‌اند که رفتارهای متعصبانه و حمایتی نسبت به تیم مورد علاقه خود نشان می‌دهند و موفقیت و رتبه تیمشان برای آنها بسیار بااهمیت است.

براساس یافته‌های این پژوهش، فساد در فوتبال دومین عامل محتوایی مؤثر بر بحران هواداری است. چیوش^۱ (۲۰۱۹) برخی رسوایی‌ها مانند خشونت، آدم‌ربایی تا تهدید به مرگ را نیز از موارد فساد رایج در فوتبال معرفی کرده است (۳۷). اگر از گسترش فساد در سازمان‌های ورزشی جلوگیری نشود، عواقبی همچون سلطه سرمایه‌داری در ورزش، نقض فلسفه ورزش، یعنی رقابت سالم و جوانمردانه، لطمه به شهرت و آوازه سازمان‌های ورزشی و از دست دادن هواداران را در پی خواهد داشت. به اعتقاد مانولی، آنتونوپولوس و بایرنر^۲ (۲۰۱۹) فساد در فوتبال موجب عدم تعادل رقابتی باشگاه‌ها، کاهش کیفیت رقابت‌ها، ایجاد تصویر منفی و کاهش اعتماد هواداران می‌شود (۳۸). ورود بی‌ضابطه سرمایه عمومی کشور به فوتبال، افزایش درآمد فوتبالیست‌ها نسبت به دیگر اقشار مردم و کاهش سطح کیفی بازی‌ها، اخبار منتشرشده از حواشی تیم‌ها و بازیکنان اعم از تبانی، شرط‌بندی، قانون‌گریزی و سوء استفاده از قانون توسط جامعه

1. Chiweshe

2. Manoli, Antonopoulos & Bairner

فوتبال، پرداخت‌های غیرمتعارف باشگاه‌ها به بازیکنان و رفتارهای غیراخلاقی روی داده‌شده در خارج و داخل زمین فوتبال و رسانه‌ای شدن این موارد، موجب حساسیت زیاد افکار عمومی و به‌خصوص کاهش اعتماد هواداران شده است، که در پی آن، زمینه بروز رفتارهای ضداجتماعی و بحران هواداری فراهم می‌شود.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که کجرفتاری‌های هواداران سومین عامل محتوایی مؤثر بر بحران هواداری است. براساس شواهد عینی، گسترش پرخاشگری و خشونت در فوتبال ایران طی فصل‌های اخیر از شرایط عادی خارج شده و به سمت و سوی رسیدن به نقطه بحرانی در گذر است. کجرفتاری هواداران پدیده‌ای است که در محیط‌های جمعی هیجان‌آور تجلی می‌یابد (عباس‌زاده و همکاران، ۱۳۹۶) و در قالب رفتارهایی مانند پرخاشگری (ابزاری و بازتابی)، درگیری و ضرب و جرح هواداران، تجمعات اعتراضی، هولیگانسیم، پرتاب اشیا و انفجار مواد محترقه در ورزشگاه بروز می‌کند (۳۹). در هر فصل از مسابقات لیگ برتر به‌خصوص در بازی‌های مهم مانند شهرآوردها و یا رقابت دیرینه و خصمانه برخی تیم‌ها، شاهد تداوم و تکرار درگیری‌های هواداران در ورزشگاه و ناهنجاری‌های رفتاری آنها هستیم که به ایجاد شرایط بحرانی و بحران هواداری منجر می‌شود. خاقانی‌آور و شانواز (۱۳۹۵)، در پژوهشی در زمینه بررسی خشونت کلامی و مجازی تماشاگران فوتبال در ایران، مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر بروز پرخاشگری‌های کلامی و مجازی در فوتبال را هیجان‌طلبی، عقده‌گشایی و تیم‌گرایی دانستند (۴۰). شولز و وسپلاک (۲۰۱۹) در پژوهشی نشان دادند که تخریب ورزشگاه و سایر ویرانگری‌های هواداران در استادیوم به‌عنوان جدی‌ترین و وخیم‌ترین حالت خشونت هواداران و رفتار توهین‌آمیز و هولیگانسیم در خارج از استادیوم به‌عنوان کمترین فعالیت آنها ارزیابی شد. تقریباً نیمی از هواداران در هر مسابقه از عبارات مبتذل استفاده کردند و چنین عبارتهایی بیشتر برای رئیس فدراسیون فوتبال جمهوری چک و هیأت رئیسه، داوران و برخی بازیکنان تیم رقیب به‌کار گرفته می‌شد (۲). ریحان (۲۰۱۹) نیز در پژوهش خود با مروری بر فاجعه‌های رخ داده در باشگاه‌های ترکیه، بیان داشت که درگیری و خشونت هواداران باشگاه‌های ترکیه به‌خصوص در بازی‌های فترباغچه و گالاتاسرای در چندین مورد به مرگ هواداران منجر شده است (۱). این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های فیرداس و تریلیا (۲۰۲۰) و تاسیک (۲۰۱۸) نیز همراستاست (۲۳، ۴۱).

