

## تأثیر نوع جاذبه تبلیغی بر لذت و انگیزتگی مصرف‌کنندگان در خدمات ورزشی

محسن بهنام\*، مهرزاد حمیدی\*\*، محمود گودرزی\*\*\*

\* دانشجوی دکتری مدیریت و برنامه‌ریزی در تربیت بدنی دانشگاه تهران

\*\* دانشیار دانشگاه تهران

\*\*\* استاد دانشگاه تهران

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۲/۲

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۷/۱

### چکیده

هدف این پژوهش بررسی تأثیر جاذبه تبلیغی بر لذت و انگیزتگی مصرف‌کننده در خدمات ورزشی بود. روش تحقیق نیمه تجربی از نوع طرح فاکتوریل بین آزمودنی ۳×۲ بود. جامعه آماری دانشجویان تربیت بدنی و غیرتربیت بدنی دانشگاه تهران بودند. نمونه آماری با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای به تعداد ۴۴۰ نفر انتخاب شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های لذت و انگیزتگی مهربیان و روسل (۱۹۷۴) و مشارکت فردی زیچکوفسکی (۱۹۹۴) استفاده شد و پایایی آنها با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰٫۹۳، ۰٫۹۰ و ۰٫۸۹ به دست آمد. نتایج تحلیل کواریانس چندمتغیره نشان داد که اثر اصلی نوع جاذبه تبلیغی بر لذت در آزمودنی‌هایی که تبلیغ عاطفی مشاهده کرده‌اند از افرادی که تبلیغ شناختی مشاهده کرده‌اند بیشتر است [F(۱و۸۷۹) = ۱۰٫۶۳۷، P ≤ ۰٫۰۰۱]. علاوه بر این، اثر اصلی نوع جاذبه تبلیغی بر انگیزتگی در آزمودنی‌هایی که تبلیغ عاطفی مشاهده کرده‌اند از افرادی که تبلیغ شناختی مشاهده کرده‌اند بیشتر است [F(۱و۸۷۹) = ۲۲٫۸۱۸، P ≤ ۰٫۰۰۱].

واژه‌های کلیدی: خدمات ورزشی، جاذبه تبلیغی، لذت، انگیزتگی.

## مقدمه

صنعت ورزش تا حد زیادی سال به سال در سراسر جهان در حال گسترش است و به تجارتی بزرگ و بخش جدایی ناپذیر بسیاری از فرهنگ‌ها تبدیل شده است (۱). ورزش به مثابه صنعتی پردرآمد، به دلیل گرایش روبه رشد مردم به ورزش و نیاز به مصرف کالاها و خدمات ورزشی، از اهمیت اقتصادی بسیار زیادی برخوردار است (۲). کیفیت و کمیت این صنعت در کشورهای مختلف به اندازه و دامنه تولید محصولات ورزشی در آن کشور بستگی دارد. رویدادها، اطلاعات، آموزش، کالاها و خدمات ورزشی به منزله چهار دسته مختلف محصولات ورزشی می‌توانند بر تولید ناخالص داخلی و ارزش افزوده هر کشور تأثیر بسزایی داشته باشند (۳). پارکز، کوارترمن و تیولت (۲۰۰۷) صنعت ورزش را به اجزای مختلفی تقسیم کرده‌اند که یکی از آنها بازاریابی ورزشی است (۴). کاتلر و آرمسترانگ (۱۳۸۹) بازاریابی را فرایندی اجتماعی و مدیریتی تعریف کرده‌اند که به وسیله آن، هر فرد نیازها و خواسته‌های خود را از طریق تبادل ارزش با دیگران برآورده می‌سازد؛ به عبارتی، دیگر بازاریابی فرایندی است که در آن سازمان یا شرکت با ایجاد ارزش برای مشتری و برقرارکردن رابطه‌ای مستحکم با او، به طور متقابل از مشتری ارزش دریافت می‌کند (۵). مولین، هاردی و ساتن (۲۰۰۷) بازاریابی ورزشی را شامل همه فعالیت‌های طراحی شده برای ارضای نیازها و خواسته‌های مصرف‌کنندگان ورزشی از طریق فرآیندهای تبادل تعریف کرده‌اند (۶). بازاریابان ورزشی برای توسعه فراگیر بازاریابی درصدد رفع نیازها و خواسته‌های مصرف‌کنندگان هستند. برنامه فراگیر بازاریابی شامل چهار مؤلفه است: محصول (خدمات)، قیمت، مکان و ترویج (۷). پوپ و تورکو (۱۳۹۰) به نقل از مکال، کالاگان و پالمر خدمات را ارائه یک امتیاز اساساً ناملموس، یا به صورت مستقل یا به مثابه بخشی مهم از یک کالای ملموس که از طریق شکلی از مبادله نیاز شناخته شده‌ای از مصرف‌کننده را رفع می‌کند (۸). پژوهشگران خدمات ورزشی را به طبقات مختلفی تقسیم کرده‌اند که سه طبقه آن عبارت‌اند از: سودمندگرا<sup>۱</sup> (مرکز تن‌درستی مانند بدن‌سازی و ایروبیک) (۹)، کم‌خطر یا لذت‌بخش<sup>۲</sup> (مرکز آبی مانند شنا، سرسره آبی، جکوزی و...) (۱۰)، و مخاطره‌آمیز<sup>۳</sup> (مرکز اسکی روی برف) (۱۱).

در گذشته به تمام فعالیت‌هایی که به نحوی مشتری یا مخاطب را تحت تأثیر قرار می‌داد تبلیغات می‌گفتند، اما به تدریج شرکت‌ها از روش‌هایی برای معرفی کالای خود استفاده می‌کردند که شامل ارائه حضوری کالاها به مشتریان بود، به همین دلیل واژه ترویج فروش در ادبیات تجاری متداول شد؛ در سال‌های اخیر به همه فعالیت‌هایی که شرکت‌ها در جهت تحت‌تأثیر قراردادن مخاطب، معرفی کالا یا خدمات یا تغییر نگرش‌ها استفاده می‌کنند، ارتباطات بازاریابی گفته می‌شود (۱۲). آمیخته ترفیع اثربخش در قالب مدل‌های مختلف ارتباطات یکپارچه بازاریابی مجموعه اقداماتی است که سازمان در جهت برقراری ارتباط با بخش‌های مد نظر خود در بازار هدف و تحت‌تأثیر قراردادن آنها به منظور جایگاه‌یابی هرچه بهتر محصولات و خدمات انجام

1 - Utilitarian

2 - Hedonic

3 - Risky

می‌دهد و از این طریق نقش بسیار مهمی در پیشبرد سیاست‌ها و استراتژی‌های بازاریابی شرکت، نظیر ارتباط با مشتریان، معرفی محصولات جدید، اصلاح و تغییر ذهنیت مشتریان و مخاطبان در قبال شرکت و نام تجاری آن ایفا می‌کند (۱۳). اجزای آمیخته ارتباطات بازاریابی عبارت‌اند از: تبلیغات، پیشبرد فروش، روابط عمومی، فروشندگی شخصی (حضوری)، بازاریابی مستقیم و بسته‌بندی/ نقطه فروش (۱۴).

