



Research Article

**Factors Affecting the Services Quality of Sports Event
(World Pahlavani Wrestling Championships, 2024)**

Sheyda Amini¹, Mahdi Bashiri^{2*}, Rasoul Faraji³, Amin Rashidlamir⁴

1. Department of Sport Management, Faculty of Sport Sciences, University of Tabriz, Tabriz, Iran
2. Department of Sport Sciences, Faculty of Education and Psychology, Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz,
3. Department of Sport Sciences, Faculty of Education and Psychology, Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz, Iran
4. Department of Sport Sciences, University of Neyshabur, Neyshabur, Iran

Received: 25/11/2024, Accepted: 04/10/2025, Online Published: 14/10/2025

* Corresponding Author: Mahdi Bashiri, E-mail: bashiri@azaruniv.ac.ir

How to Cite: Amini, Sh; Bashiri, M; Faraji, R; Rashidlamir, A. (2026). Factors Affecting the Services Quality of Sports Event (World Pahlavani Wrestling Championships, 2024). *Sport Management Studies*, 17(94), 111-132. In Persian. Doi: [10.22089/smrj.2025.17473.4099](https://doi.org/10.22089/smrj.2025.17473.4099)

Extended Abstract

Background and Purpose

Hosting global and international events represents a significant factor in the growth and development of Zurkhaneh and Pahlavani wrestling. To attract the attention of the international sports community and encourage their participation in competitions held within the country, it is essential to meet the needs of the wrestlers. This requires providing event managers with insights derived from studies on service quality. By enhancing service quality at wrestling events, managers can play a pivotal role in the development of this sport both nationally and internationally, thereby creating a foundation for attracting and increasing the participation of world-renowned wrestlers. Evaluations of services at major sports events in host cities offer valuable perspectives and constructive ideas for future event managers to leverage hosting opportunities effectively. The findings from this research can inform officials and sports managers in developing more effective strategic plans for securing hosting rights for future events. Consequently, this research aims to answer the following question: What factors influenced the quality of services at the major international Pahlavani Wrestling event hosted by the city of Tabriz?

Methods

This study employed a quantitative research approach, characterized by a descriptive-analytical strategy, a practical purpose, and a survey method for data collection. The statistical population



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

consisted of all wrestlers and technical staff participating in the World Pahlavani Wrestling Championships held on 19th and 20th of Bahman, 1402 (February 8-9, 2024) at the Pour Sharifi Sports Complex in Tabriz. A non-random, convenience sampling method was used. Twelve foreign teams (from Azerbaijan, the Autonomous Republic of Adjara (Georgia), Afghanistan, Georgia, India, Pakistan, Russia, Romania, Tajikistan, Turkey, Uzbekistan, and Moldova) and two domestic teams (Iran's A and B national teams) participated in the event. Questionnaires were distributed to all athletes and technical staff, resulting in 62 completed questionnaires being returned and analyzed. The research instrument was a questionnaire combining two established service quality tools: the SERVQUAL model by Parasuraman et al. (1988) and a questionnaire by Mohammad Mirza et al. (2023). The combined instrument contained 40 items, and its face and content validity were confirmed by a panel of eight sports management professors. The reliability of the questionnaire, calculated using Cronbach's alpha, was $\alpha = 0.89$. Data analysis was performed using SPSS 27 software for descriptive statistics. For inferential statistics, after confirming the non-normal distribution of data via the Kolmogorov-Smirnov test and considering the small sample size, SmartPLS 3 software was utilized to model the relationships between variables within a structural equation model and to test the research hypotheses.

Results

In SmartPLS, structural equation modeling involves two main components: the assessment of the measurement model and the evaluation of the structural model. The measurement model was assessed for reliability using Cronbach's alpha, composite reliability, and factor loading coefficients, alongside convergent validity; all indices were confirmed. After establishing model fit using indicators such as the coefficient of determination (R^2), Stone-Geisser index (Q^2), and Goodness of Fit (GOF), the structural model was evaluated to measure the relationships between the research variables. As presented in Table 1, all seven identified criteria had a significant impact on the service quality of the 2024 World Pahlavani Wrestling Championships, according to the participating wrestlers. These factors, in order of their path coefficient magnitude, are: Quality of Organization (0.222), Facilities and Equipment Quality (0.215), Safety and Security Quality (0.159), Human Resources Quality (0.155), Competition Salon Quality (0.136), Accommodation and Transportation Quality (0.121), and Information Quality (0.107).

Table 1. Results of research hypotheses testing

path direction	path coefficient	significance	t-statistic	Result
Facilities and equipment Quality ---> Services quality of Pahlavi wrestling	0.215	0.000	11.226	Confirmed
Information quality ---> Services quality of Pahlavi wrestling	0.107	0.000	11.226	Confirmed
Competition salon quality ---> Services quality of Pahlavi wrestling	0.136	0.000	9.350	Confirmed
Human resources quality ---> Services quality of Pahlavi wrestling	0.155	0.000	16.901	Confirmed
Accommodation and transportation quality ---> Services quality of Pahlavi wrestling	0.121	0.000	11.140	Confirmed
Quality of Organization ---> Services quality of Pahlavi wrestling	0.222	0.000	14.027	Confirmed
Safety and security quality ---> Services quality of Pahlavi wrestling	0.159	0.000	10.581	Confirmed

Conclusion

Pahlavani wrestling events not only promote health and vitality but also foster a spirit of chivalry and magnanimity. Recognized as a national sport by the Federation of Zurkhaneh and Pahlavani Wrestling Sports, and inscribed on UNESCO's Representative List of the Intangible Cultural Heritage of Humanity in 2010 under Iran's name, this sport holds significant cultural value. Therefore, it is imperative for the country's sports officials to pay greater attention to this event. This includes hosting similar events in other provinces and organizing higher-level tournaments with enhanced quality. The findings of this research can provide valuable guidance for officials and managers, smoothing the path for effectively managing and organizing such events. Hosting world and international Zurkhaneh and Pahlavani wrestling events in Iran will undoubtedly contribute to the further development of this sport, attract enthusiasts, and guarantee a bright future for this athletic tradition in the country. Event managers can utilize the factors identified in this study to assess service quality from the perspective of the primary consumers—the athletes and team staff—and apply these insights to improve event quality and build a stronger event brand.

Keywords: Competitions Quality, Event Management, Ancient Sports, Pahlavani Wrestling, Tabriz.

Article Message

This study identified and validated the seven key factors that determined service quality at the 2024 World Pahlavani Wrestling Championships in Tabriz. The results demonstrate that the Organization Quality and the Quality of Facilities and Equipment were the most significant drivers of participant satisfaction. These were followed by Safety and Security, Human Resources, and other factors. This research provides event managers with a practical model to systematically evaluate and enhance the quality of future Pahlavani wrestling events. By prioritizing these specific areas, particularly mastering the logistical and administrative organization, sports officials can more effectively meet participant expectations, solidify Iran's reputation as a leading host for this heritage sport, and ensure its sustainable global development.

Ethical Considerations

This study was conducted in accordance with the ethical principles of research. All ethical considerations, including obtaining informed consent from participants, ensuring the confidentiality of their information, and clarifying the research objectives, were strictly observed throughout the research process.

Authors' Contributions

Conceptualization: First and Second Authors

Data Collection: Second and Third Authors

Data Analysis: First Author

Manuscript Writing: First Author

Review and Editing: Authors

Responsible for Funding: Authors

Literature Review: Authors

Project Manager: Second Author

Any other Contributions: None

Conflict of Interest

The authors declare that there is no conflict of interest regarding the publication of this article.

Acknowledgments

The authors would like to express their gratitude to all the wrestlers and technical staff who participated in this study, as well as the organizers of the 2024 World Pahlavani Wrestling Championships in Tabriz for their cooperation.



عوامل اثرگذار بر کیفیت خدمات رویداد ورزشی (مسابقات جهانی کشتی پهلوانی، سال ۲۰۲۴)

شیدا امینی^۱، مهدی بشیری^{۲*}، رسول فرجی^۳، امین رشیدلمیر^۴

۱. گروه مدیریت ورزش، دانشکده علوم ورزشی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران
۲. گروه علوم ورزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران
۳. گروه علوم ورزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران
۴. گروه علوم ورزشی، دانشگاه نیشابور، نیشابور، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۹/۰۵، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۷/۱۹، تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۴/۰۷/۲۹

*نویسنده مسئول: مهدی بشیری، E-mail: bashiri@azaruniv.ac.ir

How to Cite: Amini, Sh; Bashiri, M; Faraji, R; Rashidlamir, A. (2026). Factors Affecting the Services Quality of Sports Event (World Pahlavani Wrestling Championships, 2024). *Sport Management Studies*, 17(94), 111-132. In Persian. Doi: [10.22089/smrj.2025.17473.4099](https://doi.org/10.22089/smrj.2025.17473.4099)

چکیده

برگزاری رویدادهای جهانی و بین‌المللی یکی از عوامل مؤثر بر رشد و توسعه ورزش‌های زورخانه‌ای و پهلوانی است. حضور چشمگیر کشورها و ورزشکاران مطرح دنیا در این رویدادها، اهمیت شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات رویدادهای ورزشی را دوچندان می‌کند؛ بنابراین هدف پژوهش حاضر، بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات مسابقات جهانی کشتی پهلوانی سال ۲۰۲۴ به میزبانی شهر تبریز بود. پژوهش حاضر از نظر استراتژی توصیفی-تحلیلی، به لحاظ هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها میدانی و از نوع پژوهش‌های کمی بود. جامعه آماری پژوهش همه کشتی‌گیران و کادر فنی شرکت‌کننده در مسابقات جهانی کشتی پهلوانی ۲۰۲۴ بودند (N=۹۵) که به شیوه غیرتصادفی و در دسترس انتخاب شدند و در نهایت ۶۲ پرسشنامه کامل تجزیه و تحلیل شد. ابزار پژوهش، پرسشنامه شامل دو بخش اطلاعات جمعیت‌شناختی و سؤالات کیفیت خدمات رویداد ورزشی با ۴۰ گویه بود. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه توسط هشت تن از اساتید مدیریت ورزشی تأیید شد. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ تأیید شد (۸۹ درصد). به منظور تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۷ و SmartPLS نسخه ۳ استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که هفت معیار کیفیت سازماندهی، کیفیت امکانات و تجهیزات، کیفیت ایمنی و امنیت، کیفیت منابع انسانی، کیفیت سالن مسابقات، کیفیت اسکان و حمل‌ونقل و کیفیت اطلاع‌رسانی، به ترتیب نقش معناداری در کیفیت خدمات مسابقات دارند؛ در نتیجه لازم است مسئولان و برگزارکنندگان رویدادها به منظور برگزاری مسابقات باکیفیت‌تر و میزبانی در سطوح بالاتر به این معیارها توجه ویژه داشته باشند.