در ادامه نتایج نشان داد که مقوله‌های مدیریت ارتباطات، قومیت‌گرایی، ویژگی‌های روان‌شناختی، رفتارهای غیرحرفه‌ای ذی‌نفعان و ترکیب جمعیتی به‌ترتیب چهارمین تا هشتمین عامل محتوایی مؤثر بر

بحران هواداری است. وورهِس^۱ (۲۰۱۸) و همتی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهش خود نشان دادند که مدیریت ارتباطات و تعاملات از جمله عوامل مؤثر بر ارتقای سطوح امنیت رویدادهای ورزشی و ورزشگاه‌های فوتبال است (۴۲، ۴۳). آرنولد و وس (۲۰۱۸) نیز در پژوهش خود نشان دادند که فرهنگ نژادپرستانه هواداران فوتبال موجب خشونت و درگیری آنها می‌شود و این رفتار موجب نگرانی‌های جدی در مورد ایمنی هواداران و بازیکنان در بازی‌های جام جهانی ۲۰۱۸ روسیه شده است (۲۲).

رضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود هشت عامل مؤثر بر پرخاشگری هواداران را شناسایی کردند و عامل نتیجه‌گرایی را که شامل مؤلفه‌های ایجاد انتظار پیروزی، برتری‌طلبی کاذب هواداران و انتظارات دور از ذهن آنها بود، سومین عامل اساسی مؤثر بر بروز پرخاشگری دانستند (۳۶). همچنین نتایج پژوهش یانوسکیا^۲ (۲۰۱۹)، آل‌جبوری^۳ و همکاران (۲۰۱۹) نیز تأثیر مؤلفه روان‌شناختی بر پرخاشگری کلامی و جسمانی و رفتارهای ضداجتماعی هواداران فوتبال را تأیید کرده‌اند (۴۴، ۴۵). رضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۱) و شفییعی و همکاران (۱۳۹۵) طی تحقیقات خود بیان داشتند که رفتار مربیان، رویکردهای لیدرها، تنش مصاحبه‌های پیش از بازی، تمارض بازیکنان، ناعادلانه جلوه دادن نتیجه بازی توسط بازیکنان و مربیان، بازی ندادن عمدی و تعویض بازیکن مورد علاقه تماشاگران توسط مربی بر بروز پرخاشگری هواداران مؤثر است (۳۶، ۴۶). شولز و وسیلاک (۲۰۱۹)، ریجان (۲۰۱۹)، استرانگ^۴ و همکاران (۲۰۱۸) و عباس‌زاده و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهش خود نشان دادند که ویژگی جمعیت‌شناختی از جمله عوامل مؤثر بر خشونت و پرخاشگری هواداران است (۱، ۲، ۳۹، ۴۷).

در ادامه نتایج نشان داد که مقوله مدیریت ایمنی و امنیت ورزشگاه اولین عامل ساختاری مؤثر بر بحران هواداری است. در همین زمینه می‌توان گفت هنگامی که مسئولان ورزشگاه و برگزارکنندگان مسابقات دستورالعمل‌های استاندارد برای مدیریت ریسک نداشته باشند، ورودی و خروجی تماشاچیان تفکیک نشده باشد، نخاله‌های ساختمانی در داخل ورزشگاه و در دسترس هواداران باشد، تأسیسات به‌منظور پاسخ‌های اضطراری و واکنش‌های پلیسی به‌درستی جانمایی نشده باشند، ملاحظاتی امنیتی توسط لیدرها، کانون هواداران و افسران امنیتی رعایت نشود، هواداران حاضر در استادیوم با بحران مواجه می‌شود و به‌عبارتی چه به‌طور مستقیم و چه غیرمستقیم و از طریق سلب آرامش روانی هواداران و افزایش خشونت