یکی از مهم‌ترین و اثرگذارترین ابزار بازاریابی، تبلیغات یا ارتباطات بازاریابی است که نقش مهمی در کارایی و اثر بخشی فعالیت‌های تجاری سازمان‌ها و شرکت‌ها ایفا می‌کند. اثرگذاری تبلیغات به مقدار زیادی به تناسب روش‌ها و محتوای ارتباطات بازاریابی با آداب و ویژگی‌های اجتماعی و اقتصادی جوامع وابسته است. از این رو طراحی و خلق راهبردها و روش‌های تبلیغاتی که از این تناسب و همگونی برخوردار باشند بسیار مهم است (۱۲). در بسیاری از جوامع بزرگ‌ترین بخش هزینه‌های بازاریابی به برنامه‌های تبلیغات اختصاص دارد، حتی در بسیاری سازمان‌های ورزشی هزینه تبلیغات از هزینه‌های کل بیشتر است (۱۵). تبلیغ (آگهی) عبارت است از ترویج و ارائه غیرشخصی دیدگاه‌ها، کالاها و خدمات به وسیله مسئول شناخته‌شده (۱۶). ماهیت جاذبه تبلیغات، تأثیرگذاری بر شکل‌گیری و تغییر نگرش مخاطبان است (۱۷). اگرچه تبلیغات را می‌توان در ابعاد مختلف مشخص کرد، پژوهش حاضر بر ابعاد شناختی<sup>۱</sup> و عاطفی<sup>۲</sup> تأکید دارد. تنوع زیادی از عنوان‌ها در ادبیات برای ارجاع به انواع تبلیغات شناختی و عاطفی به کار رفته است. مثلاً تبلیغات شناختی با عنوان‌های تبلیغات منطقی (۱۸)، تبلیغات اطلاعاتی (۱۹)، تبلیغات آموزنده (۲۰) و تبلیغات تفکری (۲۱) برچسب خورده‌اند. تبلیغات عاطفی نیز با عنوان تبلیغات احساسی (۲۲)، تبلیغات هیجانی (۱۸)، تبلیغات حالتی یا خلقی (۲۳) و تبلیغات تحولی (۱۹) برچسب خورده‌اند. جاذبه عاطفی شامل واکنش‌های هیجانی همچون احساسات و هیجان‌ها است که افراد در حین ارائه تبلیغ تجربه می‌کنند (۲۴). استراتژی‌های احساسی پیام، احساس‌ها و عواطف را برمی‌انگیزانند و آنها را با کالاها، خدمات و شرکت‌ها منطبق می‌سازند. این استراتژی‌ها در پی آن هستند که با ترویج تمایل و دوست داشتن باعث شوند مشتری پیام را بهتر به خاطر بسپارد و درک تبلیغات را ارتقا دهد (۱۲). جاذبه‌های شناختی آن دسته حقایق، باورها، استنتاج‌ها و مفاهیم انتزاعی هستند که فرد درباره یک شیء/ فرد/ موضوع دارد (۲۵). استراتژی‌های شناختی پیام به دنبال ارائه یک دلیل منطقی یا ارائه اطلاعاتی درباره ویژگی‌های کالا به مشتری است. پیام تبلیغات در این استراتژی بر ویژگی‌های محصول یا مزایایی تمرکز می‌کنند که مشتری از مصرف محصول به دست می‌آورد (۱۲).

تیلز (۲۰۰۴) بیان می‌کند که دو پارادایم عمده برای ارزیابی تبلیغات وجود دارد: ۱- پارادایم الگوسازی که در آن از روش‌ها و مدل‌های آماری برای بررسی و ارزیابی چگونگی تأثیر تبلیغات بر رفتار مصرف‌کننده در بازار استفاده می‌شود. ۲- پارادایم رفتاری که در آن بر چگونگی تأثیر جاذبه‌های تبلیغات بر ذهن مشتری تمرکز می‌شود. در این روش به رفتار مصرف‌کننده توجه ویژه‌ای می‌شود (۲۶). تلاش علم بازاریابی این است که شیوه‌های رفتار مصرف‌کننده را تحت تأثیر قرار دهد. این تلاش‌ها برای سازمان‌ها، مشتریان و جامعه

1 - Cognitive  
2 - Affective

تأثیراتی را به همراه دارد. کلیه افراد جامعه در مقطعی از زمان مشتری یا مصرف‌کننده می‌شوند (۱۷). رفتار مصرف‌کننده ورزش و رویداد عبارت است از فرایند به‌کارگرفته‌شده هنگامی که افراد برای برآوردن نیازها و دریافت مزایا، خدمات و محصولات مرتبط با ورزش و رویداد ورزشی را انتخاب، خریداری و استفاده می‌کنند (۲۷). فانک، ماهونی و هاویتز (۲۰۰۳) در نقدشان از تحقیقات قبلی رفتار مصرف‌کننده ورزشی پیشنهاد کردند که رفتار مصرف‌کننده در قبال محصولات و خدمات ارائه‌شده در صنعت ورزش و اوقات فراغت مبین رفتار مصرف‌کننده ورزش است. کارکرد تبلیغات بسیار پیچیده است (۲۸). این دشواری در چگونگی پاسخ مخاطبان به تبلیغات نهفته است که شامل پیچیدگی‌ها در توجه، پردازش اطلاعات تبلیغ، یادآوری و واکنش به جاذبه‌های تبلیغات از سوی مخاطبان است (۱۴). لذت/خوشی<sup>۱</sup> و انگیزختگی<sup>۲</sup> از انواع پاسخ‌هایی هستند که مصرف‌کنندگان پس از تماشای تبلیغ از خود نشان می‌دهند. لذت یا خوشی درجه‌ای است که شخص در موقعیتی احساس خرسندی، رضایت یا شادی دارد (۲۹). انگیزختگی درجه‌ای است که شخص در موقعیتی احساس هیجان، هوشیاری، تحریک، بیداری یا فعال را دارد (۲۹). لادهری (۲۰۰۷) بیان کرد که نقش لذت و انگیزختگی در رفتار مصرف‌کننده جالب توجه است (۳۰). یوکسل (۲۰۰۷) بیان کرد که لذت و انگیزختگی بر نگرش‌ها و پاسخ‌های متنوع ارائه‌شده از قبیل ارزش سودمندگرا و همچنین ارزش لذت‌بخش تأثیر دارد (۳۱). ها و لنان (۲۰۱۰) به این نتیجه رسیدند که لذت و انگیزختگی می‌توانند پیش‌بینی‌کننده قصد آینده/خرید مصرف‌کننده باشند (۳۲). میرز، سن و الکساندروف (۲۰۱۰) بیان کردند که رفتار مصرف‌کننده به‌وسیله نگرش به محرک‌های تبلیغاتی تحت تأثیر قرار می‌گیرد. همچنین میرز و همکاران به نقل از موهلینگ و مک‌کان (۱۹۹۳) بیان کردند که جنبه‌های بسیاری از محتوای تبلیغ با نگرش‌های مخاطب درباره تبلیغ ارتباط دارند (۳۳).