واژگان کلیدی: کیفیت مسابقات، مدیریت رویداد، ورزش باستانی، کشتی پهلوانی، تبریز.



مقدمه

در دنیای ورزش، رویدادهای ورزشی جهانی و بین‌المللی جایگاه ویژه‌ای را به خود اختصاص داده‌اند. آن‌ها به طور هم‌زمان، هم تصویر مطلوبی از کشورهای میزبان نشان می‌دهند و هم آن‌ها را قادر می‌سازند تا به دنبال منافع ملی خود باشند. حتی مهم‌تر از آن، رویدادهای ورزشی می‌توانند به‌عنوان بخشی از پویای سیاسی و نیز تبلیغاتی به کار گرفته شوند که به‌منظور تمرکز توجه مردم به دور از موضوعات نگران‌کننده مانند مسائل سیاسی، تورم، بیکاری، فساد و تخریب محیط‌زیست طرح‌ریزی شده‌اند (لموس-دلگاو^۱، ۲۰۲۱، ۱۰۹۵). علاوه بر این، رویدادهای ورزشی به صحنه‌هایی تبدیل شده‌اند که در آن ورزشکاران حرفه‌ای در رقابت‌ها سعی می‌کنند تا برتری کشورهای خود را به نمایش گذارند (گومیز-رودریگز^۲، ۲۰۲۴، ۲)؛ در مجموع، رقابت بین کشورهای مختلف برای دستیابی به بالاترین سطوح موفقیت در ورزش است؛ زیرا کسب عناوین و مدال‌های ورزشکاران ملی در این رویدادها، علاوه بر افتخار، سربلندی و توسعه ورزش کشورها، موجب ارتقای جایگاه آن کشورها در جدول رده‌بندی جهانی و المپیک می‌شود (زارعیان و همکاران، ۲۰۲۳، ۴۵۳).

ورزش ظرفیت بسیار زیادی در گرد هم آوردن مردم جهان دارد و در همین راستا دولت‌ها سعی دارند با میزبانی رویدادهای ورزشی مختلف به ترویج هویت و فرهنگ ملی خود به مردم جهان بپردازند (هربولد^۳ و همکاران، ۲۰۲۰، ۱) و از مزایا و تأثیرات فوق‌العاده مثبت رویدادها بر منطقه میزبان بهره‌مند شوند (هاتبویس^۴ و همکاران، ۲۰۲۰، ۳۳۵). از جمله این مزایا می‌توان به افزایش گردشگران ورزشی، تأثیرات اقتصادی گردشگران، افزایش آگاهی و تصویر مثبت‌تر از جامعه میزبان منتج از تبلیغات، پیشرفت‌های زیرساختی و سازمانی مرتبط اشاره کرد (هربولد و همکاران، ۲۰۲۰، ۲؛ توکلی و همکاران، ۲۰۱۶، ۴۶)؛ بنابراین برای دستیابی به چنین مزیت‌هایی، میزبانی رویدادهای بزرگ و کوچک، یکی از اهداف مدیران ورزشی هر کشوری است (ون و وانگ^۵، ۲۰۲۲، ۹).

یکی از رویدادهای مهم ورزشی که در کشور ما و جهان از قدمت بسیار زیادی برخوردار است، مسابقات کشتی است. اسناد فراوان موجود نیز حاکی از این است که کشتی، رشته ورزشی ملی ایران است و مردم کشور توجه ویژه‌ای به این ورزش، سنت‌ها و ورزشکاران ملی آن دارند. ضمن محبوبیت بسیار و پیوند این رشته ورزشی با جامعه و فرهنگ ایرانی، کسب عناوین و مدال‌ها توسط کشتی‌گیران و حضور آن‌ها در مسابقات مختلف جهانی و المپیک، بر اهمیت و محبوبیت این رشته در کشور ما افزوده است (خاکساری و همکاران، ۲۰۱۹، ۷۲؛ نقی‌زاده بیگی و همکاران، ۲۰۲۲، ۳-۲). این رشته ورزشی انواعی دارد که یکی از آن‌ها، کشتی پهلوانی است. آیین‌های پهلوانی و زورخانه‌ای از زمان امپراتوری اشکانی در ایران وجود داشته است که با تبدیل شدن زورخانه به مکانی رایج در بافت شهری، منجر به تحول این هنر و رونق آن در دوره قاجار شده است. ساختار زورخانه‌ها دارای ویژگی‌های خاصی است؛ از جمله ورودی با ارتفاع پایین برای خم کردن سرها به نشانه احترام، گود در پایین‌تر از زمین برای تمرین فروتنی و موقعیت مرشد و زنگ او برای برجسته کردن نظم، قهرمانی، فضیلت و قدرت، همچنین استفاده از شعر شاهنامه و اشعار حماسی پهلوانی و مرشدخوانی در حال کوبیدن بر طبل؛ همه اینها نشانگر روحیه و ارزش شجاعت است و ارزش‌های اخلاقی را در جامعه ترویج می‌دهد (شایسته‌فر و همکاران، ۲۰۲۳، ۴۷). همچنین با توجه به اینکه ورزش‌های ملی نشان‌دهنده آداب و رسوم، سنت‌های ملی و خاستگاه‌های اجتماعی ملت‌ها هستند، می‌توان گفت این ورزش‌ها به‌عنوان مؤثرترین ابزار در تربیت نسل جوان برای سلامت جسمانی

-
1. Lemus-Delgado
 2. Gómez-Rodríguez
 3. Herbold
 4. Hautbois
 5. Wen & Wang

و بلوغ ذهنی استفاده می‌شوند (عبدالخاتوف^۱ و همکاران، ۲۰۲۱، ۱۳۹). از لحاظ سلامت جسمانی، ورزش‌های زورخانه‌ای عناصر اصلی سلامتی (قدرت عضلانی، استقامت عضلانی، استقامت قلبی عروقی، انعطاف‌پذیری و ترکیب بدن) و عوامل آمادگی جسمانی مربوط به مهارت (سرعت، چابکی، توانایی، تعادل و هماهنگی) هستند (علی‌زاده و همکاران، ۲۰۱۸) و همچنین می‌توان به نقش مهم ورزش‌های زورخانه‌ای و پهلوانی در تقویت و استحکام هویت قومی، محلی و ملی اشاره کرد (فهیم دوین و اسداللهی، ۲۰۲۳، ۶۲)؛ بر همین اساس، در کشور ما برای ارتقای ورزش کشتی پهلوانی به‌منظور محافظت از جوانان از عادات مضر، ایجاد بسترهای لازم برای توسعه توانایی‌ها و استعدادها، تقویت حس میهن‌پرستی در نسل جوان و همچنین ترویج سبک زندگی سالم در جامعه تلاش‌های زیادی شده است (عبدی و همکاران، ۲۰۲۲، ۱۹۶).

رشیدلمیر و همکاران (۲۰۱۸، ۱۵۱) در جریان تدوین برنامه راهبردی فدراسیون ملی ورزش‌های زورخانه‌ای، بیان کردند که فدراسیون بین‌المللی ورزش پهلوانی و زورخانه‌ای باعث رواج و رونق رویدادهای این ورزش و گرایش بیشتر جوانان به آن می‌شود و این موضوع در گرو ارتباط تنگاتنگ فدراسیون‌های ملی و بین‌المللی است. تدوین برنامه‌های جامع برای توسعه و رواج بیشتر کشتی، هیئت‌های ورزشی کشتی در هر منطقه و شهرستان، شرکت در رویدادها و مسابقات ملی و بین‌المللی کشتی پهلوانی به صورت منظم، سازمان‌دهی و برگزاری بعضی از این رویدادها، افزایش سهمیه پذیرش جوانان شاغل به این رشته ورزشی و آموزش‌های حرفه‌ای به توسعه بیشتر آن کمک کرده است تا نقش مهمی در زندگی جوانان ما ایفا کند (عبدالخاتوف و همکاران، ۲۰۲۱، ۱۴۰).

همان‌طور که مطرح شد، رویدادهای ورزشی آثار درخور توجه ملموس و ناملموس برای جامعه میزبان به همراه دارند (یو و همکاران، ۲۰۲۱). همین امر باعث رقابت و صرف هزینه‌های کلان توسط کشورهای مختلف به‌منظور کسب میزبانی رویدادهای ورزشی شده است تا علاوه بر کسب مزیت‌های آن، کیفیت زندگی افراد جامعه را بهبود بخشند (هاتبویس و همکاران، ۲۰۲۰)؛ بر این اساس، دولت‌ها برای میزبانی و برگزاری رویدادهای ورزشی باید به مواردی چون مشارکت و علاقه‌مندی افراد جامعه، وجود امکانات اقامتی و ورزشی مناسب، وجود منابع انسانی آموزش‌دیده، داشتن امکانات تفریحی و اوقات فراغت، حمل‌ونقل مناسب، قوانین حقوقی، مدنی و شهروندی و در مجموع ارائه خدمات باکیفیت برای مشارکت‌کنندگان ورزشی توجه داشته باشند (اسدی، ۲۰۲۰، ۱۲۴)؛ بر همین اساس، اکثر کشورها دریافته‌اند که ارائه خدمات متنوع و بهره‌گیری از آن بدون برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری مناسب امکان‌پذیر نیست؛ پس با تدوین اهداف راهبردی و برنامه‌ریزی عملیاتی می‌توانند ضمن آگاهی از مسیر حرکت، از هرگونه دوباره‌کاری و هدر رفتن منابع خود جلوگیری کنند (اسماعیلی زین‌آباد و همکاران، ۲۰۲۳، ۸۷). با توجه به مطالب مطرح‌شده، کیفیت خدماتی که در رویدادهای ورزشی ارائه می‌شود، بسیار حائز اهمیت است. کیفیت خدمات وابسته به قضاوت و ارزیابی مشارکت‌کنندگان و تماشاگران از برتری و مزیت خدمات ورزشی ارائه شده در رویداد است (نوری و همکاران، ۲۰۱۹، ۱۲). مؤسسه استاندارد ملی آمریکا و انجمن کنترل کیفیت آمریکا، کیفیت را ویژگی‌ها و خصوصیات یک محصول یا خدمت در تأمین نیازهای مصرف‌کننده می‌دانند (سجادی و همکاران، ۲۰۲۰، ۳)، در این باره، یوشیدا و جیمز^۲ (۲۰۱۱) کیفیت خدمات رویدادهای ورزشی را در سه بعد زیباشناسی، کیفیت فنی و کیفیت عملکرد با ابعاد فرعی مثل فضای مسابقه، تجربه ازدحام، توانایی‌های حریف، عملکرد بازیکنان، کارکنان، دسترسی به اماکن و کیفیت صندلی معرفی کردند.