1. Voorhees
2. Yanovskaya
3. Al-Jubouri
4. Strang

آنها می‌تواند به افزایش شمار تلفات جانی، نقص عضو و آسیب‌های جسمانی و روانی آنها منجر شود. نتایج تحقیقات شاه‌منصوری و مظفری (۱۳۸۵) نشان داد که وضعیت ایمنی و امنیت ورزشگاه از عوامل مؤثر بر بحران رویدادهای ورزشی است (۷). همتی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهش خود اذعان کردند که برنامه‌ریزی‌های خوب دست‌اندرکاران برگزاری مسابقات فوتبال و مدیریت درست مدیران ورزشگاه از طریق افزایش رضایت‌مندی هواداران و جلوگیری از رفتارهای خشونت‌آمیز آنها، ارتقای امنیت ورزشگاه‌ها را در پی خواهد داشت (۴۳). نتایج پژوهش‌های گلینسک، استرانگ و دیزلی (۲۰۱۸)، تیلور، استرانگ و دیزلی (۲۰۱۸)، شفیع‌ی و همکاران (۱۳۹۵) و غلامی ترکسلویه و حیدری‌نژاد (۱۳۹۴) تأثیر مؤلفه‌های ایمنی و امنیت ورزشگاه بر خشونت هواداران را تأیید کرده‌اند (۲۰، ۲۱، ۳۵، ۴۶).

در پژوهش حاضر مقوله زیرساخت عمومی استادیوم به‌عنوان دومین عامل ساختاری مؤثر بر بحران هواداری شناخته شد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که معماری سنتی و قدیمی ورزشگاه‌های ایران، مکان‌یابی و ساختار نامناسب ورزشگاه‌ها، نرده‌کشی و حفاظ‌بندی نامناسب، نبود گیت‌های ورودی الکترونیکی، کمبود فضای فیزیکی اختصاص‌یافته به هر هوادار و ضعف در بلیت‌فروشی الکترونیکی از جمله مفاهیم زیرساختی‌اند که هر کدام از آنها پتانسیل ایجاد بحران هواداری در استادیوم‌های فوتبال را دارند. شاه‌منصوری و مظفری (۱۳۸۶) در پژوهشی در زمینه بررسی علل بروز بحران‌های ورزشی به این نتیجه دست یافتند که از دیدگاه مربیان و هواداران، عامل سخت‌افزار ورزشگاه دومین عامل مؤثر بر بحران‌های ورزشی است و در خصوص راهکارهای پیشگیری از بحران‌های ورزشی نیز چهار گروه مربیان، هواداران، داوران و خبرنگار عامل سخت‌افزار را در اولویت اول قرار دادند (۷). نتایج مطالعات یوسف، آکینوسی و موراکینو (۲۰۲۰) نیز نشان داد که زیرساخت اغلب استادیوم‌های نیجریه مطابق با دستورالعمل‌های FIFA نیست و بیشتر اقدامات امنیتی برای اطمینان از ایمنی هواداران در خصوص سیستم‌های ورود و خروج، دوربین مدار بسته^۱، درهای خروج اضطراری منتهی به زمین مسابقه و اتاق کنترل (اتاق مرکز عملیات)^۲ ورزشگاه (شامل دوربین مدار بسته جهت نمایش فضای کلی داخل استادیوم، آدرس‌های عمومی، رادیو، تلفن، اینترنت، دستگاه تأمین برق بدون وقفه^۳ و پانل کنترل آتش) در این استادیوم‌ها بسیار ضعیف است (۱۹). این یافته‌ها با نتایج تحقیقات پیپیرا، سیکورسکی و ساپینسکی^۴ (۲۰۱۹)، همتی‌نژاد و همکاران

1. Closed Circuit Television (CCTV)
2. Venue Operations Centre (VOC)
3. UPS
4. Piepiora, Sikorski & Supiński

(۱۳۹۵)، شفیعی و همکاران (۱۳۹۵) و غلامی ترکسلویه و حیدری‌نژاد (۱۳۹۴) همراستا (۳۵، ۴۳، ۴۶، ۴۸).

از نظر نمونه‌های پژوهش حاضر، مقوله زیرساخت اورژانسی و پزشکی آخرین عامل ساختاری مؤثر بر بحران هواداری است. براساس مشاهدات عینی در ورزشگاه‌های ایران نیز منطقی به نظر می‌رسد که مؤلفه زیرساخت اورژانسی و پزشکی در اولویت آخر قرار گیرد، چراکه حوادث ناگوار رخ داده در ورزشگاه، کمتر ناشی از ضعف زیرساخت اورژانسی و پزشکی ورزشگاه بوده است. به‌زعم یوسف، آکینوسی و موراکینو (۲۰۲۰) مسابقات فوتبال به دلیل حضور زیاد افراد در یک مکان می‌تواند تهدیدات بسیاری همچون حملات تروریستی، فاجعه‌های ساختمانی، بلایای طبیعی همچون آتش‌سوزی و نزاع و درگیری هواداران در ورزشگاه را در پی داشته باشد (۱۹). از این رو در جریان مسابقات کشور به‌ویژه مسابقات مربوط به تیم‌های پرطرفدار، همواره باید این ذهنیت وجود داشته باشد که هر لحظه ممکن است هواداران و دیگر افراد حاضر در ورزشگاه با بحران مواجه شوند.