همان‌طور که گفتیم، یکی از راه‌هایی که در بازاریابی می‌توان با آن رفتار مصرف‌کننده را تحت تأثیر قرار داد، تبلیغات است. تبلیغات به یکی از اجزای جدایی‌ناپذیر نظام اقتصادی - اجتماعی جوامع تبدیل شده است. قدرت و توانایی تبلیغات و دیگر روش‌های ارتباطات بازاریابی سبب طراحی و خلق پیام‌های مؤثری شده است که شرکت‌ها (سازمان‌ها) را بیش از پیش قادر ساخته است که از راه ارائه این پیام‌ها بر مخاطبان هدف خود تأثیر بیشتری بگذارند (۱۲). بنابراین سازمان‌ها باید با شناخت کافی از مصرف‌کنندگان و نیازهای بازار و با تصمیم‌گیری به‌هنگام با عرضه محصولی خوب و با قیمتی مناسب در به‌کارگیری روش‌های مطلوب توزیع، استفاده از تبلیغات آگاه‌کننده و جهت‌دهنده، شناسایی رقیبان و فرصت‌ها و تهدیدهای محیطی، سهم بازار خود را افزایش دهند و با خلاقیت و ابتکار و تطبیق منابع و امکانات موجود با نیازها و خواسته‌های مشتریان، علاوه بر افزایش سهم بازار، مشتریان خود را نیز حفظ کنند (۳۴).

لی، لیم و پدرسن (۲۰۰۹) در پژوهشی نتیجه گرفتند که نوع جاذبه تبلیغی بر لذت و انگیزختگی افراد تأثیر دارد. آنها دریافتند که جاذبه عاطفی بیشتر از جاذبه شناختی بر لذت و انگیزختگی افراد تأثیر می‌گذارد (۳۵).

1 - Pleasure  
2 - Arousal

استافورد و دی (۱۹۹۵) بیان کردند که جاذبه عاطفی، احساسات/هیجان‌های مربوط به خواص ذهنی و ارزیابی را ایجاد می‌کند (۲۵). کوتلر و جاوالگی (۱۹۹۳) بیان کردند که پیش‌بینی می‌شود جاذبه عاطفی سطوح بالاتری از لذت و انگیزتگی را فراخواند (۳۶). نیلر و همکاران (۲۰۰۸) ثابت کردند که هنگام ارزیابی تجربه مصرفی، مصرف‌کنندگانی که جاذبه عاطفی مشاهده کرده‌اند تجربه ارزش‌های لذت‌بخشان بیشتر از مصرف‌کنندگانی است که جاذبه شناختی مشاهده کرده‌اند (۳۷).  
با توجه به آنچه گذشت و نیز اهمیت تحقیقات در حوزه بازاریابی ورزشی، محقق در پی آن است که آیا نوع جاذبه تبلیغی بر پاسخ‌های مصرف‌کنندگان (لذت و انگیزتگی) به تبلیغات تأثیری دارد؟

### روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق این پژوهش نیمه‌تجربی از نوع طرح فاکتوریل بین‌آزمودنی  $3 \times 2^1$  (۳ نوع خدمات ورزشی  $2 \times$  نوع تبلیغ شناختی/عاطفی) است. طرح فاکتوریل جزء پیچیده‌ترین طرح‌های تجربی و نیمه‌تجربی در مطالعات مدیریت است و این امکان را فراهم می‌سازد که تأثیر دو یا چند دست‌کاری را بر متغیر وابسته به طور هم‌زمان بیازماییم. در این نوع طرح می‌توان اثرات دو یا چند متغیر مستقل و نیز تعامل میان آنها را اندازه‌گیری کرد. به همین دلیل، طرح فاکتوریل کارآمدتر از چندین طرح تصادفی تک‌عاملی است (۳۸). این پژوهش از نظر هدف کاربردی است. جامعه آماری این تحقیق دانشجویان تربیت‌بدنی و غیرتربیت‌بدنی دانشگاه تهران هستند که نمونه آماری با استفاده از نمونه‌برداری تصادفی طبقه‌ای ۴۴۰ نفر انتخاب شده است. با توجه به طرح فاکتوریل (جدول ۱)، شش موقعیت متفاوت وجود دارد که در این پژوهش به هر آزمودنی دو نوع تبلیغ متفاوت (شناختی/عاطفی) از دو نوع خدمات مختلف ارائه شد (مثال، تبلیغ شناختی مرکز بدن‌سازی/ایروبیک و تبلیغ عاطفی مرکز آبی).

جدول ۱. طرح فاکتوریل  $3 \times 2$  بین‌آزمودنی‌ها

| نوع پیام تبلیغی<br>نوع خدمات ورزشی | شناختی Y1 | عاطفی Y2  |
|------------------------------------|-----------|-----------|
| مرکز بدن‌سازی/ایروبیک X1           | X1 Y1=۱۴۵ | X1 Y2=۱۴۸ |
| مرکز آبی X2                        | X2 Y1=۱۴۹ | X2 Y2=۱۴۲ |
| مرکز اسکی روی برف X3               | X3 Y1=۱۴۶ | X3 Y2=۱۵۰ |
| مجموع                              | ۴۴۰       | ۴۴۰       |

متغیر مستقل این تحقیق نوع جاذبه تبلیغی (شناختی/عاطفی) است. نوع خدمات ورزشی نیز متغیر تعدیل‌کننده است. روش انجام مطالعه بدین‌گونه بوده است که آزمودنی‌ها ابتدا به پرسش‌نامه‌های جامعه‌شناختی و سپس به پرسش‌نامه مشارکت در خدمات ورزشی پاسخ می‌دادند. پس از تکمیل این

پرسش‌نامه‌ها، آزمودنی‌ها یک تبلیغ را مشاهده و محتوای آن را مطالعه می‌کردند و بعد به پرسش‌نامه‌ها پاسخ می‌دادند. پس از پاسخ به پرسش‌نامه‌های مربوط به تبلیغ اول، تبلیغ دوم را مشاهده و محتوای آن را مطالعه می‌کردند و بعد به پرسش‌نامه‌ها پاسخ می‌دادند. درباب چگونگی ساختار تبلیغات به‌کاررفته در این تحقیق، تمام تبلیغات ساختار یکسانی داشتند. به عبارتی دیگر، نحوه چیدمان محتوای تبلیغات، تصویر به‌کاررفته در تبلیغات و رنگ در تمام تبلیغات مشابه بوده است و فقط از نظر محتوایی با یکدیگر متفاوت بودند (شناختی/عاطفی)؛ چراکه اگر تبلیغات از نظر رنگ یا تصویر به‌کاررفته با یکدیگر متفاوت باشند، پاسخ‌های مصرف‌کنندگان متفاوت خواهد بود.

ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه و تبلیغات است که از پرسش‌نامه‌های انگیزندگی و احساس لذت مهربان و روسل (۱۹۷۴) هر کدام ۶ سؤال (۲۹) و مشارکت (درگیری) فردی زیچکوفسکی (۱۹۹۴) حاوی ۱۰ سؤال (۳۹) استفاده شد که مقیاس تمام پرسش‌نامه‌ها ۵ ارزشی لیکرت بود. روایی پرسش‌نامه‌ها و تبلیغات را ۸ تن از استادان و صاحب‌نظران مدیریت ورزشی تأیید کردند. این پژوهش شامل دو مرحله است: مرحله اول مطالعه مقدماتی است که شامل بررسی روایی درونی تبلیغات (به منظور بررسی این موضوع که آیا آزمودنی‌ها تبلیغات عاطفی را از شناختی تشخیص می‌دهند یا خیر) و پایایی پرسش‌نامه‌ها است. برای بررسی روایی درونی تبلیغات برای هریک از خدمات ورزشی ۶۰ پرسش‌نامه بررسی دست‌کاری<sup>۱</sup> تبلیغات (۴۰) لیو و استات (۱۹۸۷) بین آزمودنی‌ها از طبقات مختلف (دانشکده‌ها و پردیس‌ها) توزیع شد (۳۰ تبلیغ با جاذبه شناختی و ۳۰ تبلیغ با جاذبه عاطفی). نتایج نشان داد که آزمودنی‌ها بین تبلیغ شناختی و عاطفی تفاوت قائل شده‌اند (برای مرکز بدن‌سازی/ایروبیک  $F(1,58) = 11.71, P \leq 0.001$ ، برای مرکز آبی  $F(1,58) = 32.13, P \leq 0.001$  و برای مرکز اسکی روی برف  $F(1,58) = 14.35, P \leq 0.001$ ). میانگین‌های به‌دست‌آمده برای جاذبه‌های تبلیغی، مرکز بدن‌سازی/ایروبیک ( $M = 16.40$  شناختی،  $M = 13.87$  عاطفی) مرکز آبی ( $M = 17.57$  شناختی،  $M = 12.93$  عاطفی) و مرکز اسکی روی برف ( $M = 16.87$  شناختی،  $M = 13.47$  عاطفی)، نشان می‌دهد که ارزش میانگین‌های به‌دست‌آمده برای جاذبه‌های شناختی تبلیغات بیشتر است که این نتیجه از روایی درونی دست‌کاری تبلیغات حمایت می‌کند (جدول ۲ را ببینید).

جدول ۲. بررسی روایی درونی تبلیغات

| منبع                  | S.S    | درجه آزادی | میانگین مجزورات | اف    | معناداری |
|-----------------------|--------|------------|-----------------|-------|----------|
| مرکز بدن‌سازی/ایروبیک | ۹۶,۲۷  | ۱          | ۹۶,۲۷           | ۱۱,۷۱ | *,۰۰۱    |
|                       | ۴۷۶,۶۷ | ۵۸         | ۸,۲۲            |       |          |
| مرکز آبی              | ۳۳۲,۰۲ | ۱          | ۳۳۲,۰۲          | ۳۲,۱۳ | *,۰۰۱    |
|                       | ۵۸۱,۲۳ | ۵۸         | ۱۰,۲۱           |       |          |
| مرکز اسکی روی برف     | ۱۷۳,۴۰ | ۱          | ۱۷۳,۴۰          | ۱۴,۳۵ | *,۰۰۱    |
|                       | ۷۰۰,۹۳ | ۵۸         | ۱۲,۰۸           |       |          |

برای بررسی پایایی پرسش‌نامه‌ها ۳۰ پرسش‌نامه بین آزمودنی‌ها توزیع شد. میزان پایایی با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای سؤالات مربوط به مشارکت فردی، ۰,۸۹، انگیزختگی، ۰,۹۰ و احساس لذت، ۰,۹۳، به‌دست آمد. مرحله دوم این پژوهش مطالعه اصلی است که در آن آزمودنی‌ها ابتدا پرسشنامه جامعه‌شناختی و مشارکت فردی در مرکز ورزشی (به‌مثابه متغیر کنترل) را تکمیل کردند و سپس یک تبلیغ مشاهده کردند و بلافاصله پس از آن به پرسش‌نامه‌ها پاسخ دادند و سرانجام تبلیغ دوم را مشاهده کردند و پس از آن به پرسش‌نامه‌ها پاسخ دادند.

با توجه به حساس‌بودن آزمون کلموگروف اسمیرنوف (K.S) به حجم نمونه بالا (پژوهش حاضر ۸۸۰ پرسش‌نامه)، فرض نرمال‌بودن داده‌ها با مقادیر کشیدگی بررسی شد. حبیب‌پور و صفری (۱۳۹۰) بیان کردند که اگر نسبت ضریب کشیدگی به خطای استاندارد کشیدگی بین ۲ و ۲- باشد، در آن صورت فرض نرمال‌بودن داده‌ها تأیید می‌شود (۴۱). این مقادیر برای مشارکت فردی  $(-۱/۶۹)$  = نسبت ضریب کشیدگی به خطای استاندارد کشیدگی، انگیزختگی  $(-۰/۲۳)$  = نسبت ضریب کشیدگی به خطای استاندارد کشیدگی و لذت  $(۰/۵۱)$  = نسبت ضریب کشیدگی به خطای استاندارد کشیدگی) به‌دست آمد. با توجه به اینکه تمام این مقادیر بین دامنه مناسب ۲ تا ۲- است، توزیع داده‌ها نرمال است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد و...) و آمار استنباطی (MANCOVA) استفاده شد. این محاسبات از طریق نرم‌افزار SPSS (نسخه ۱۸) اجرا شد.

## نتایج و یافته‌های پژوهش

در این بخش از تجزیه و تحلیل آماری به بررسی چگونگی توزیع نمونه آماری پرداخته می‌شود. ۵۱ درصد آزمودنی‌ها را مردان و ۴۹ درصد را زنان تشکیل می‌دادند. میانگین سنی آزمودنی‌ها ۲۲,۵ سال بود. ۷۰ درصد (۳۰۸ نفر) آزمودنی‌ها دانشجوی کارشناسی و ۳۰ درصد (۱۳۲ نفر) دانشجوی کارشناسی‌ارشد بودند. محل تحصیل ۳۱,۸ درصد آزمودنی‌ها دانشکده تربیت‌بدنی، ۱۵,۷ درصد پردیس فنی، ۸ درصد پردیس علوم، ۱۵,۵ درصد پردیس علوم اجتماعی و رفتاری، ۲۰,۷ درصد پردیس علوم انسانی و ۸,۴ درصد سایر بود. از ۲۹۳ پرسش‌نامه‌ای که برای خدمات مرکز بدن‌سازی/ایروبیکی تکمیل شد، ۷۸,۵ درصد آزمودنی‌ها دست‌کم یک‌بار از خدمات بدن‌سازی/ایروبیکی استفاده کرده بودند؛ از ۲۹۱ پرسش‌نامه‌ای که برای خدمات مرکز آبی تکمیل شد، ۸۰,۸ درصد آزمودنی‌ها دست‌کم یک‌بار از خدمات آبی استفاده کرده بودند و از ۲۹۶ پرسش‌نامه‌ای که برای خدمات مرکز اسکی روی برف تکمیل شد، ۱۰,۸ درصد آزمودنی‌ها دست‌کم یک‌بار از خدمات اسکی روی برف استفاده کرده بودند.

جدول ۳. انگیزختگی و احساس لذت آزمودنی‌ها را در تبلیغات خدمات ورزشی توصیف می‌کند.