1. Abdulaxatov
2. Yoshida & James

در همین باره می‌توان دو مدل آمریکایی برای کیفیت خدمات نام برد: اولی، مدل سروکوآل^۱ پاراسورامان^۲ و همکاران (۱۹۸۸) که شامل پنج بعد قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی، همدلی، حساسیت، و ملموس بودن است که عمدتاً بر جنبه عملکردی کیفیت خدمات تمرکز دارد؛ دیگری مدل نوردیک^۳، پیشنهادشده توسط گرونروس^۴ (۱۹۸۸، ۱۰) است که شامل دو بعد کیفیت عملکردی و فنی می‌شود (بیسکای^۵ و همکاران، ۲۰۲۳، ۸۹۹). در همین موضوع، محمدمیرزا و همکاران (۲۰۲۳) نیز عواملی چون کیفیت ارائه خدمات، کیفیت فضا، کیفیت فنی مسابقه، کیفیت داوران، تعامل، ارزیابی و ارزش‌های اجتماعی را مؤثر بر کیفیت خدمات رویدادهای ورزش کشتی ایران دانستند و اظهار کردند که مدیران و مسئولان رویدادهای کشتی باید به این عوامل توجه کافی کنند.

بر اساس یافته‌های پژوهش جوانی و همکاران (۲۰۲۳)، کشتی پهلوانی و زورخانه‌ای عاملی برای توسعه اجتماعی است که می‌تواند به رشد، بالندگی و ارتقای جامعه کمک کند. عبدی و همکاران (۲۰۲۰، ۸۹) عوامل تفریحی-گردشگری، فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، زیست‌محیطی و اقتصادی را به‌عنوان اثرات مهم بر برگزاری مسابقات کشتی با چوخه در جوامع میزبان و موردتوجه مسئولان و برگزارکنندگان این رویداد دانسته‌اند. زهره‌وندیان و همکاران (۲۰۱۹، ۴۲۹) در مطالعه خود به مدیران و مسئولان اماکن ورزشی توصیه کردند که علاوه بر کیفیت عملکردی و فنی، به کیفیت زیباشناختی در استادیوم‌ها نیز توجه خاص داشته باشند تا تماشاگران را برای حضور دوباره و وفاداری نسبت به تیم محبوبشان ترغیب و تجربه به‌یادماندنی از تماشای بازی کسب کنند. محمودی و همکاران (۲۰۲۵، ۵۴) در پژوهشی عنوان کردند که سازمان‌های ورزشی با افزایش کیفیت خدمات ورزشی و شناسایی انتظارات، ادارات و رفتار مشتریان در استفاده از خدمات ورزشی، از نارضایتی آنان جلوگیری خواهند کرد. ریبیرو^۶ و همکاران (۲۰۱۸، ۱۷) در پژوهشی به بررسی کیفیت خدمات و ادراک تأثیر اجتماعی بازی‌های المپیک ۲۰۱۶ ریودوژانیرو پرداختند و بیان کردند که فضای اجتماعی و تجربیات جدید در بازی‌های المپیک هنگام برنامه‌ریزی این رویدادها حیاتی هستند و این موارد به ساختار چندبعدی کیفیت خدمات متشکل از ابعاد فنی، عملکردی، زیبایی‌شناختی، دسترسی، اقامت و رویدادهای تکمیلی بستگی دارد؛ زیرا ساختار کیفیت خدمات به طور قابل توجهی با تأثیر اجتماعی مثبت (تصویر شهر و ارتقای غرور جامعه، تجارب اجتماعی و زیرساخت‌های عمومی) و تأثیر اجتماعی منفی (تعارض اجتماعی و هزینه‌ها) در ارتباط است؛ پس می‌توان گفت که برگزارکنندگان رویدادهای ورزشی باید به جنبه‌های مهم استراتژی کلان با هدف بهبود کیفیت، تصویر، ارزش، رضایت و وفاداری توجه کافی کنند (جئونگ و کیم^۷، ۲۰۲۰، ۹۴۰).

سازمان‌دهندگان رویدادهای ورزشی با برنامه‌ریزی دقیق و منظم و اجرای اقدامات مناسب با هدف ارائه خدمات ورزشی مطلوب به شرکت‌کنندگان، موفقیت در برگزاری رویدادها را کسب می‌کنند. بدین‌منظور به آماده‌سازی، اجرا، تجزیه و تحلیل و ارزیابی رویداد نیاز دارند تا بتوانند تمام عوامل تأثیرگذار مانند امکانات، محل اقامت، آب‌وهوا، دسترسی به مقصد، تصویر مقصد و ارتقای آن را در موفقیت رویدادهای ورزشی ملی، جهانی و بین‌المللی در نظر بگیرند (صالحی کجور و کیا لاشکی، ۲۰۲۳، ۳۰). شاپان ذکر است، بعد از انقلاب اسلامی ایران، کشور ما در زمینه میزبانی رویدادهای ورزشی عقب ماند؛ حتی در مقایسه با کشورهای هم‌جوار مثل قطر، ترکیه و آذربایجان ناکام بود و از منافع مادی و معنوی برگزاری

1. Servqual
2. Parasuraman
3. Nordic model
4. Gronroos
5. Biscaia
6. Ribeiro
7. Jeong & Kim

رویدادهای بزرگ ورزشی بی‌نصیب بود. با این اوصاف، مدیران ورزش کشور با کسب آگاهی درباره کیفیت خدمات در رویدادها و تقویت دیپلماسی ورزش ایران می‌توانند اقبال عمومی کشورها را به سفر و مشارکت در مسابقات ورزشی ایران افزایش دهند و تعاملات سیاسی و بین‌المللی موفق‌تری را در جهان شکل دهند (اسدی، ۲۰۲۰، ۱۱۸).

برای جلب توجه جامعه ورزشی جهانی و شرکت آن‌ها در مسابقاتی که در کشور برگزار می‌شوند و برآورده کردن نیازهای کشتی‌گیران کشتی پهلوانی و کادر فنی، لازم است شرایطی فراهم شود تا مدیران رویدادها، سطح آگاهی‌شان را درباره نتایج مطالعات انجام‌شده در زمینه کیفیت خدمات، افزایش دهند تا با افزایش کیفیت خدمات در رویدادهای کشتی پهلوانی هم نقش سازنده‌ای در توسعه این ورزش در کشور و جهان داشته باشند و هم زمینه‌ای برای جذب و افزایش مشارکت کشتی‌گیران مطرح دنیا، ارائه کنند. اطلاعات و ارزیابی‌های خدمات رویدادهای بزرگ ورزشی شهرهای میزبان، دیدگاه‌های باارزش و ایده‌های مطلوبی را برای مدیران رویدادهای آتی فراهم می‌کند تا از فرصت‌های میزبانی بهره‌برداری کنند. در پژوهش حاضر محققان به ارزیابی کیفیت خدمات در مسابقات جهانی کشتی پهلوانی به میزبانی شهر تبریز، اقدام کردند. با توجه به اینکه کشور ما دارای مردمانی مهمان‌نواز، آداب و رسوم خاص، تنوع قومی، پوشش‌های متنوع، سوغاتی‌های منحصر به فرد، آثار باستانی و پیشینه تاریخی و از همه مهم‌تر یکی از قطب‌های ورزشی قاره آسیا است (فتحی و همکاران، ۲۰۲۳، ۴۹) و به تبع آن تبریز از شهرهای مهم و یکی از قطب‌های ورزشی کشور ایران است، اطلاعات کسب‌شده از پژوهش را می‌توان در اختیار مسئولان و مدیران ورزش کشور قرار داد تا آن‌ها نیز با تدوین برنامه‌های راهبردی مؤثرتر، برای گرفتن حق میزبانی رویدادها در آینده اقدام کنند. با وجود مطالعات مختلف صورت‌گرفته در سایر بخش‌های خدماتی در حیطه ورزش، پژوهش‌هایی درباره کیفیت خدمات به طور جامع و کامل در رویدادهای ورزشی، آن هم از نوع جهانی با مشارکت کشتی‌گیران پهلوانی و کادر فنی تیم‌های مختلف از کشورهای مختلف، انجام نگرفته است؛ بنابراین می‌توان ادعا کرد که پژوهش حاضر در نوع خود کمیاب است و محققان قصد دارند با انجام این پژوهش به این سؤال پاسخ دهند: چه عواملی بر کیفیت خدمات رویداد ورزشی بین‌المللی با نام مسابقات جهانی کشتی پهلوانی به میزبانی شهر تبریز تأثیرگذار بوده است؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر استراتژی توصیفی-تحلیلی، به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، میدانی و از نوع پژوهش‌های کمی بود. جامعه آماری پژوهش همه کشتی‌گیران و کادر فنی شرکت‌کننده در مسابقات جهانی کشتی پهلوانی بودند که در ۱۹ و ۲۰ بهمن ۱۴۰۲ (۸-۹ فوریه ۲۰۲۴) در سالن پورشریفی شهر تبریز برگزار شد. نمونه‌گیری به شیوه غیرتصادفی و دردسترس انجام شد. دوازده تیم خارجی (کشورهای جمهوری آذربایجان، جمهوری خودمختار آکجارا گرجستان، افغانستان، گرجستان، هندوستان، پاکستان، روسیه، رومانی، تاجیکستان، ترکیه، ازبکستان و مولداوی) و دو تیم داخلی (تیم‌های ملی ایران الف و ب) در این رویداد حضور داشتند که پرسشنامه محقق‌ساخته درخصوص سنجش کیفیت خدمات رویداد ورزشی در بین تمامی ورزشکاران و کادر فنی ($N=95$) توزیع شد. در نهایت، ۶۲ پرسشنامه کامل به محقق بازگردانده و تجزیه و تحلیل شد. ابزار به‌کاررفته در این پژوهش، پرسشنامه‌ای ۴۰ گویه‌ای بود که از ترکیب دو پرسشنامه کیفیت خدمات پارسورامان و همکاران (۱۹۹۸) (مدل سروکوال) و پرسشنامه کیفیت خدمات محمدمیرزا و همکاران (۲۰۲۳) ساخته شد. این پرسشنامه شامل هفت بُعد (کیفیت امکانات و تجهیزات، کیفیت اطلاع‌رسانی، کیفیت سالن مسابقات (زیبایی‌شناختی)، کیفیت نیروی انسانی، کیفیت اسکان و حمل‌ونقل، کیفیت سازمان‌دهی، کیفیت ایمنی و امنیت) در مقیاس لیکرت پنج‌ارزشی (کاملاً مخالفم=۱، مخالفم=۲، نظری ندارم=۳، موافقم=۴ و کاملاً موافقم=۵) در نظر گرفته شد. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه به تأیید هشت تن از اساتید و متخصصان

مدیریت ورزشی رسید. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ برابر با $\alpha=0/89$ به دست آمد. اطلاعات جمعیت‌شناختی ورزشکاران نیز شامل سن، وزن، میزان تحصیلات، بهترین مقام کسب شده در مسابقات کشتی، تعداد مقام‌های کسب‌شده، سابقه فعالیت در کشتی پهلوانی و اسم کشور، در قالب یک پرسشنامه مجزا گردآوری شد. برای تحلیل داده‌ها در بخش آمار توصیفی و آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۷ استفاده شد. در بخش آمار استنباطی، پس از بررسی توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و بررسی نتایج آن مبنی بر غیرطبیعی بودن توزیع داده‌ها و همچنین کم بودن حجم نمونه، به کمک نرم‌افزار SmartPLS نسخه ۳، روابط بین متغیرهای پژوهش در مدل معادلات ساختاری ترسیم شد و فرضیه‌های پژوهش آزمون شد.