براساس یافته پژوهش حاضر، مقوله‌های فرهنگی-اجتماعی، کارکرد رسانه و عملکرد شورای تأمین به‌ترتیب اولین تا سومین عامل زمینه‌ای و مهم‌ترین عوامل مؤثر بر بحران هواداری لیگ برتر فوتبال شناخته شدند.

عوامل فرهنگی-اجتماعی مهم‌ترین عامل اثرگذار بر بحران هواداری است. بر همین اساس می‌توان گفت که نادیده گرفتن حقوق دیگران، مسئولیت اجتماعی ضعیف هواداران، تبدیل شدن ورزشگاه به محلی برای انتقال آشوب‌های شهری، خشونت و ناراضی‌تانی از جامعه، ناهنجاری‌های اجتماعی، نادیده گرفتن ارزش‌های فردی، نابرابری و بی‌عدالتی اجتماعی، یادگیری پرخاشگری و همنوایی اجتماعی و اسناد بیرونی وقایع و شکست‌ها توسط هواداران موجب تشدید درگیری و تنش آنها می‌شود و با ادامه یافتن رفتارهای ناپه‌نجان و ضعف فعالیت باشگاه‌ها در حوزه فرهنگ هواداری این تنش‌ها می‌تواند به ایجاد بحران هواداری منجر شود. در همین زمینه رضایی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود نشان دادند که تنش‌های سیاسی-اجتماعی و فرهنگی و تحریک تماشاگران توسط عوامل بان باز از عوامل مؤثر بر بروز پرخاشگری در تماشاگران است (۳۶). خاقانی‌آور و شانواز (۱۳۹۵) در پژوهش خود بیان داشتند که به‌جرات می‌توان گفت که ریشه اصلی پرخاشگری کلامی و مجازی هواداران در بطن اجتماع است. این محققان کوتاهی فرهنگی باشگاه‌ها را عوامل مهم ترویج خشونت و پرخاشگری تماشاگران دانسته‌اند (۴۰). استرانگ و همکاران (۲۰۱۸) نیز درگیری‌های سیاسی-اجتماعی و عوامل موقعیتی و مکانی را از عوامل مؤثر بر بروز

پرخاشگری هواداران دانسته و بیان داشتند که بسیاری از تماشاگران ممکن است به هیچ وجه به قصد تماشای بازی در استادیوم حضور نیابد و اهداف آنها از حضور، می تواند عواقب بی شماری را موجب شود (۴۷).

نتایج این پژوهش نشان داد که کارکرد رسانه‌های دومین عامل زمینه‌ای مؤثر بر بحران هواداری لیگ برتر فوتبال است. محبوبیت فوتبال در ایران همانند اغلب کشورها سبب شده است که بیشتر صفحات ورزشی رسانه‌ها را به خود اختصاص دهد. این مسئله می تواند فرصت تعالی فوتبال یا تهدید به مرگ آن باشد. متأسفانه انتشار اخبار دروغ از طرف رسانه‌ها (اعم از نوشتاری یا شفاهی، مجازی یا مکتوب)، افزایش رسانه‌های زرد، بزرگ‌نمایی صحنه‌های ورزشی، جنجال‌سازی مطبوعات در بازی‌های حساس با تیترهای پررنگ و وارونه جلوه دادن گفته‌های چهره‌های محبوب تیم‌ها، سلیقه‌ای عمل کردن و غرض‌ورزی گزارشگران و به طور کلی پاییند بودن رسانه‌ها به اصول حرفه‌ای، امری است که موجب آغاز جریان رسانه‌ای معیوب می شود و همواره هواداران را با نگرش کاملاً منفی به بازی‌ها دعوت می کند؛ این نگرش منفی آنها نیز به شکل گیری و افزایش رفتارهای خشونت‌ی و ایجاد بحران هواداری چه در داخل و چه در خارج از ورزشگاه منجر می شود. در همین زمینه ریحان (۲۰۱۹) و رضائی‌نژاد (۱۳۹۱) ضمن تأیید تأثیر عملکرد رسانه‌ها بر خشونت هواداران بیان داشتند که اغلب مدیریت و رسانه‌ها مسئول خشونت هواداران هستند و تبلیغات منفی آنها در فوتبال، هواداران را تحریک می کند (۱، ۳۶). عباس‌زاده و همکاران (۱۳۹۶) و شفیع‌ی و همکاران (۱۳۹۵) طی تحقیقات خود، تحریک رسانه‌های جمعی و جو رسانه‌ای را عوامل مهم بروز پرخاشگری هواداران فوتبال برشمرده‌اند (۳۹، ۴۶).