جدول ۳. توصیف انگیزندگی و احساس لذت آزمودنی‌ها در تبلیغات خدمات ورزشی

| متغیر وابسته | نوع جاذبه تبلیغی | نوع خدمات             | M     | S.D  | N   |
|--------------|------------------|-----------------------|-------|------|-----|
| انگیزندگی    | عاطفی            | مرکز بدن‌سازی/ایروبیک | ۱۸,۸۴ | ۴,۱۵ | ۱۴۸ |
|              |                  | مرکز آبی              | ۲۱,۴۶ | ۴,۶۸ | ۱۴۲ |
|              |                  | مرکز اسکی روی برف     | ۱۹,۹۹ | ۴,۶۲ | ۱۵۰ |
|              |                  | مجموع                 | ۲۰,۰۸ | ۴,۶۰ | ۴۴۰ |
|              | شناختی           | مرکز بدن‌سازی/ایروبیک | ۱۸,۰۷ | ۵,۱۶ | ۱۴۵ |
|              |                  | مرکز آبی              | ۱۹,۴۱ | ۶,۴۷ | ۱۴۹ |
|              |                  | مرکز اسکی روی برف     | ۱۹,۴۶ | ۴,۸۰ | ۱۴۶ |
|              |                  | مجموع                 | ۱۸,۹۹ | ۵,۵۵ | ۴۴۰ |
| احساس لذت    | مجموع            | مرکز بدن‌سازی/ایروبیک | ۱۸,۴۶ | ۴,۶۸ | ۲۹۳ |
|              |                  | مرکز آبی              | ۲۰,۴۱ | ۵,۷۵ | ۲۹۱ |
|              |                  | مرکز اسکی روی برف     | ۱۹,۷۳ | ۴,۷۱ | ۲۹۶ |
|              |                  | مجموع                 | ۱۹,۵۳ | ۵,۱۳ | ۸۸۰ |
|              | عاطفی            | مرکز بدن‌سازی/ایروبیک | ۱۸,۳۵ | ۵,۴۴ | ۱۴۸ |
|              |                  | مرکز آبی              | ۲۰,۳۸ | ۵,۰۳ | ۱۴۲ |
|              |                  | مرکز اسکی روی برف     | ۱۹,۳۱ | ۴,۵۷ | ۱۵۰ |
|              |                  | مجموع                 | ۱۹,۳۳ | ۵,۰۸ | ۴۴۰ |
|              | شناختی           | مرکز بدن‌سازی/ایروبیک | ۱۶,۰۳ | ۵,۱۷ | ۱۴۵ |
|              |                  | مرکز آبی              | ۱۸,۷۲ | ۵,۸۷ | ۱۴۹ |
|              |                  | مرکز اسکی روی برف     | ۱۸,۲۵ | ۴,۹۷ | ۱۴۶ |
|              |                  | مجموع                 | ۱۷,۶۸ | ۵,۴۷ | ۴۴۰ |
|              | مجموع            | مرکز بدن‌سازی/ایروبیک | ۱۷,۲۰ | ۵,۴۲ | ۲۹۳ |
|              |                  | مرکز آبی              | ۱۹,۵۳ | ۵,۵۳ | ۲۹۱ |
|              |                  | مرکز اسکی روی برف     | ۱۸,۷۹ | ۴,۷۹ | ۲۹۶ |
|              |                  | مجموع                 | ۱۸,۵۱ | ۵,۳۴ | ۸۸۰ |

جدول ۴ نتایج تحلیل کواریانس چندمتغیره (MANCOVA) را نشان می‌دهد. نتایج نشان می‌دهد که علاوه بر مشارکت فردی (متغیر کنترل)، نوع جاذبه تبلیغی ( $F(۲,۸۷۲) = ۱۱,۴۰$ ،  $P \leq ۰,۰۰۱$ ،  $Wilks' \lambda = ۰,۹۸$ ) و نوع خدمات ورزشی ( $F(۴,۱۷۴۴) = ۹,۴۰$ ،  $P \leq ۰,۰۰۱$ ،  $Wilks' \lambda = ۰,۹۶$ ) نیز بر متغیرهای وابسته اثر دارند. نتایج MANCOVA  $2 \times 2$  نشان می‌دهد که اثرات متقابل بین نوع خدمات ورزشی و جاذبه تبلیغی بر متغیرهای وابسته وجود دارد ( $F(۴,۱۷۴۴) = ۲,۹۹$ ،  $P \leq ۰,۰۵$ ،  $Wilks' \lambda = ۰,۹۹$ ).

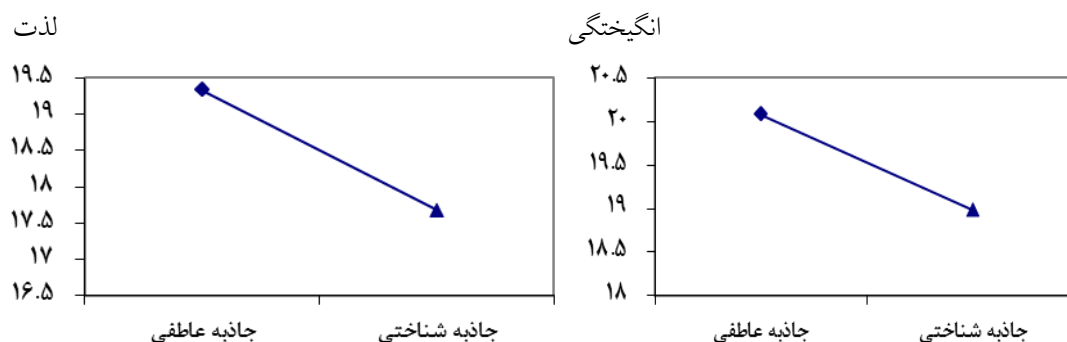
جدول ۴. نتایج تحلیل کواریانس چندمتغیره MANCOVA، اثر متغیرهای مستقل (نوع جاذبه تبلیغی متغیر مستقل و نوع خدمات متغیر تعدیل گر) بر متغیرهای انگیزتگی و احساس لذت

| منبع                  | Wilks' $\lambda$ | df      | F     | Sig.   | Partial $\eta^2$ |
|-----------------------|------------------|---------|-------|--------|------------------|
| مشارکت فردی           | ۰,۹۷             | ۲(۸۷۲)  | ۱۱,۹۲ | ۰,۰۰۱* | ۰,۰۲۷            |
| نوع جاذبه تبلیغی      | ۰,۹۸             | ۲(۸۷۲)  | ۱۱,۴۰ | ۰,۰۰۱* | ۰,۰۲۵            |
| نوع خدمات ورزشی       | ۰,۹۶             | ۴(۱۷۴۴) | ۹,۴۰  | ۰,۰۰۱* | ۰,۰۲۱            |
| نوع خدمات × نوع جاذبه | ۰,۹۹             | ۴(۱۷۴۴) | ۲,۹۹  | ۰,۰۱۸* | ۰,۰۰۷            |

جدول ۵ نتایج آزمون بین گروهی را با توجه به منابع اثر نشان می دهد. نتایج آزمون بین گروهی نشان می دهد که اثرات اصلی نوع جاذبه تبلیغی بر احساس لذت در آزمودنی هایی که تبلیغ عاطفی مشاهده کرده اند ( $M = ۱۹,۳۳$  ،  $SD = ۵,۰۸$ ) از افرادی که تبلیغ شناختی مشاهده کرده اند ( $M = ۱۷,۶۸$  ،  $SD = ۵,۴۷$ ) بیشتر است ( $P \leq ۰,۰۰۱$  ،  $F(۱و۸۷۹) = ۱۰,۶۳۷$ ) (ر.ک شکل ۱). اثرات اصلی نوع جاذبه تبلیغی بر انگیزتگی در آزمودنی هایی که تبلیغ عاطفی مشاهده کرده اند ( $M = ۲۰,۰۸$  ،  $SD = ۴,۶۰$ ) نسبت به آزمودنی هایی که تبلیغ شناختی مشاهده کرده اند ( $M = ۱۸,۹۹$  ،  $SD = ۵,۵۵$ ) بیشتر است ( $P \leq ۰,۰۰۱$  ،  $F(۱و۸۷۹) = ۲۲,۸۱۸$ ) (ر.ک شکل ۱).