نتایج

یافته‌های توصیفی پژوهش حاضر (جدول ۱) نشان داد که ۶۲ ورزشکار شرکت‌کننده در این پژوهش، به لحاظ سن، در بازه ۱۹ تا ۶۴ سال بودند که بیش از ۶۴ درصد آن‌ها در رده سنی ۱۹ تا ۳۰ سال قرار داشتند. از لحاظ وزن، مسابقات در اوزان ۶۰، ۷۰، ۸۰، ۹۰، ۱۰۰ و ۱۰۰+ تنظیم شده بود که بیشترین درصد شرکت‌کننده در این پژوهش مربوط به رده وزنی ۱۰۰+ با حدود ۳۴ درصد بود. از نظر سطح تحصیلات، بیشترین کشتی‌گیران دارای مدرک لیسانس (۲۲/۶ درصد) و کمترین آن‌ها دارای مدرک دکتری (۳/۲ درصد) بودند. به لحاظ کشورهای مشارکت‌کننده در پژوهش، ۳۴ درصد مربوط به کشتی‌گیران تیم الف و ب ایران بود و بقیه از کشورهای گرجستان ۱۳ درصد، آذربایجان ۱/۶ درصد، روسیه ۳/۲ درصد، ترکیه ۱۹/۴، جمهوری خودمختار آکجارا گرجستان ۳/۲ درصد، پاکستان ۵ درصد، هندوستان ۱۰ درصد، رومانی ۳/۲ درصد، تاجیکستان ۳/۲ درصد بودند. ۳ نفر از کشتی‌گیران نیز مشخص نکرده بودند از چه کشوری در این مسابقات شرکت کرده‌اند و کشورهای مولداوی و ازبکستان نیز مشارکت نکردند. از نظر سابقه عضویت در تیم ملی کشورشان، بیشترین آمار مربوط به طبقه کمتر از ۱۰ سال با ۶۴ درصد بود. از لحاظ مقام‌های کسب‌شده در مسابقات، بیشترین فراوانی متعلق به عناوین بین‌المللی با ۶۳ درصد بود. از نظر تعداد مدال‌های نمونه آماری پژوهش، از ۱ مدال تا ۱۷ مدال وجود داشت که بیشترین تعداد متعلق به طبقه ۱ تا ۵ مدال با فراوانی ۶۳ درصد بود.

جدول ۱- مشخصات جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان

Table 1- Demographic characteristics of participants

متغیرها	مشخصات	فراوانی	درصد فراوانی
Variables	Characteristics	Frequency	Frequency Percent
سن (سال) Age (Year)	19-30	40	64.5
	31-40	9	14.5
	41-50	6	9.6
	Up 51	6	9.6
	عدم ذکر (Not mentioned)	1	1.6
وزن (کیلوگرم) Weight (Kg)	60	1	1.6
	70	12	19.3
	80	12	19.3
	90	6	9.7
	100	9	14.5
	+100	1	1.6
	عدم ذکر (Not mentioned)	21	33.9
تحصیلات Degree of Education	دیپلم (Diploma)	7	11.3
	فوق دیپلم (Associate degree)	7	11.3
		14	22.6

جدول ۱- مشخصات جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان

Table 1- Demographic characteristics of participants

متغیرها Variables	مشخصات Characteristics	فراوانی Frequency	درصد فراوانی Frequency Percent
	لیسانس (BSc)	0	0
	فوق لیسانس (MA)	2	3.2
	دکتری (PhD)	32	51.6
	عدم ذکر (Not mentioned)		
	گرجستان (Georgia)		
	آذربایجان (Azerbaijan)		
	روسیه (Russia)	8	12.9
	ترکیه (Türkiye)	1	1.6
	جمهوری خودمختار آکجارا گرجستان	2	3.2
	Akjava Autonomous Republic of)	12	19.4
	(Georgia	2	3.2
کشور Country	پاکستان (Pakistan)	3	4.8
	هندوستان (India)	6	9.7
	رومانی (Romania)	2	3.2
	تاجیکستان (Tajikistan)	2	3.2
	تیم ملی الف و ب ایران (Iran National Team)	21	33.9
	(A and B	3	4.8
	عدم ذکر (Not mentioned)		
	Under 10 years	40	64.5
	10 to 20 years	9	14.5
	20 to 30 years	2	3.2
	Up 30 years	3	4.8
	عدم ذکر (Not mentioned)	8	12.9
	ملی (National)	14	22.6
	بین‌المللی (International)	39	62.9
	عدم ذکر (Not mentioned)	9	14.5
سابقه عضویت در تیم ملی History of membership in the national team			
	بهترین مقام کسب شده The best Medal Won		
	1-5	41	66.1
	6-10	5	8.1
	11-15	2	3.2
	Up 15	1	1.6
	عدم ذکر (Not mentioned)	13	21
مدال‌های کسب شده (تعداد) Number of Medals Won (Number)			

در جدول (۲) آمارهای توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین مربوط به متغیرهای پژوهش با استفاده از نرم‌افزار SPSS استخراج شده است. براساس داده‌های این جدول، بیشترین میانگین با مقدار ۴/۱۳ مربوط به کیفیت امکانات و تجهیزات بود. کمترین میانگین نیز معادل ۳/۷۰ برای کیفیت ایمنی و امنیت به دست آمد. بیشترین انحراف معیار مربوط به کیفیت نیروی انسانی با مقدار ۰/۷۷ و کمترین انحراف معیار با مقدار ۰/۵۷ برای کیفیت امکانات و تجهیزات برآورد شد.

جدول ۲- شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

Table 2- Descriptive indicators of research variables

متغیر Variable	میانگین Mean	انحراف معیار Standard Deviation	کمترین Minimum	بیشترین Maximum
کیفیت امکانات و تجهیزات Quality of Facilities and Equipment	4.13	0.57	2.25	5
کیفیت اطلاع‌رسانی Quality of Information Services	3.93	0.70	1.75	5
کیفیت سالن مسابقات Quality of the Competition Venue	3.90	0.71	1.80	5
کیفیت نیروی انسانی Quality of Human Resources	3.88	0.77	1.40	5
کیفیت اسکان و حمل‌ونقل Quality of Accommodation and Transportation	3.99	0.67	2	5
کیفیت سازمان‌دهی Quality of Organization	3.75	0.74	1.63	5
کیفیت ایمنی و امنیت Quality of Safety and Security	3.70	0.72	1.50	5

به علت کم بودن حجم نمونه پژوهش حاضر و براساس نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف مبنی بر توزیع غیرطبیعی تمام داده‌ها (سطح معناداری تمام مؤلفه‌ها کمتر از ۰/۰۱)، برای بررسی روابط بین متغیرهای پژوهش از روش مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار SmartPLS استفاده شده است. در این نرم‌افزار، مدل‌یابی معادلات ساختاری شامل دو بخش است: یکی ارزیابی مدل اندازه‌گیری و دیگری ارزیابی مدل ساختاری. در ارزیابی مدل اندازه‌گیری، شاخص‌های پایایی شامل آلفای کرونباخ، پایایی همگون^۱ و پایایی ترکیبی^۲ و همچنین ضرایب بارهای عاملی^۳ و روایی همگرایی متغیرها بررسی شد، اما در بخش مدل ساختاری، روابط متغیرهای پژوهش با متغیر اصلی سنجش شد.

برای سنجش پایایی ابزار پژوهش از سه معیار: ۱. ضرایب بار عاملی، ۲. آلفای کرونباخ و ۳. پایایی ترکیبی (CR) استفاده شده است. ضرایب بارهای عاملی در صورتی که بالای ۰/۵ باشند، مطلوب و مناسب است و چنانچه پس از اجرای مدل، بار عاملی سوالاتی کمتر از ۰/۵ شود، آن سؤال حذف می‌شود تا سایر معیارها تحت تأثیر آن قرار نگیرند (همدانی و همکاران، ۲۰۲۳، ۳۹). با توجه به جدول ۳ و شکل ۱ ضرایب بارهای عاملی تمامی سوالات پژوهش بالای ۰/۵ گزارش شده است، در نتیجه کل سوالات حفظ شدند. پس می‌توان نتیجه گرفت مدل بر اساس اولین معیار، پایایی مناسب را دارد.