در پژوهش حاضر عملکرد شورای تأمین به‌عنوان سومین عامل زمینه‌ای مؤثر بر بحران هواداری شناخته شد. براساس این یافته می توان گفت که عدم اجرای مصوبات و تصمیمات اتخاذ شده (مثل استقرار هواداران در جایگاه براساس شماره صندلی یا قانون ۹۰ به ۱۰)، اجرای سلیقه‌ای قوانین و اعمال نظرهای شخصی، ناهماهنگی در نقش‌ها و وظایف اعضا، تعارضات منفی و غیرکارکردی، بی توجهی به محیط خارج از ورزشگاه و برنامه‌ریزی برای مسیرهای دسترسی و عدم مسئولیت‌پذیری نهادهای نظامی حاضر در شورا، موجب کاهش ایمنی و امنیت هواداران و در نتیجه بحران هواداری می شود. تیلور، استرانگ و دیزلی (۲۰۱۸) و همتی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که کارکنان و پرسنل امنیتی (نیروهای انتظامی و نظامی) و غیرامنیتی (کارکنان ورزشگاه و هیأت فوتبال، نیروهای آتش‌نشانی، اورژانس، نیروهای داوطلب و غیره) از مؤلفه مؤثر بر امنیت ورزشگاه‌های فوتبال هستند (۲۱، ۴۳). به اعتقاد

رضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۱) ناهماهنگی در باز و بسته کردن ورودی‌ها و خروجی‌های ورزشگاه، باز نشدن به‌موقع درهای ورودی و جلوگیری نکردن از ورود افراد اضافی با وجود پر شدن ظرفیت سکوها، از دلایل پرخاشگری هواداران است (۳۶). شفیعی و همکاران (۱۳۹۵) نیز در پژوهش خود نشان دادند که حضور نیروهای پلیس، نحوه برخورد نیروهای امنیتی، مدیریت تردد و جمعیت، موارد مربوط به اثر سیستم‌های ورود و خروج هواداران و کنترل آنها سبب افزایش حریم‌شکنی، توهین و تحریک، خشونت و اوباشگری هواداران می‌شود (۴۶).

در ادامه نتایج نشان داد که مقوله‌های قوانین انضباطی، شرایط تیم و رقابت، عوامل سیاسی-اقتصادی و شرایط جوی به‌ترتیب چهارمین تا هشتمین عوامل زمینه‌ای مؤثر بر بحران هواداری است. ریحان (۲۰۱۹) در پژوهش خود نشان داد که قوانین و مقررات و مسائل سیاسی از جمله عوامل مؤثر بر پرخاشگری هواداران است (۱). نتایج تحقیقات روپه^۱ و همکاران (۲۰۲۰) نشان داد که تعلیق مسابقات، مجازات بازیکنان (کارت زرد، کارت قرمز)، تعداد پنالتی در مسابقات و نحوه مدیریت دستگاه‌های انضباطی؛ ریحان (۲۰۱۹)، قوانین و مقررات و مسائل سیاسی؛ استرانگ و همکاران (۲۰۱۸)، عوامل سیاسی-اجتماعی، عملکرد تیم، سبک بازی تیم‌ها؛ خاقانی‌آور و شانواز (۱۳۹۵) و عباس‌زاده و همکاران (۱۳۹۶)، عوامل سیاسی و اقتصادی، ناکامی تیم و ناراحتی هواداران از باخت تیم محبوبشان؛ رضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۱)، قرار گرفتن تیم در آستانه باخت، موقعیت جغرافیایی و آب‌وهوایی، بازی ندادن و تعویض بازیکن مورد علاقه تماشاگران توسط مربی، اهمیت و حساسیت مسابقه از نظر رقابت دیرینه، نتایج تیم در بازی‌های اخیر و تنش‌های سیاسی-اجتماعی؛ شفیعی و همکاران (۱۳۹۵)، شرایط اقتصادی هواداران، تبعیض مدیریت برای تیم‌ها، عملکرد تیم در طول فصل، جایگاه تیم محبوب هواداران در جدول نسبت به جایگاه مورد انتظار و شرایط جوی از عوامل مؤثر بر بروز پرخاشگری و خشونت هواداران است (۱)، ۳۶، ۳۹، ۴۰، ۴۶، ۴۷، ۴۹).