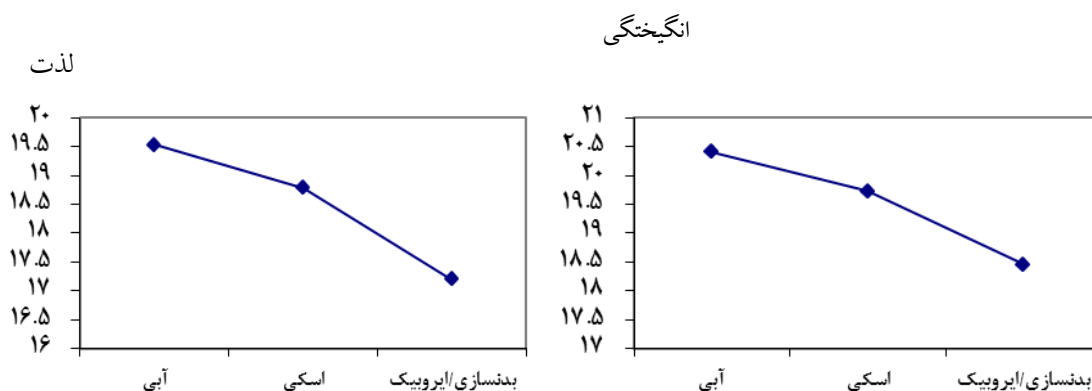
جدول ۵. نتایج آزمون بین گروهی با توجه به منابع اثر

| منبع                  | متغیر وابسته | میانگین مجزورات | df | F      | Sig.   | Partial $\eta^2$ |
|-----------------------|--------------|-----------------|----|--------|--------|------------------|
| مشارکت فردی           | احساس لذت    | ۵۰۴,۳۶۷         | ۱  | ۲۰,۳۳  | ۰,۰۰۱* | ۰,۰۲۳            |
|                       | انگیزتگی     | ۸۹,۱۵۳          | ۱  | ۱۴,۳۰۹ | ۰,۰۰۴  | ۰,۰۰۴            |
| نوع جاذبه تبلیغی      | احساس لذت    | ۲۶۳,۸۸۸         | ۱  | ۱۰,۶۳۷ | ۰,۰۰۱* | ۰,۰۱۲            |
|                       | انگیزتگی     | ۶۱۳,۵۸۱         | ۱  | ۲۲,۸۱۸ | ۰,۰۰۱* | ۰,۰۲۵            |
| نوع خدمات ورزشی       | احساس لذت    | ۳۳۲,۷۸۱         | ۲  | ۱۳,۴۱۳ | ۰,۰۰۱* | ۰,۰۳۰            |
|                       | انگیزتگی     | ۴۱۹,۳۸۰         | ۲  | ۱۵,۵۹۶ | ۰,۰۰۱* | ۰,۰۳۴            |
| نوع خدمات × نوع جاذبه | احساس لذت    | ۵۶,۳۸۹          | ۲  | ۲,۲۷۳  | ۰,۱۰۴  | ۰,۰۰۵            |
|                       | انگیزتگی     | ۲۷,۶۵۳          | ۲  | ۱,۰۲۸  | ۰,۳۵۸  | ۰,۰۰۲            |



شکل ۱. انگیزتگی و لذت برای جاذبه تبلیغی

در جدول ۵ نتایج نشان می‌دهد که اثرات اصلی نوع خدمات ورزشی بر احساس لذت در آزمودنی‌هایی که تبلیغ مرکز آبی را مشاهده کرده‌اند ( $M = 19.53$ ،  $SD = 5.53$ ) از آزمودنی‌هایی که تبلیغ مرکز اسکی روی برف ( $M = 18.79$ ،  $SD = 4.79$ ) و مرکز بدنسازی / ایروبیک ( $M = 17.20$ ،  $SD = 5.42$ ) مشاهده کرده‌اند بیشتر است ( $F(2, 87) = 13.413$ ،  $P \leq 0.001$ ) (ر.ک شکل ۲). اثرات اصلی نوع خدمات ورزشی بر انگیزتگی در آزمودنی‌هایی که تبلیغ مرکز آبی را مشاهده کرده‌اند ( $M = 20.41$ ،  $SD = 5.75$ ) از آزمودنی‌هایی که تبلیغ مرکز اسکی روی برف ( $M = 19.73$ ،  $SD = 4.71$ ) و مرکز بدنسازی / ایروبیک ( $M = 18.46$ ،  $SD = 4.68$ ) را مشاهده کرده‌اند بیشتر است ( $F(2, 87) = 15.596$ ،  $P \leq 0.001$ ) (ر.ک شکل ۲).



شکل ۲. انگیزتگی و لذت برای نوع خدمات ورزشی

نتایج تحلیل کواریانس چندمتغیره  $2 \times 2$  نشان می‌دهد که اثرات متقابل معناداری بین نوع خدمات ورزشی و جاذبه تبلیغی بر احساس لذت ( $F(2, 87) = 2.273$ ،  $P > 0.05$ ) وجود ندارد. همچنین نتایج نشان می‌دهد

اثرات متقابل معناداری بین نوع خدمات ورزشی و جاذبه تبلیغی بر انگیزندگی افراد ( $P > 0.05$ ،  $t = 1.028$ ) وجود ندارد. ( $F(2, 179)$ )