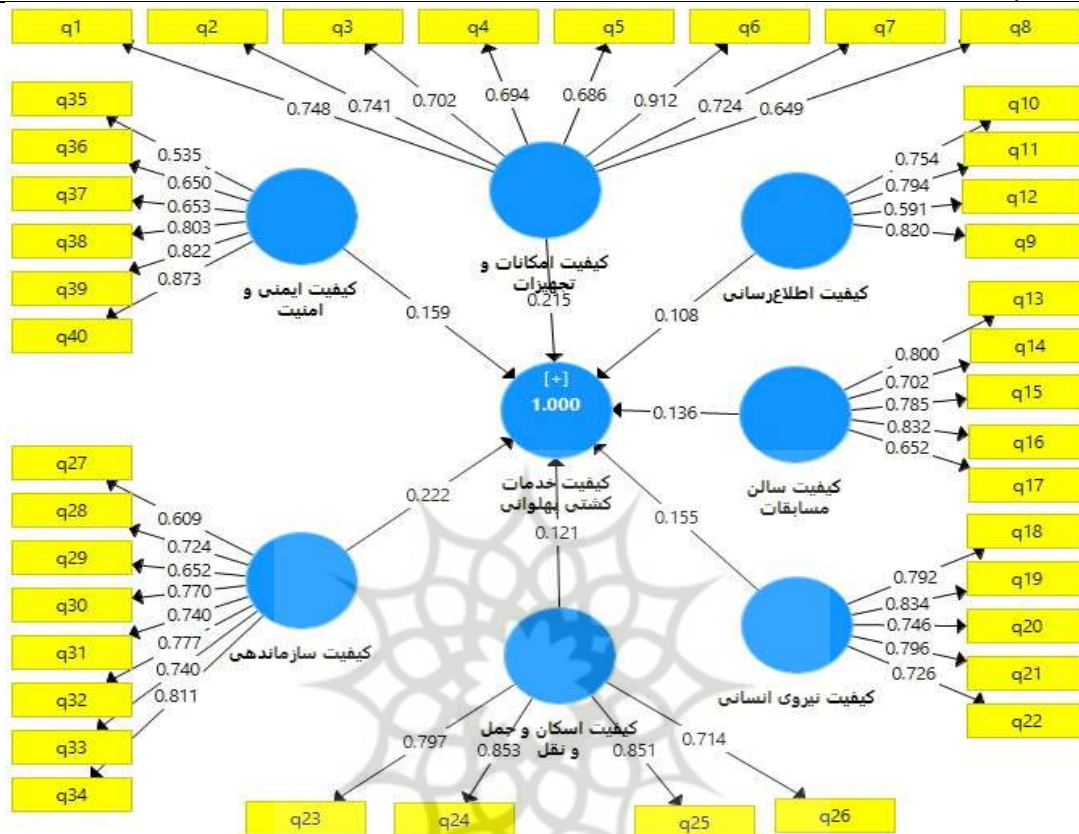
1. rho_A
2. Composite Reliability
3. Loadings

جدول ۳- نتایج بارهای عاملی تأییدی

Table 3- Results of confirmatory factor loadings

معناداری Significance	مقدار تی t- value	بارهای عاملی Factor Loadings	گویه‌ها Items	ردیف Row	متغیر Variable
0.001	10.29	0.74	استاندارد بودن تجهیزات (تشک‌های مسابقه و...)	1	کیفیت امکانات و تجهیزات Quality of Facilities and Equipment
0.001	16.12	0.74	کیفیت محوطه مسابقه برای تماشا	2	
0.001	10.10	0.70	کیفیت امکانات (محل تمرین، پذیرایی، حمل‌ونقل، هتل)	3	
0.001	8.02	0.69	کیفیت پرسنل و کادر اجرایی (وضعیت ظاهری، رفتار)	4	
0.001	10.73	0.68	مناسب بودن محل استقرار تیم‌ها	5	
0.001	34.94	0.91	کیفیت محل تمرینات	6	
0.001	5.87	0.69	کیفیت سرویس بهداشتی سالن	7	
0.001	8.33	0.65	تناسب ظرفیت سالن با جمعیت شرکت‌کننده	8	
0.001	14.17	0.82	مناسب بودن محل تابلو نمایش امتیازات	9	
0.001	7.78	0.74	تعداد کافی رابطین و مترجمان	10	
0.001	17.87	0.80	کیفیت اطلاع‌رسانی از اتفاقات مسابقات	11	
0.001	4.25	0.57	کیفیت اطلاع‌رسانی زمان مسابقه، زمان تردد و...	12	
0.001	9.82	0.78	زیبایی نمای سالن مسابقه از بیرون	13	کیفیت سالن مسابقات Quality of the Competition Venue
0.001	6.57	0.68	زیبایی محیط سالن مسابقات	14	
0.001	18.01	0.79	طراحی داخل سالن مسابقه	15	کیفیت نیروی انسانی Quality of Human Resources
0.001	24.48	0.84	کیفیت سالن مسابقه	16	
0.001	5.67	0.63	کیفیت روشنایی سالن	17	
0.001	14.17	0.79	کیفیت عوامل اجرایی حاضر در مسابقه	18	کیفیت اسکان و حمل‌ونقل Quality of Accommodation
0.001	23.25	0.83	کیفیت داوران حاضر در مسابقه	19	
0.001	9.72	0.75	مهارت فنی کشتی‌گیران حاضر در مسابقه	20	
0.001	12.06	0.78	کیفیت داوری مسابقات	21	کیفیت سازمان‌دهی Quality of Organization
0.001	10.56	0.72	حضور داوران سرشناس بین‌المللی	22	
0.001	1.695	0.80	کیفیت هتل محل استقرار	23	
0.001	23.72	0.85	وضعیت حمل‌ونقل	24	کیفیت سازمان‌دهی Quality of Organization
0.001	25.16	0.85	موقعیت جغرافیایی سالن مسابقه	25	
0.001	7.80	0.71	موقعیت جغرافیایی هتل محل اقامت	26	
0.001	6.10	0.60	مناسب بودن زمان برگزاری مسابقه (تداخل نداشتن با)	27	کیفیت سازمان‌دهی Quality of Organization
0.001	10.26	0.72	وضعیت سازمان‌دهی مسابقات توسط کادر اجرایی	28	
0.001	7.56	0.65	تعامل بین داوران با مربیان و ورزشکاران	29	
0.001	12.31	0.76	اجرای قوانین و مقررات پیشگیرانه و بازدارنده	30	کیفیت سازمان‌دهی Quality of Organization
0.001	13.76	0.74	صدور کارت شناسایی عکس‌دار (پرسنل مسابقات،)	31	
0.001	15.19	0.77	استفاده از کارت شناسایی به صورت گردن‌آویز	32	
0.001	10.39	0.74	استفاده از هولوگرام روی کارت‌های شناسایی	33	کیفیت مدیریت جمعیت (تماشاگران)
0.001	26.44	0.81	کیفیت مدیریت جمعیت (تماشاگران)	34	
0.001	4.01	0.51	استانداردهای ایمنی و امنیتی در سالن	35	
0.001	7.60	0.64	تابلوهای هشدار امنیتی (به صورت چندزبانه) در سالن	36	

0.001	6.60	0.66	نظارت و کنترل دقیق و همه‌جانبه توسط دوربین‌های	37	کیفیت ایمنی و
0.001	15.21	0.80	تعییه سیستم‌های هشداردهنده امنیتی	38	امنیت
0.001	15.50	0.82	حضور افسران نیروی انتظامی برای برقراری امنیت	39	Quality of
0.001	36.21	0.88	حضور نیروهای اورژانس و آتش‌نشانی	40	Safety and



شکل ۱- ضرایب بارهای عاملی متغیرهای پژوهش

Figure 1- Coefficients of factor loadings of research variables

در جدول (۴) مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرهای پژوهش مشاهده می‌شود. مقادیر حاکی از پایایی مطلوب مدل پژوهشی است؛ زیرا مقدار آلفای کرونباخ بیشتر از ۰/۷ نشان‌دهنده پایایی درونی مناسب برای مدل اندازه‌گیری است (باربرا^۱ و همکاران، ۲۰۲۱)، همچنین مقدار بالای ۰/۷ پایایی همگون، نشان‌دهنده اعتبار درونی سازه‌ها است (چیا^۲ و همکاران، ۲۰۱۸، ۱۴۵). علاوه بر پایایی، در جدول (۴) روایی همگرای پژوهش نیز گزارش شده است که با توجه به نتایج، روایی همگرای پژوهش نیز تأیید می‌شود. مقدار مناسب برای روایی همگرا، بیشتر از ۰/۵ است (چیا و همکاران، ۲۰۱۸، ۱۴۵).

1. Barbera

2. Cheah

جدول ۴- مقادیر آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرای مربوط به متغیرهای پژوهش

Table 4- Cronbach's alpha values, composite reliability and convergent validity related to research variables

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha>0.7)	ضریب پایایی همگون (rho A >0.7)	ضریب پایایی ترکیبی (CR>0.7)	روایی همگرا (AVE>0.5)
کیفیت امکانات و تجهیزات Quality of Facilities and Equipment	0.877	0.885	0.903	0.541
کیفیت اطلاعات رسانی Quality of Information Services	0.727	0.748	0.831	0.555
کیفیت سالن مسابقات Quality of the Competition Venue	0.812	0.820	0.869	0.573
کیفیت نیروی انسانی Quality of Human Resources	0.838	0.839	0.886	0.608
کیفیت اسکان و حمل و نقل Quality of Accommodation and Transportation	0.818	0.823	0.881	0.650
کیفیت سازمان دهی Quality of Organization	0.874	0.880	0.901	0.534
کیفیت ایمنی و امنیت Quality of Safety and Security	0.821	0.857	0.871	0.536

معیارهای تعیین قدرت و کیفیت مدل ساختاری در نرم افزار SmartPLS شامل ضریب تعیین (R^2) و شاخص استون و گیسر^۱ (Q^2) است که مقدار ضریب تعیین بین صفر تا ۱ است و هرچه قدر مقدار آن بزرگتر باشد، نشان دهنده مطلوب بودن مدل است. در مورد معیار (Q^2)، هرچه قدر مقدار آن مثبت و بیشتر باشد، قدرت پیش بینی مدل بهتر انجام می گیرد. اندازه اثر (F^2)، یکی دیگر از معیارهای ارزیابی بخش مدل ساختاری است و برای متغیرهای مستقل برونزا کاربرد دارد. شاخص اندازه اثر توسط جاکوب کوهن (۱۹۹۸) معرفی شده است. (F^2) برای یک متغیر مستقل، میزان تغییرات در برآورد متغیر وابسته را زمانی که اثر آن متغیر حذف شود، نشان می دهد که براساس نظر کوهن (۱۹۸۸)، میزان این شاخص به ترتیب ۰/۰۲ (ضعیف)، ۰/۱۵ (متوسط) و ۰/۳۵ (قوی) است (چیا و همکاران، ۲۰۱۸، ۱۴۶). علاوه بر معیارهای ذکر شده، برازش مدل از طریق محاسبه شاخص GOF انجام می شود که هرچه مقدار شاخص GOF به عدد ۱ نزدیکتر باشد، بیانگر مناسب تر بودن مدل است (چیا و همکاران، ۲۰۱۸، ۱۴۵). در جدول (۵) تمامی معیارها مشاهده می شود. با توجه به مقادیر گزارش شده، برازش مدل کلی به صورت قوی تأیید شد.

$$\begin{aligned} \text{GoF} &= \sqrt{\text{Communalities} \times \overline{R^2}} \\ \text{GoF} &= \sqrt{0.379 \times 1} \\ \text{GoF} &= \sqrt{0.379} \end{aligned}$$