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، به‌منظور کاهش بحران هواداری و پیامدهای آن، به مسئولان و مدیران برگزاری مسابقات و باشگاه‌ها پیشنهاد می‌شود که اقدامات زیر را در دستور کار خود قرار دهند. تقویت فرهنگ هواداری از طریق رسانه و دعوت از متخصصان جامعه‌شناسی در برنامه‌های فوتبالی و استفاده از بازیکنان محبوب در تبلیغات و تیزرهای رادیویی و تلویزیونی با محوریت فرهنگ هواداری، نصب

بیلوردها و تابلوهای هشدار امنیتی در ورزشگاه، توزیع کتابچه‌ها و بروشورهای مربوط به موارد امنیتی در بین هواداران، تشکیل تیم آموزش‌دیده مدیریت بحران در باشگاه‌ها و ارزیابی عملکرد آنها به صورت دوره‌ای، عقد توافقنامه‌های همکاری بین باشگاه و سازمان مدیریت بحران، نظارت و ارزیابی بر عملکرد اعضای شورای تأمین، به‌کارگیری مدیران متخصص و باتجربه فوتبالی، تقویت زیرساخت‌های ورزشگاه و استانداردسازی نرم‌افزاری و سخت‌افزاری، بهره‌گیری از فناوری‌های پیشرفته داور در امر قضاوت و ایجاد امنیت شغلی برای داوران، برخورد‌های قاطعانه قهری کمیته انضباطی با تخلفات، شفافیت مالی و برخورد‌های صادقانه با هواداران، واگذاری مسئولیت انتشار اخبار و دیدگاه‌ها به واحد رسانه‌ای یا روابط عمومی، آموزش نیروهای امنیتی ویژه برگزاری مسابقات، عدم واگذاری مسئولیت‌های کلیدی فوتبال به سیاسیون، تقویت روابط مبتنی بر اعتمادسازی بین باشگاه و هواداران، تدوین شاخص‌های دقیق ارزش‌گذاری بازیکنان و مربیان و تعیین دستمزدهای متعارف براساس شاخص‌ها، رصد و نظارت دقیق جهت شفافیت مالی سرمایه‌گذاران در فوتبال، تجلیل از رفتار شایسته هواداران.

از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر، گستردگی حوزه کاری و عوامل متعدد تأثیرگذار در بحران هواداری فوتبال ایران بود که با توجه به هدف پژوهش و مدل مورد استفاده در آن، روابط و تأثیر و تأثر مقوله‌ها بر یکدیگر بررسی نشده است؛ از این رو پیشنهاد می‌شود که پژوهشگران آتی به مطالعه روابط علی میان عوامل شناسایی شده، به‌ویژه آن دسته از مقوله‌ها که دارای اهمیت بیشتری شناخته شدند، بپردازند. این موضوع می‌تواند به‌طور خاص در سطح باشگاهی انجام گیرد تا وسعت کوچک‌تر حوزه کاری، امکان تمرکز بیشتر بر عوامل را فراهم سازد.

منابع و مآخذ

1. Reyhan. Football in Turkey from 1960 to Present Day: Unpreventable Violence. *Journal of Education and Training Studies*. 2019;7(9):32-8.
2. Scholz P, Vespalec T. Inside Slavia's supporters: Fans who control the football matches in Czechia. 2019.
3. Soyguden A, Schneider RC, Barut Y, Imamoglu O. Factors Affecting Stadium Attendance of Professional Football Club Supporters. *Baltic Journal of Sport and Health Sciences*. 2019;3(114).
4. Darvishi A, Naseripoor M, Dosti M. Identifying ways to maintain and increase football fans of Persepolis Cultural and Sports Club. *Sports Management*. 2017;4(9):679-95.