## بحث و نتیجه گیری

هدف این پژوهش بررسی تأثیر جاذبه تبلیغی بر لذت و انگیزندگی مصرف کننده در خدمات ورزشی است. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که جاذبه تبلیغی بر لذت و انگیزندگی تأثیر دارد. نتیجه اول پژوهش نشان داد که اثرات اصلی نوع جاذبه تبلیغی بر احساس لذت در آزمودنی هایی که تبلیغ عاطفی مشاهده کرده اند از افرادی که تبلیغ شناختی مشاهده کرده اند بیشتر است. این یافته نتایج تحقیقات لی و همکاران (۲۰۰۹)، کالتر و جاوالگی (۱۹۹۳)، استافورد و دی (۱۹۹۵) و نیلر و همکاران (۲۰۰۸) را تأیید می کند. نتیجه دوم پژوهش نشان داد که اثرات اصلی نوع جاذبه تبلیغی بر انگیزندگی در آزمودنی هایی که تبلیغ عاطفی مشاهده کرده اند نسبت به افرادی که تبلیغ شناختی مشاهده کرده اند بیشتر است. این یافته با نتایج تحقیقات لی و همکاران (۲۰۰۹)، کالتر و جاوالگی (۱۹۹۳) و استافورد و دی (۱۹۹۵) همسو است. مهربیان و روسل (۱۹۷۴) دریافتند که دو مورد از پاسخ های عاطفی به موقعیت محیطی، لذت و انگیزندگی هستند. بنابراین می توان انتظار داشت که افراد در پاسخ به تبلیغات عاطفی نسبت به تبلیغات شناختی، لذت و انگیزندگی شان بیشتر باشد. بیرانوند (۱۳۸۹) بیان می کند که بیشتر طراحان تبلیغات، از تبلیغات با جاذبه های احساسی همچون عامل کلیدی برای خلق و افزایش تعهد به برند یاد می کنند. ها و لنان (۲۰۱۰) نیز به این نتیجه رسیدند که لذت و انگیزندگی می توانند پیش بینی کننده قصد خرید/ آینده مصرف کننده باشند. در نتیجه با تبلیغات عاطفی علاوه بر افزایش لذت و انگیزندگی مصرف کننده می توان تعهد به برند را افزایش داد و قصد آینده مصرف کننده را نیز پیش بینی کرد.

نتایج سوم و چهارم پژوهش نشان داد که نوع خدمات ورزشی بر لذت و انگیزندگی افراد تأثیر دارد. به عبارتی دیگر، نتایج پژوهش نشان داد که اثرات اصلی نوع خدمات ورزشی بر لذت و انگیزندگی در آزمودنی هایی که تبلیغ مرکز آبی (خدمات لذت بخش) مشاهده کرده اند از آزمودنی هایی که تبلیغ مرکز اسکی روی برف (خدمات پرخطر) و مرکز بدن سازی/ ایروبیک (خدمات سودمندگرا) مشاهده کرده اند، بیشتر است. شاید یک دلیل اینکه تبلیغات خدمات لذت بخش بیشتر بر لذت و انگیزندگی مصرف کننده تأثیر دارد این است که هدف بیشتر افراد جامعه از ورزش کردن و گذراندن اوقات فراغت لذت بردن از آن فعالیت باشد تا خستگی های ناشی از فعالیت های روزانه را بتوانند با این فعالیت ها (لذت بخش) رفع کنند؛ به همین دلیل لذت و انگیزندگی آنها به تبلیغات خدمات لذت بخش بیشتر است.

نتایج پنجم و ششم پژوهش نشان داد که اثرات متقابل معناداری بین نوع خدمات ورزشی و جاذبه تبلیغی بر لذت و انگیزندگی افراد وجود ندارد. به عبارتی دیگر، نوع خدمات ورزشی، اثرات جاذبه تبلیغی بر لذت و انگیزندگی را تعدیل نخواهد کرد. مونتگمری (۱۳۸۸) بیان می کند که وقتی بین متغیرها برهم کنشی بزرگ

وجود داشته باشد، اثرهای متناظر با آن معنی عملی اندکی دارد. به عبارتی دیگر، برهم‌کنش معنی‌دار اغلب معنی‌داری اثرهای اصلی را پنهان می‌کند (۴۲). درنتیجه به علت فقدان برهم‌کنش در این یافته، نتایج اول و دوم پژوهش تأیید می‌شوند.

برطبق تحقیق اپستاین (۱۹۹۸) اعمال شناختی و عاطفی افراد به طور جداگانه پردازش می‌شوند؛ بنابراین بازاریابان باید با دقت بیشتری استراتژی‌های تبلیغاتی‌شان را براساس اهداف اصلی‌شان طراحی کنند (۴۳). در پایان با توجه به نتایج پژوهش حاضر به مدیران مراکز خدمات ورزشی و مدیران بازاریابی ورزشی پیشنهاد می‌شود که از جاذبه عاطفی به‌مثابه استراتژی اصلی تبلیغات برای بیشتر مراکز خدمات ورزشی لذت‌بخش استفاده کنند. بنابراین، یافته‌ها پیشنهاد می‌کنند که طبقه‌بندی نوع خدمات ورزشی باید تعیین‌کننده نوع جاذبه تبلیغی باشد.

برای تحقیقات آینده، با توجه به اینکه در این پژوهش از تبلیغات پربیتی (کاغذی) استفاده شد، پیشنهاد می‌شود که پژوهشگران تأثیر جاذبه‌های تبلیغی را بر پاسخ مصرف‌کنندگان در شیوه‌های متفاوت ارائه تبلیغ (برای مثال، صوتی مانند رادیو، صوتی و تصویری مانند تلویزیون) تحت مطالعه قرار دهند و تأثیر جاذبه‌های تبلیغی در این نوع شیوه‌ها را نیز با یکدیگر مقایسه کنند. علاوه بر این، پیشنهاد می‌شود تأثیر جاذبه‌های تبلیغی بر پاسخ مصرف‌کنندگان را در کسانی که از خدمات ورزشی استفاده می‌کنند (دست‌کم هفته‌ای یک‌بار) با کسانی که استفاده نمی‌کنند یا خیلی کم استفاده می‌کنند مقایسه کنند. انجام این تحقیقات و نتایج آن می‌تواند در تکمیل نتایج این تحقیق برای تعیین استراتژی تبلیغات و بازاریابی مراکز ورزشی سودمند باشد.

## منابع

- 1- McMillen, J. D. (2009). The business of sports, volume 1, perspectives on the sports industry. *Journal of Sport Management*, 23(3), 392-394.
- ۲- آندروف، ولادمیر؛ فرانسوئیس، ژان. (۱۳۸۰). اقتصاد ورزش. ترجمه اله وردی جزایری، سازمان تربیت بدنی.
- ۳- عسگریان، فریبا؛ فرجی دانا، احمد؛ گودرزی، محمود و جعفری، افشار. (۱۳۸۴). "بررسی وضعیت اقتصادی صنعت ورزش ایران در سال‌های ۱۳۷۷ و ۱۳۸۰". نشریه حرکت، شماره ۲۴، صص ۴۳-۲۵.
- 4- Parks, J., Quarterman, J., & Thibault, L. (2007). *Contemporary sport management* (3 ed.): Human Kinetics.
- ۵- کاتلر، فلیپ؛ آرمسترانگ، گری. (۱۳۸۹). "اصول بازاریابی". ترجمه زارع، مهدی، نشر مهرجرد: مدیر فردا، جلد اول.
- 6- Mullin, B.J. Hardy, Suttan, W.A. (2007). "Sport Marketing, Human Kinetics Publisher", Third Edition.
- ۷- استولد، جی کلایتون. دیتمور، استفان. برانولد، اسکات ای. (۱۳۸۸). روابط عمومی ورزشی: مدیریت ارتباطات سازمانی. ترجمه قاسمی، حمید. کشکر، سارا. قلعه، ناتاشا. نشر علم و حرکت، چاپ اول.
- ۸- پوپ، نایگل. تورکو، دوگ. (۱۳۹۰). بازاریابی ورزش و رویداد. ترجمه خیبری، محمد. تجاری، فرشاد. انتشارات سمت، چاپ اول.
- 9- Chelladurai, P. (1992). A classification of sport and physical activity services: Implications for sport management. *Journal of Sport Management*, 6(1), 38-51.
- 10- Jack, S., & Ronan, K. R. (1998). Sensation seeking among high-and low-risk sports participants. *Personality and Individual differences*, 25(6), 1063-1083.