1. Stone-Geisser

فصلنامه مطالعات مدیریت ورزشی، بهمن و اسفند ۱۴۰۴، دوره ۱۷، شماره ۹۴

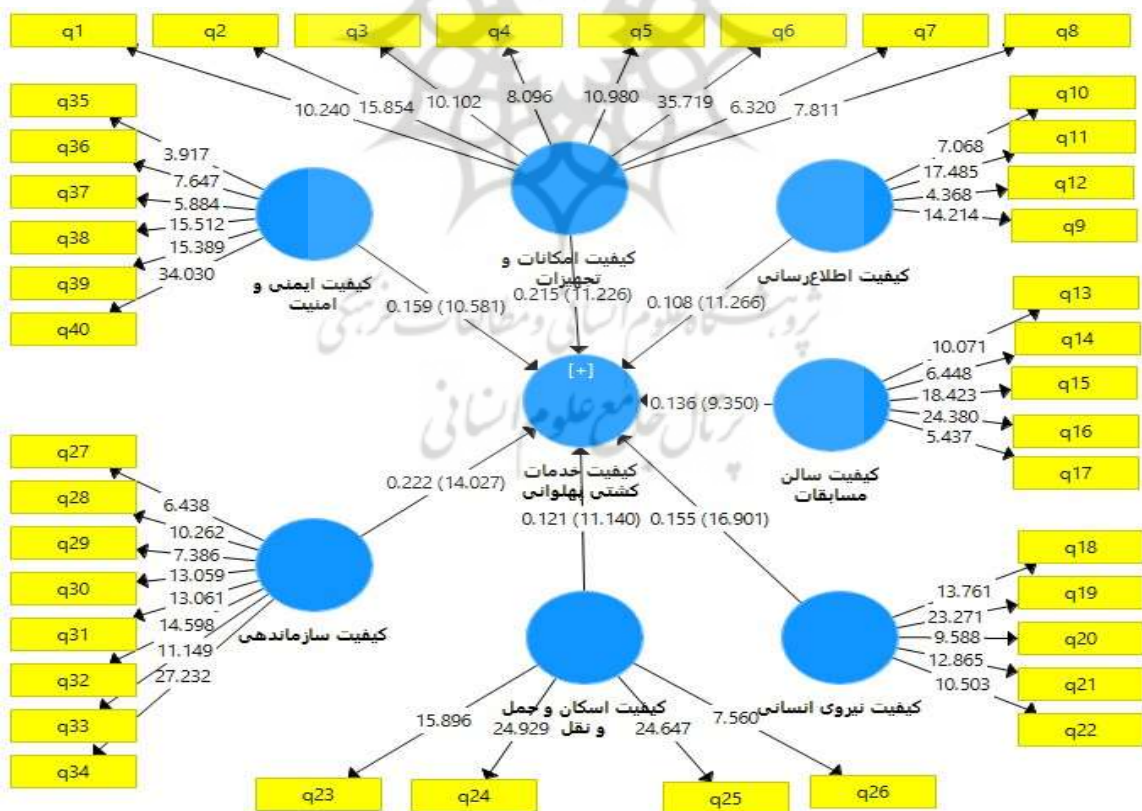
GoF = 0.616

جدول ۵- تعیین نکوبی برازش الگو

Table 5- Determining the goodness of fit of the model

اعتبار کلی مدل GOF	SRMR	ضریب تعیین (R ²)	شاخص (Q ² اشتراکی)	شاخص اندازه اثر (F ²)	متغیر Variable
0.616	0.07	برونزا	0.400	0.977	کیفیت امکانات و تجهیزات
			0.270	0.405	کیفیت اطلاع‌رسانی
			0.357	0.176	کیفیت سالن مسابقات
			0.399	0.995	کیفیت نیروی انسانی
			0.401	0.399	کیفیت اسکان و حمل‌ونقل
			0.390	0.865	کیفیت سازمان‌دهی
			0.355	0.171	کیفیت ایمنی و امنیت
			1.000	0.379	کیفیت خدمات کشتی پهلوانی

مدل ساختاری نهایی پژوهش پس از تأیید مدل‌های اندازه‌گیری و مراحل تأیید برازش، به صورت شکل (۲) ترسیم شد و نتایج آزمون در جدول (۶) نشان داده شد.



شکل ۲- ضرایب معناداری تی برای هریک از متغیرهای پژوهش

Figure 2- The significance coefficients of t for each of the research variables

جدول ۶- نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

Table 6- Results of research hypotheses test

نتیجه Result	آماره t t-Statistic	معناداری Significance	ضریب مسیر Path Coefficient	جهت مسیر Path Direction
تأیید	11.226	0.001	0.215	کیفیت امکانات و تجهیزات <--- کیفیت خدمات کشتی پهلوانی
تأیید	11.266	0.001	0.107	کیفیت اطلاع‌رسانی <--- کیفیت خدمات کشتی پهلوانی
تأیید	9.350	0.001	0.136	کیفیت سالن مسابقات <--- کیفیت خدمات کشتی پهلوانی
تأیید	16.901	0.001	0.155	کیفیت نیروی انسانی <--- کیفیت خدمات کشتی پهلوانی
تأیید	11.140	0.001	0.121	کیفیت اسکان و حمل‌ونقل <--- کیفیت خدمات کشتی پهلوانی
تأیید	14.027	0.001	0.222	کیفیت سازمان‌دهی <--- کیفیت خدمات کشتی پهلوانی
تأیید	10.581	0.001	0.159	کیفیت ایمنی و امنیت <--- کیفیت خدمات کشتی پهلوانی

بر اساس نتایج مشاهده شده در شکل (۲) و جدول (۶)، مشخص شد به ترتیب هفت معیار کیفیت سازمان‌دهی (۰/۲۲۲)، کیفیت امکانات و تجهیزات (۰/۲۱۵)، کیفیت ایمنی و امنیت (۰/۱۵۹)، کیفیت منابع انسانی (۰/۱۵۵)، کیفیت سالن مسابقات (۰/۱۳۶)، کیفیت اسکان و حمل‌ونقل (۰/۱۲۱) و کیفیت اطلاع‌رسانی (۰/۱۰۷)، از نظر کشتی‌گیران مشارکت‌کننده در پژوهش، نقش معناداری در کیفیت خدمات مسابقات جهانی کشتی پهلوانی ۲۰۲۴ داشتند.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف این پژوهش، بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات مسابقات جهانی کشتی پهلوانی ۲۰۲۴ به میزبانی شهر تبریز بود. نتایج نشان داد که از نظر کشتی‌گیران مشارکت‌کننده در پژوهش، متغیر کیفیت سازمان‌دهی مسابقات اثر معناداری بر کیفیت خدمات این مسابقات داشت. ریبیرو و همکاران (۲۰۱۸، ۱۸) در پژوهشی که به ارزیابی کیفیت خدمات در بازی‌های المپیک ۲۰۱۶ ریودوژانیرو پرداخته بودند، گزارش کردند که کمیته‌های سازمان‌دهی هنگام برنامه‌ریزی رویداد، فضای خوب از این بازی‌ها را توسط برخی از شرکای رویداد ارائه دادند که با پژوهش حاضر هم‌راستا است. برقراری نظم و هماهنگی بین عوامل اجرایی، آشنایی کارکنان با وظایف و مسئولیت‌هایشان، نحوه تعامل این افراد با ورزشکاران و مربیان و انتخاب ساختار مناسب منطبق با محیط برگزاری از نکاتی است که هنگام سازمان‌دهی در نظر گرفته می‌شود (سجادی و همکاران، ۲۰۲۰، ۱۳).

متغیر کیفیت امکانات و تجهیزات هم بر کیفیت خدمات مسابقات جهانی کشتی پهلوانی ۲۰۲۴، اثر معناداری داشت. محمدمیرزا و همکاران (۲۰۲۳، ۱۹۹) نیز در پژوهش خود کیفیت ارائه خدمات شامل دسترسی به امکانات و تجهیزات، فضای مناسب و امنیت محیط، مؤثر بر کیفیت خدمات رویدادهای کشتی‌گزارش کردند. ریبیرو و همکاران (۲۰۱۸، ۱۸) بیان کردند که امکانات و تجهیزات تأثیر زیادی بر رویدادهای ورزشی دارد؛ به طوری که در بازی‌های المپیک ریودوژانیرو ۲۰۱۶، امکانات و تجهیزات ورزشی در بعد کیفیت عملکرد بر کیفیت خدمات این بازی‌ها مطلوب ارزیابی شد. کیفیت محل برگزاری، تمیزی و بهداشت، امکانات رفاهی و مکان‌یابی آسان محل برگزاری مسابقات، نقش اساسی در رضایت شرکت‌کنندگان در رقابت‌ها را دارد (آرازشی و همکاران، ۲۰۱۷، ۲۲۱).

با توجه به نتایج، متغیر کیفیت ایمنی و امنیت نیز بر کیفیت خدمات این سری از مسابقات اثر معناداری داشت. همان طور که مطرح شد، محمدمیرزا و همکاران (۲۰۲۳، ۱۹۹) ایمنی و امنیت محیط را با عنوان کیفیت ارائه خدمات، مؤثر بر کیفیت خدمات رویدادهای کشتی شناسایی کردند. استفاده از ابزارها و فناوری‌های پیشرفته به منظور کاهش خطرات بازی‌ها و رویدادها انجام می‌شود. سیستم اطلاعاتی بازی‌ها و سیستم فناوری در رویدادها، اطلاعات بازی‌ها و رویدادها را جمع‌آوری می‌کند و روند اجرای بازی‌ها را روان می‌کند و در مجموع موجب ارتقای کیفیت رویدادها و تأمین ایمنی و امنیت رویداد می‌شود (ون و وانگ، ۲۰۲۲، ۹). بهره‌مندی از سیستم هشدار، دوربین‌های دیجیتال در داخل و خارج از محیط ورزشی با قابلیت چرخش و بزرگ‌نمایی، کنترل مداوم فضای سالن و موارد مشابه از جمله فناوری‌هایی است که به افزایش کیفیت ایمنی و امنیت رویدادها کمک می‌کند و منجر به برگزاری مسابقات با حداقل مخاطره یا ریسک خواهد شد. کاهش مخاطره رویدادهای ورزشی باعث افزایش حضور تماشاگران، شانس میزبانی رویدادهای کشتی پهلوانی در سطح بین‌المللی و همچنین افزایش حضور تیم‌های خارجی برای حضور در انواع تورنمنت‌های داخلی می‌شود (سعیدی مجد و همکاران، ۲۰۲۱، ۵۹۹ و ۵۹۴).