5. Tielietov OS, Letunovska NY, Pigul PV. Marketing tools and branding in professional football club activities. 2019.
6. Çakmak Ö, Büyükergeün A. Crisis Management in Sport Clubs. *European Journal of Education Studies*. 2018.
7. Shah Mansouri E, Mozaffari SAA. Factors that cause sports crises and how to prevent them in the fields of software and hardware, software and media. *Research in Sports Science*. 2006;4(12):87-106.
8. Boin A, Kuipers S. The crisis approach. *Handbook of disaster research*: Springer; 2018. p. 23-38.
9. Luburić R. A Model of Crisis Prevention (Based on managing change, quality management and risk management). *Journal of Central Banking Theory and Practice*. 2019;8(2):33-49.
10. Kriyantono R, McKenna B. Crisis response vs crisis cluster: A test of situational crisis communication theory on crisis with two crisis clusters in Indonesian Public Relations. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*. 2019;35(1).
11. Singh NS, Aryasinghe S, Smith J, Khosla R, Say L, Blanchet K. A long way to go: a systematic review to assess the utilisation of sexual and reproductive health services during humanitarian crises. *BMJ global health*. 2018;3(2).
12. Seiger MW. Best Measures in Crisis Communication: Specialized: Roundtable Process; Translator: Dashtiyani, S. M. . *Quarterly Journal of Crisis Prevention and Management Knowledge*. 2013;3(2):201-2011. (In Persian).
13. Kehrenbrink S, Smith J, Ansbro É, Fuhr DC, Cheung A, Ratnayake R, et al. The burden of diabetes and use of diabetes care in humanitarian crises in low-income and middle-income countries. *The Lancet Diabetes & Endocrinology*. 2019;7(8):638-47.
14. Avraham E. Nation branding and marketing strategies for combatting tourism crises and stereotypes toward destinations. *Journal of Business Research*. 2018.
15. Mason A, Spencer EA, Macek K, Smith A, Potter S. Using the Theory of Emotional Stakeholders to Experimentally Test the Influence of Proxy Communicators about Organizational Crises in Digital News Reports. *International Journal of Business and Social Science*. 2019;10(4).
16. Mehrabiyan S, Hasannejad M, Barzegari Nejad A. Ranking of factors affecting crisis management in sports venues based on AHP model. first national conference on applied studies in sports science (In Persian). 2016.
17. Yavari Gohar F, Mansouri Moayad F. Crisis management in the tourism industry. *Tourism Management Studies*. 2017;12(40):21-40.
18. Zhang J, editor *New Characteristics of Crisis Communication in the Sports Events under the Era of Media Convergence*. 2018 International Conference on Management and Education, Humanities and Social Sciences (MEHSS 2018); 2018: Atlantis Press.
19. Yusuf AO, Akinwusi AT, Morakinyo E. EXAMINING THE LEVEL OF STADIUM SECURITY AND SAFETY DURING NIGERIA PROFESSIONAL FOOTBALL LEAGUE MATCHES. *European Journal of Physical Education and Sport Science*. 2020.

20. Glenesk J, Strang L, Disley E. How can crowd behaviour modelling be used to prevent and respond to violence and antisocial behaviour at Qatar 2022?: RAND; 2018.
21. Taylor J, Strang L, Disley E. Early Reflections on the Approach to Preventing and Responding to Violent and Antisocial Behavior at the 2018 World Cup in Russia: RAND; 2018.
22. Arnold R, Veth KM. Racism and Russian Football Supporters' Culture: A Case for Concern? *Problems of Post-Communism*. 2018;65(2):88-100.
23. Tasić J. Legal Provisions on Violence in Sports and Disputable Issues in Court Practice. *FACTA UNIVERSITATIS-Law and Politics*. 2018;16(3):225-36.
24. Donyaee H, Hosseini SE, Mohammadi N. Identify the factors influencing money laundering in sports. *Sports Management Studies*. 2019;11(55):17-34. (In Persian).
25. Shafiee S, Devband M, Alimardani M. The role of the police in football stadiums and the ways in which police forces deal with spectators. *Social Security Quarterly*. 2017;9(2): 151-70. (In Persian).
26. Farahani A, Keshavarz L, Marvi Esfahani N. Analysis of crisis factors in public sports. *New Trends in Sport Management*. 2018;6(21):51-67. (In Persian).
27. Shirzadi A. Investigating the factors causing organizational silence based on the three-pronged model and its relationship with productivity in the staff of sports and youth departments of West Azerbaijan province. *International Conference on New Research Achievements in Sports Science and Physical Education in Iran and the Islamic World*. 2019:1-18.
28. Ghanbari H, Shetab Bushehri N, Shafi Nia P, Mehr Alizadeh Y. Pathology of physical education and school sports using the three-pronged model. *Research in Educational (University)*. 2018;6(15).
29. Mobini Dehkordi A, Haranaki K. Investigating the effect of the three-pronged model on social innovation (a case study of a company affiliated with the automotive industry). *Journal of Innovation Management*. 2014;3(4).
30. Webb T, Dicks M, Brown DJ, O'Gorman J. An exploration of young professional football players' perceptions of the talent development process in England. *Sport Management Review*. 2020;23(3).
31. Thomas DR. Feedback from research participants: are member checks useful in qualitative research? *Qualitative Research in Psychology*. 2017;14(1).
32. Koerber D, Zabara N. Preventing damage: The psychology of crisis communication buffers in organized sports. *Public Relations Review*. 2017;43(1):193-200.
33. Bashiru S, Opoku E. Referee bias and its impact on low fans attendance at stadiums: standpoints from Ghana. *International Journal of Physical Education, Sports and Health*. 2017;4(5):139-47.
34. Albanese A, Baert S, Verstraeten O. Twelve eyes see more than eight. Referee bias and the introduction of additional assistant referees in soccer. *Plos one*. 2020;15(2):e0227758.