- 11- Kajtna, T., Tušak, M., Barić, R., & Burnik, S. (2004). Personality in high-risk sports athletes. *Kinesiology*.
- ۱۲- بیرانوند، حمید رضا. (۱۳۸۹). "مدیریت تبلیغات بازاریابی (روش ها و راهبردها)". نشر سازمان مدیریت صنعتی، چاپ اول.
- ۱۳- رضوانی، مهران؛ خداداد حسینی، سید حمید. (۱۳۸۹). "الگوسازی آمیخته ترفیع با رویکرد منطق فازی". نشریه مدیریت بازرگانی، دوره ۲، شماره ۵، صص ۶۱-۷۸.
- 14- Belch, G. E., & Belch, M. A. (2008). *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective* (8 ed.): McGraw-Hill Irwin.
- ۱۵- حسن زاده، مهرداد. (۱۳۸۴). "بازاریابی ورزشی". نشر پرسمان.
- 16- Khan, M. (2006). *Consumer behaviour and advertising management*. New Age International.
- ۱۷- هاوکینز، دل. بست، راجر. کانی، کنث. (۱۳۸۵). رفتار مصرف کننده: تدوین استراتژی بازاریابی. ترجمه روستا، احمد. بطحایی، عطیه. چاپ اول، انتشارات سارگل.
- 18- Millar, M. G., and Millar, K. U. (1990). "Attitude change as a function of attitude type and argument type." *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(2), 217.
- 19- Laskey, H. A., Day, E., and Crask, M. R. (1989). "Typology of main message strategies for television commercials." *Journal of advertising*, 36-41.
- 20- Aaker, D. A., and Norris, D. (1982). "Characteristics of TV commercials perceived as informative." *Journal of Advertising Research*.
- 21- Vaughn, R. (1980). "How advertising works: A planning model." *Journal of Advertising Research*; *Journal of Advertising Research*.
- 22- Mitchell, A. A. (1988). "Current perspectives and issues concerning the explanation of feeling advertising effects." *Nonverbal Communication in Advertising*, eds. Sidney Hecker and David W. Stewart, Lexington, MA: Lexington, 127, 143.
- 23- Coulson, J. S. (1989). "An investigation of mood commercials." *Cognitive and affective responses to advertising*, 21-30.
- 24- Alba, J. W., Marmorstein, H., & Chattopadhyay, A. (1992). Transitions in preference over time: The effects of memory on message persuasiveness. *Journal of Marketing Research*, 29(5), 406-416.
- 25- Stafford, M. R., & Day, E. (1995). Retail services advertising: The effects of appeal, medium, and service. *Journal of Advertising*, 24(1), 57-72.
- 26- Tellis, G. J. (2004). *Effective advertising: understanding when, how, and why advertising works*: Sage Publications.
- 27- Funk, D.C. (2008). *Consumer behaviour in sport and events: Marking action*. Elsevier, 1th Ed.
- 28- Funk, D.C., Mahony, D.F., & Havitz, M. (2003). Sport consumer behavior: Assessment and direction. *Sport Marketing Quarterly*, 12, 200 – 205.
- 29- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). The basic emotional impact of environments. *Perceptual and Motor Skills*, 38(1), 283-301.
- 30- Ladhari, R. (2007). "The effect of consumption emotions on satisfaction and word of mouth communications." *Psychology and Marketing*, 24(12), 1085-1108.
- 31- Yüksel, A. (2007). "Tourist shopping habitat: Effects on emotions, shopping value and behaviours." *Tourism Management*, 28(1), 58-69.
- 32- Ha, Y., and Lennon, S. J. (2010). "Online visual merchandising (VMD) cues and consumer pleasure and arousal: Purchasing versus browsing situation." *Psychology and Marketing*, 27(2), 141-165.
- 33- Myers, S. D., Sen, S., & Alexandrov, A. (2010). The moderating effect of personality traits on attitudes toward advertisements: a contingency framework. *Management & Marketing*, 5(3), 3-20.
- ۳۴- کاتلر، فلیپ. (۱۳۸۳). "مبانی مدیریت بازاریابی". ترجمه پارسائیان، علی، نشر ترمه.
- 35- Lee, W.Y., Lim, C., & Pedersen, P., M. (2009). "The moderating role of sport service type on the relationship between ad message type, service trial promotion, and consumers' responses to the advertisements". *NASSM 2009*.
- 36- Cutler, B. D., & Javalgi, R. G. (1993). Analysis of print ad features: Services versus products. *Journal of Advertising Research*, 33(2), 62-69.

37- Naylor, G., Kleiser, S. B., Bake, J., & Yorkston, E. (2008). Using transformational appeals to enhance the retail experience. *Journal of Retailing*, 84(1), 49-57.

۳۸- سکاران، اوما. (۱۳۹۰). "روش های تحقیق در مدیریت". ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی. مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ هشتم.

39- Zaichkowsky, J. L. (1994). The personal involvement inventory: Reduction, revision, and application to advertising. *Journal of advertising*, 59-70.

40- Liu, S. S., & Stout, P. A. (1987). Effects of message modality and appeal on advertising acceptance. *Psychology & Marketing*, 4(3), 167-187.

۴۱- حبیب پور، کرم و صفری، رضا. (۱۳۹۰). "راهنمای جامع کاربرد spss در تحقیقات پیمایشی". نشر لویه، چاپ چهارم.

۴۲- مونتگمری، داگلاس. (۱۳۸۸). "طراحی و تحلیل آزمایش ها". ترجمه عباس کحاله زاده و علیرضا جباری. مرکز نشر دانشگاهی، چاپ اول.

43- Epstein, S. (1998). Cognitive-experiential self-theory. In D. F. Barone, M. Hersen, & V. B. Van Hasselt (Eds.), *advanced personality* (pp. 211-238). New York: Plenum Press.

## The influence of advertising appeal type on pleasure and consumers' arousal in sport service

Behnam, M., Ph.D. student, University of Tehran

Hamidi, M., (Ph.D.), University of Tehran

Goodarzi, M., (Ph.D.), University of Tehran

### Abstract

The purpose of this research was to investigate the influence of advertising appeal on pleasure and consumer's arousal in sport service. Research method was the 3×2 between subjects quasi-experiment factorial design. The statistical population consisted of physical education and Non-physical education students at Tehran of university. 440 subjects were selected by using the stratified sampling. To data collection, From Russell & Mehrabian's pleasure and arousal scale (1974), Zaichkowsky's Personal Involvement Inventory (1994) were used. Their reliability obtained using the Cronbach's alpha 0.93, 0.90 and 0.89, respectively. The MANCOVA results indicated that a main effect of the advertising appeal on pleasure in subjects who have observed an affective appeal is more than subjects who have observed a cognitive appeal [ $F(1,879) = 10.637, P \leq 0.001$ ]. Moreover, the results indicated that a main effect of the advertising appeal on arousal in subjects who have observed an affective appeal is more than subjects who have observed a cognitive appeal [ $F(1,879) = 22.818, P \leq 0.001$ ].

**Keywords:** Sport service, Advertising appeal, Pleasure, Arousal