یافته‌ها نشان داد که کیفیت منابع انسانی نیز بر کیفیت خدمات این سری از مسابقات تأثیر معناداری داشت. این یافته با یافته‌های فتحی و همکاران (۲۰۲۳، ۵۵)، محمدمیرزا و همکاران (۲۰۲۳، ۲۰۱) و پیشوا و همکاران (۲۰۲۱، ۷۶) هم‌راستا است. فتحی و همکاران (۲۰۲۳، ۵۵) اولین و مهم‌ترین نقطه‌قوت برگزاری رویدادهای سیزم^۱ را داشتن نیروی انسانی متخصص در زمینه برگزاری این رویدادها شناسایی کردند. آن‌ها معتقد بودند که برای افزایش سطح بهره‌وری در سازمان‌دهی رویدادها باید در کنار سایر ویژگی‌ها به تخصص افراد در انتخاب آن‌ها توجه شود و نظام شایسته‌سالاری در این انتخاب حکم‌فرما شود. محمدمیرزا و همکاران (۲۰۲۳، ۲۰۱) در پژوهش خود کیفیت داوری و قضاوت را به‌عنوان رکن اساسی رویدادهای ورزشی معرفی و بیان کردند که کیفیت نیروی انسانی بر کیفیت خدمات مسابقات کشتی کشور ایران تأثیر زیادی دارد. در همین باره، پیشوا و همکاران (۲۰۲۱، ۷۶) به وجود نیروی انسانی متخصص، باتجربه و توانمند در فدراسیون ورزش‌های پهلوانی و زورخانه‌ای به‌عنوان نقطه‌قوت اشاره کردند. با این اوصاف، سرمایه انسانی متخصص و دارای دانش و تجربه کافی، نقش اساسی در برگزاری رویدادهای کشتی پهلوانی و سایر رویدادها دارد؛ از این رو برای ارتقای دانش روز دنیا به این نیروها نیاز است که مسئولان فدراسیون کلاس‌ها و دوره‌های آموزشی با توجه به نیاز موقعیتی و زمانی برگزار کنند (ارشادی و همکاران، ۲۰۲۳، ۱۸۲).

براساس نتایج، کیفیت سالن مسابقات نیز از نظر مشارکت‌کنندگان پژوهش حاضر بر کیفیت خدمات این مسابقات تأثیر معناداری داشت. کیفیت زیبایی‌شناسی سالن یعنی بهبود وضعیت ظاهری و بهره‌مندی از انواع گونه‌های هنری در زیباسازی محیط از جمله عواملی است که از نظر مشارکت‌کنندگان مؤثر ارزیابی شد. این یافته با یافته‌های محمدمیرزا و همکاران (۲۰۲۳) و آرازشی و همکاران (۲۰۱۷، ۲۲۱) همخوانی دارد. طراحی مناسب سالن و فراهم کردن محیطی دل‌پسند، نشان‌دهنده اهمیت و توجه به مشارکت‌کنندگان در رقابت‌ها است (آرازشی و همکاران، ۲۰۱۷، ۲۲۱). عبدی و سجادی (۲۰۲۱، ۳۸۴) در پژوهشی درباره مدل‌سازی و اولویت‌بندی موانع کسب میزبانی رویدادهای بزرگ بین‌المللی ورزشی در ایران، زیرساخت‌ها و زیربنای ورزشی را از جمله موانعی بر سر راه میزبانی رویدادهای بین‌المللی دانستند. این نکته نیز مؤید اهمیت کیفیت اماکن و میادین میزبان رویدادهای ورزشی به ویژه در سطح بین‌المللی است.

کیفیت اسکان و حمل‌ونقل و کیفیت اطلاع‌رسانی دو متغیر دیگری بودند که بر کیفیت خدمات مسابقات کشتی پهلوانی ۲۰۲۴ اثر معنادار گذاشتند. در همین راستا، ربیرو و همکاران (۲۰۱۸، ۱۹) برنامه‌ریزی و نظارت مناسب بر زیرساخت‌های

حمل و نقل (برای مثال، کنترل ترافیک، حمل و نقل عمومی و خصوصی) و محل اقامت (برای مثال، هتل‌ها، خوابگاه‌ها و اقامتگاه‌ها) در شهر میزبان را به عنوان جنبه‌های کلیدی سازمان‌دهی مؤثر بر کیفیت خدمات بازی‌های ریودوژانیرو ۲۰۱۶ شناسایی کردند.

جوامع بشری به دنبال پیشرفت و ترقی هستند که دستیابی به چنین آرمان‌هایی در پرتو جامعه‌ای سالم، بانشاط و شاداب میسر است و لازمه چنین امری داشتن شهروندانی شاد و سالم است تا نشاط اجتماعی تضمین شود. یکی از زمینه‌هایی که می‌تواند شادی و سلامتی را به جامعه تزریق کند، ورزش و رویدادهای ورزشی است (عبدی و همکاران، ۱۴۰۱، ۱۹۶). از آنجاکه ورزش‌های باستانی مانند کشتی نماد فضایل انسانی و اخلاقی است که ترویج آن می‌تواند به رشد و توسعه زیبایی اخلاقی و فرهنگ جوانمردی در بین همه ورزشکاران و همچنین نهادینه شدن ویژگی‌های پهلوانی و بزرگواری در جامعه شود (محمدی و همکاران، ۲۰۲۳، ۱۶۲)، برگزاری رویدادهای ورزشی کشتی پهلوانی نیز علاوه بر ترویج سلامتی و نشاط، موجب گسترش روحیه جوانمردی و بزرگواری می‌شود. همچنین از آنجاکه به گزارش فدراسیون، ورزش‌های زورخانه‌ای و پهلوانی، یک رشته ورزشی ملی است و در سال ۲۰۱۰ در فهرست میراث معنوی یونسکو به اسم کشور ایران ثبت جهانی شد، نیاز به توجه بیش از پیش مسئولان ورزشی کشور به این رویداد و همچنین برگزاری رویدادهای در این سطوح در سایر استان‌ها و حتی برگزاری رویدادهای کشتی پهلوانی در سطوح بالاتر و باکیفیت عالی‌تر احساس می‌شود؛ پس اهتمام و توجه مسئولان به یافته‌های این پژوهش و موارد مشابه آن می‌تواند مسیر مدیریت و سازمان‌دهی چنین رویدادهایی را برای مسئولان و مدیران ورزشی کشور هموارتر کند. مسلم است، میزبانی و برگزاری رویدادهای جهانی و بین‌المللی ورزش‌های زورخانه‌ای و پهلوانی در ایران، ضمن کمک به توسعه هرچه‌بیشتر این رشته، علاقه‌مندان بسیاری را نیز جذب این رشته خواهد کرد که ضامن آینده روشن این رشته ورزشی برای کشورمان خواهد بود. همچنین مدیران و مسئولان می‌توانند برای تعیین ادراک کیفیت خدمات از دیدگاه مصرف‌کنندگان رویدادهای ورزشی (ورزشکاران و کادر تیم)، عوامل استخراجی پژوهش حاضر را مدنظر قرار دهند تا در راستای ارتقای کیفیت رویدادها و برندسازی رویداد استفاده کنند.

برگزاری مسابقات به صورت فشرده در دو روز، یکی از محدودیت‌های پژوهش حاضر بود که منجر به مشارکت نکردن تمام‌شمار کشتی‌گیران (به علت خستگی و استرس مسابقات و...) در پژوهش شد. همچنین در پژوهش حاضر فقط بعد کیفیت رویداد بررسی شد و دیگر ابعاد اثرگذار بر برندسازی رویداد لحاظ نشد. همچنین به دلیل ضیق وقت، فشرده بودن مسابقات و تکمیل نشدن پرسشنامه‌ها توسط جامعه هدف، کیفیت رویداد از منظر مشتریان (تماشاگران) بررسی نشد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود پژوهشی با مشارکت‌کنندگان بیشتری انجام پذیرد و نتیجه آن با نتایج پژوهش حاضر مقایسه شود. پیشنهاد می‌شود پژوهشی مشابه با پژوهش حاضر از دیدگاه تماشاگران انجام شود تا مدیران ورزشی درباره برندسازی و رفتار مصرف‌کنندگان در خصوص حضور داشتن یا نداشتن مجدد تماشاگران، بینشی کسب کنند. به علاوه، پیشنهاد می‌شود برای برندسازی رویدادها و میزبانی مناسب رویدادهای مختلف ورزشی، از تمامی ابعاد رویدادهای مختلف بررسی دقیق شود. افزون بر این، با توجه به اینکه در پژوهش حاضر، داده‌ها از طریق پرسشنامه طراحی شده به دست آمد، پیشنهاد می‌شود برای دستیابی به عمق مسئله، از روش پژوهش کیفی نیز بهره گرفته شود.

پیام مقاله

برگزاری رویدادهای بین‌المللی باکیفیت، نیازمند توجه مدیران به هفت عامل کلیدی «سازمان‌دهی، امکانات و تجهیزات، امینی و امنیت، منابع انسانی، سالن مسابقات، اسکان و حمل و نقل و اطلاع‌رسانی» است. تمرکز بر این عوامل، کلید توسعه پایدار ورزش کشتی پهلوانی در سطوح ملی و بین‌المللی و تقویت برند رویدادهای ورزشی ایران است.

ملاحظات اخلاقی

این پژوهش براساس موازین اخلاق در پژوهش انجام شد. رضایت آگاهانه همه مشارکت‌کنندگان دریافت شد و محرمانه ماندن اطلاعات و عدم افشای هویت آنان تضمین شد. همچنین اهداف پژوهش برای شرکت‌کنندگان به طور کامل تشریح شد.

مشارکت نویسندگان

ایده‌پردازی: شیدا امینی و مهدی بشیری

جمع‌آوری داده‌ها: مهدی بشیری و رسول فرجی

تحلیل داده‌ها: شیدا امینی

نوشتن مقاله: شیدا امینی

بازبینی و ویرایش: شیدا امینی، مهدی بشیری، رسول فرجی و امین رشیدلمیر

مرور ادبیات: شیدا امینی، مهدی بشیری، رسول فرجی و امین رشیدلمیر

مدیر پروژه: مهدی بشیری

تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان، این مقاله تعارض منافع ندارد.

تشکر و قدردانی

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند از تمام کشتی‌گیران، کادر فنی و همه عزیزانی که در انجام این پژوهش مشارکت و همکاری داشتند، صمیمانه تشکر و قدردانی کنند.

منابع

1. Abdi, S., & Sajjadi, S. N. (2021). Modelling and prioritization of barriers to hosting international sport mega event in Iran. *Sport Management Journal*, 13(2), 373-390. <https://doi.org/10.22059/jsm.2021.135044.1499> [In Persian].
2. Abdi, S., Talebpour, M., Mirzazadeh, Z., & Ghorbani, M. (2020). The analysis of the perceived effects of Chokkeh wrestling sport event from the viewpoints of spectators. *New Trends in Sport Management*, 8(30), 89-107. [In Persian].
3. Abdi, S., Talebpour, M., Mirzazadeh, Z., & Ghorbani, M. (2022). Economic valuation of intangible cultural heritage: With Chookkeh wrestling sport event. *Sport Management Journal*, 14(3), 200-183. <https://doi.org/10.22059/jsm.2021.316696.2644> [In Persian].
4. Abdulaxatov, A., Jumadurdiev, B., & Jo'raboev, M. (2021). Wrestling is the most effective tool for educating the younger generation to be physically healthy and mentally mature. *Journal NX*, 7(1), 139-141. [Link](#)
5. Arazeshi, N., Sepasi, H., Nourbakhsh, P., & Noorbakhsh, M. (2017). Comprehensive model of quality of services provided to spectators of Basketball Super League. *Sport Management Studies*, 9(44), 209-224. <https://doi.org/10.22089/smrj.2017.3676.1720> [In Persian].
6. Asadi, A. (2020). Presenting a paradigmatic pattern of enhancement diplomacy of international sports events hosting in free trade zone: With emphasis on the Kish Free Zone. *Applied Research in Sport Management*, 9(2), 115-126. <https://doi.org/10.30473/arsm.2021.45083.2897> [In Persian].