35. Gholami Torksloyeh S, Heydarinejad S. Investigating the views of the fans of Ahvaz football teams regarding the factors affecting the occurrence of aggression. *Sports Management Studies*. 2015;28:121-34. (In Persian).
36. Ramezani Nejad R, Rahmati MM, Hemmatinejad M, Azadan M. Factor analysis of the variables of aggression in spectators from the perspective of Iranian football referees *Sports Management Studies*. 2012;13:201-14. (In Persian).
37. Chiweshe MK. Money, football and politics: Asiagate and the scourge of match-fixing in Zimbabwe. *Review of Nationalities*. 2019;9(1):111-21.
38. Manoli AE, Antonopoulos GA, Bairner A. The inevitability of corruption in Greek football. *Soccer & society*. 2019;20(2):199-215.
39. Abbaszadeh M, Saadati M, Kabiri A, Taha A. Sociological study of the factors affecting aggression among football spectators. *Social Security Quarterly*. 2017;9(4): 35-70. (In Persian).
40. Khaghani Avar F, Shanvaz B. A Study of Verbal and Virtual Violence of Football Spectators in Iran (Causes and Strategies). *Quarterly Journal of Physical Education and Sports Sciences*. 2016;1(4): 40-54. (In Persian).
41. Firdaus IY, Trilia T. Study of Phenomenology: the Aggressive Behavior of Soccer Club Supporter. *Indonesian Journal of Global Health Research*. 2020;2(1):83-102.
42. Voorhees E. Mitigating Risk: A Delphi Study Identifying Competencies in Sport and Event Security Management. 2018.
43. Hemmatinejad M, Taylor T, Gholizadeh MH, Faraji R. Prioritization of factors affecting the security of Iranian football stadiums using hierarchical analysis method. *Sport Management*. 2016;8(1):69-85. (In Persian).
44. Yanovskaya Y. Lifestyle of football fans: psychological space features. *Fundamental and applied researches in practice of leading scientific schools*. 2019;32(2):36-40.
45. Al-Jubouri ZHF, Al-Janabi SAA, Dweghir MA, Saad O, Ahmed FA. The psychology of sports intolerance and its relation to the low level of motivation for football fans. 2019.
46. Shafiee S, Dastum S, Abdoli H, Afroozeh H. Presenting a process-oriented model of aggression and its control framework in football spectators. *New Trends in Sport Management*. 2016;4(14):51-67. (In Persian).
47. Strang L, Baker G, Pollard J, Hofman J. Violent and antisocial behaviours at football events and factors associated with these behaviours: A rapid evidence assessment. 2018.
48. Piepiora P, Sikorski W, Supiński J. Security measures used in Poland during football matches. *Journal of Education, Health and Sport*. 2019;9(10):172-88.
49. Ruppé W, Sirost O, Durand C, Dermit N. Measuring the violence and incivility of players in professional sport and the disciplinary bodies' management: statistical analysis of French professional football. *Sport in Society*. 2020:1-23.

Identifying and prioritizing factors affecting the fan crisis in the Iranian Football Premier League based on the three-point model

Nasrin Biglari¹ - Seyed Reza HosainiNia^{*2} - Hadi Bagheri³ - William Timothy Coombs⁴

1. PhD Student in Sport Management, Shahrood University of Technology, Shahrood, Iran 2. Assistant Professor of Sport Management, Sanati Shahrood University, Shahrood, Iran 3. Assistant Professor of Sport Management, Sanati Shahrood University, Shahrood, Iran 4. Professor Communication Texas A&M University, Texas, USA

Abstract

The purpose of the present study was to identify and prioritize factors affecting the fan crisis in the Iranian Football Premier League. This study was a mix-method research work that was executed in the qualitative and quantitative steps. In the qualitative section, for in-depth interviews, targeted sampling method was used. After 21 interviews with experts, the data were coding based on the qualitative content analysis approach. In the quantitative section, 10 experts were selected based on judgmental sampling and the data were ranked by hierarchy analysis method. Based on the results of study, 18 identified factors affecting the fan crisis were placed in three branches, Content, Structure, and Context. Content branch factors in order of priority were: situation refereeing, corruption in football, fanatical behavior, communication management, ethnicity and racism, psychological characteristics, unprofessional behavior of stakeholders and demographic composition; Structural branch factors in order of priority were: competition management, safety, security, stadium health, public infrastructure, emergency-medical infrastructure; Context branch factors in order of priority were: cultural-social, media function, performance of the Security Council, disciplinary rules, team conditions and competition Political-economic and weather conditions. Therefore, suggested to the managers and officials of competitions and clubs to be aware of the identified factors in order to manage the crisis of advocacy more effectively.

Keywords

Fan Crisis, Qualitative Content Analysis Approach, Context, Structure, Content.

* Corresponding Author: Email: Rhosseininia@gmail.com ; Tel:+989138088290