7. Alizadeh, V., Shahlaee, J., & Honari, H. (2018). The introduction of Zurkhaneh Sports and Koshti Pahlavani (The National Sport of Iran). Paper presented at the International Congress of Physical Education, Sport, Recreation and Dance, Nişantaşı University, İstanbul, Turkey. April 26-28.
8. Biscaia, R., Yoshida, M., & Kim, Y. (2023). Service quality and its effects on consumer outcomes: a meta-analytic review in spectator sport. *European Sport Management Quarterly*, 23(3), 897-921. <https://doi.org/10.1080/16184742.2021.1938630>
9. Cheah, J. H., Memon, M. A., Chuah, F., Ting, H., & Ramayah, T. (2018). Assessing reflective models in marketing research: A comparison between pls and plsc estimates. *International Journal of Business & Society*, 19 (1), 139-160. [Link](#)
10. Ershadi, R., Sajjadi, S. N., Hamidi, M., & Rajabi NoushAbadi, H. (2023). Compilation of the model of effective factors on improving the quality of Iranian football refereeing. *Sport Management Studies*, 15(81), 169-186. <https://doi.org/10.22089/smri.2022.6228.3283> [In Persian].
11. Esmaeili Zein Abad, R., Fahim Devin, H., Esmaeilzadeh Ghandehari, M. R., & Peymani zad, H. (2023). Identifying and explaining the solutions for diversifying the services of football schools 17 with the aim of improving the brand image. *Applied Research in Sport Management*, 11(4), 85- 102. <https://doi.org/10.30473/arsm.2023.65036.3694> [In Persian].
12. Fahim Davin, H., & Asadollahi, E. (2023). Impact of dominant culture in ritual-heritage sports on the development of social capital of urban communities (Case study: Zurkhaneh sport and wrestling in Khorasan Razavi province). *Research on Educational Sport*, 10(29), 45-66. <https://doi.org/10.22089/res.2021.11318.2161> [In Persian].
13. Fathi, F., Moharramzadeh, M., Vahdatipour, A., & Nouri, M. S. (2023). Strategies for obtaining and hosting sports events in Iran Case study: World military games (CISM). *Sports Marketing Studies*, 4(1), 45-59. <https://doi.org/10.22034/SMS.2023.62675> [In Persian].
14. Gómez-Rodríguez, J., Seguí-Urbaneja, J., Teixeira, M. C., & Cabello-Manrique, D. (2024). How countries compete for success in elite sport: A systematic review. *Social Sciences*, 13(1), 31. <https://doi.org/10.3390/socsci13010031>
15. Gronroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived service. *Review of business*, 9(3), 10.
16. Hamedani, M. R. L., Vedadi, A., & Teymournejad, K. (2023). Confirmatory Factor Analysis of Public Service Motivation Model in Higher Education Sector. *Transformational Human Resources*, 2(2), 0-0. [In Persian].
17. Hautbois, C., Djaballah, M., & Desbordes, M. (2020). The social impact of participative sporting events: a cluster analysis of marathon participants based on perceived benefits. *Sport in Society*, 23(2), 335-353. <https://doi.org/10.1080/17430437.2019.1673371>
18. Herbold, V., Thees, H., & Philipp, J. (2020). The host community and its role in sports tourism—Exploring an emerging research field. *Sustainability*, 12(24), 10488 (1-26). <https://doi.org/10.3390/su122410488>
19. Javani, V., Moutab, A., & Veddahir, A. (2023). Explaining the Zurkhaneh sports from the Perspective of keyes social well-being theory. *Journal of Sport Management and Development*, 12(2), 165-182. <https://doi.org/10.22124/jsmd.2022.19966.2579> [In Persian].
20. Jeong, Y., & Kim, S. (2020). A study of event quality, destination image, perceived value, tourist satisfaction, and destination loyalty among sport tourists. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 32(4), 940-960. <https://doi.org/10.1108/APJML-02-2019-0101>
21. Khaksari, G., Saboonchi, R., & Soleymani, M. (2019). The role of emotional intelligence and leadership style of coaches in Success motivation and commitment of elite wrestlers in Iran. *Contemporary Studies on Sport Management*, 9(17), 69-79. <https://doi.org/10.22084/smms.2018.16328.2204> [In Persian].
22. Lemus-Delgado, D. (2021). International sports events and national identity: The opening ceremony of the Taipei Universiade. *Sport in Society*, 24(7), 1093-1109. <https://doi.org/10.1080/17430437.2020.1732929>
23. Mahmoudi, A., Ghasemi, M., Aminzadeh, R., & Ghasem Naser Almajmae, A. (2025). The influencing factors on the complaining behavior of customers in the sports service industry were identified. *Journal of Sport Management and Development*, 14(1), 49-70. <https://doi.org/10.22124/JSMD.2024.25620.2842>

24. Mohammadi, M., Azizi, B., & Deimary, N. (2023). The role of ancient sports and zurkhaneh in ethical promoting and religious virtues. *Sport, Ethics and Philosophy*, 17(2), 162-171 <https://doi.org/10.1080/17511321.2022.2130419>
25. Mohammad Mirza, M. H., Saybani, H., & Savadi, M. (2023). Designing a comprehensive model of service quality of Iranian wrestling sport events. *Research in Sport Management and Motor Behavior*, 13(25), 186-204. <https://doi.org/20.1001.1.22520716.1399.100.100.58.7> [In Persian].
26. Naghizadeh-Baghi, A., Ezati, M., Nobakht Sareban, F., & Ojagh, A. (2022). Identifying and analyzing the barriers to wrestling development of Ardabil province. *Research in Sport Management and Marketing*, 3(4), 1-13. <https://doi.org/10.22098/rsmm.2022.11177.1139>
27. Nouri, M. S., Moharramzadeh, M., & Soleymani, M. (2019). The relationship between quality of service and behavioral intentions with the mediating role of perceived value and trust in the Iranian Premier Football League fans. *Scientific Journal of Organizational Behavior Management in Sport Studies*, 5(4), 11-18. <https://doi.org/10.30473/fmss.2018.41449.1814> [In Persian].
28. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233. <https://doi.org/10.30473/fmss.2018.41449.1814>
29. Pishva, F., Nazarian, A., Monazami, A. H., & Rahimizadeh, M. (2021). Developing the strategic plan for Pahlavani and Zourkaneh Federation. *Journal of New Studies in Sport Management*, 2(1), 68-81. <https://doi.org/10.22103/jnssm.2020.16625.1010>
30. Rashid Lamir, A., Dehghan Ghahfarokhi, A., & Tayebi, B. (2018). Developing the strategic plan of National Federation of Zoorkhaneh Sports. *Sport Physiology & Management Investigations*, 10(3), 139-155. [Link](#) [In Persian].
31. Ribeiro, T. M., Correia, A., Biscaia, R., & Figueiredo, C. (2018). Examining service quality and social impact perceptions of the 2016 Rio de Janeiro Olympic Games. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 19(2), 160-177. <https://doi.org/10.1108/IJSMS-08-2017-0080>
32. Saeedi Majd, N., Khodadad Kashi, S., Abdolmaleki, H., & Khodayari, A. (2021). Identifying and prioritizing factors affecting the security of sport facilities (Case of Iran). *Cultura_Ciencia_Deporte [CCD]*, 50(16). <https://doi.org/10.12800/ccd.v16i50.1433>
33. Sajjadi, S. N., Goodarzi, M., & Fasihmardanloo, N. (2020). Identify and prioritize the factors affecting of quality and management on branding sports event in Iran. *Sport Management Journal*, 12(1), 1-17. <https://doi.org/10.22059/jsm.2020.45829.1087> [In Persian].
34. Salahi Kojour, A., & Kialashaki, H. (2023). Innovative development of sustainable tourism and entrepreneurship through sports events. *Applied Research in Sport Management*, 12(1), 25-37. <https://doi.org/10.30473/arsm.2023.9938> [In Persian].
35. Shayestehfar, M., Khazae, R., Dargi, F., & Hajiani, F. (2023). Modesty, virtue, and power in Pahlavani martial arts and the Zurkhanehs of the Qajar era (with emphasis on the structure, arrangement and decorations of Tehran Zurkhanehs). *Ido Movement for Culture. Journal of Martial Arts Anthropology*, 23(3), 42-52. <https://doi.org/10.14589/ido.23.3.5>
36. Tavakkoli, M. (2016). Leveraging of the Olympic Games on mega-sporting events: A strategic framework for the development of sport. *American Journal of Sports Science and Medicine*, 4(2), 44-56. <https://doi.org/10.12691/ajssm-4-2-4>
37. Wen, Y., & Wang, F. (2022). Design and application of major sports events management information system based on integration algorithm. *Comput Intell Neurosci*, 6480522. <https://doi.org/10.1155/2022/6480522>
38. Yu, J.-G., Jeong, Y.-D., & Kim, S.-K. (2021). Verifying the effectiveness of sports event policies for a city's sustainable growth: Focusing on the multiple effects. *Sustainability*, 13(6), 3285. <https://doi.org/10.3390/su13063285>
39. Yoshida, M., & James, J. D. (2011). Service quality at sporting events: Is aesthetic quality a missing dimension? *Sport Management Review*, 14(1), 13-24. <https://doi.org/10.1016/j.smr.2009.06.002>
40. Zareian, H., Fasanghari, E., Afroozeh, M. S., & Tabesh, S. (2023). Investigating and prioritizing sports factors affecting the success of athletes of tehran province for the achievement of the 2020 Tokyo Olympic Games. *Strategic Studies on Youth and Sports*, 22(59), 451-474. <https://doi.org/10.22034/ssys.2022.1229.1850> [In Persian].

41. Zohrevandian, K., Khosrevizadeh, E., Honari, H., & Mahmoudi, A. (2019). Designing the model of football spectators' behavioral intentions and service quality with an emphasis on aesthetic quality. *Sport Management Journal*, 11(3), 429-444. <https://doi.org/10.22059/jsm.2017.221193.1734> [In Persian].

