

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
٢٥



دانشگاه صنعتی شاهرود

دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی

پایان نامه جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد

دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی

گروه مدیریت ورزشی

عنوان:

بررسی ارتباط بین شفافیت نقش، رضایتمندی و تعهد داوطلبان سیزدهمین دوره المپιάد

ورزشی دانشجویان پسر

استاد راهنما:

دکتر رضا اندام

استاد مشاور:

دکتر هادی باقری

سید محسن رضوی

سال نگارش

۱۳۹۶

شماره: ۲۲۲۴۴۱
تاریخ: ۹۹/۸/۱۱

باسمه تعالی



مدیریت تحصیلات تکمیلی

فرم شماره (۳) صورتجلسه نهایی دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

با نام و یاد خداوند متعال، ارزیابی جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد خانم / آقای سید محسن رضوی با شماره دانشجویی ۹۳۰۸۳۸۴ رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی گرایش مدیریت رویدادهای ورزشی تحت عنوان: بررسی ارتباط بین شفافیت نقش، رضایتمندی و تعهد داوطلبان سیزدهمین دوره المپیاد ورزشی دانشجویان پسرکه در تاریخ ۱۳۹۶/۶/۲۱ با حضور هیأت محترم داوران در دانشگاه صنعتی شاهرود برگزار گردید به شرح ذیل اعلام می گردد:

قبول (با امتیاز درجه) ☒ مردود ☐

نوع تحقیق: نظری ☒ عملی ☐

عضو هیأت داوران	نام و نام خانوادگی	مرتبه علمی	امضاء
۱- استاد راهنمای اول	دکتر رضا اندام	دانشیار	
۲- استاد راهنمای دوم	-	-	-
۳- استاد مشاور	دکتر هادی باقری	استادیار	
۴- نماینده تحصیلات تکمیلی	دکتر علی یونسیان	دانشیار	
۵- استاد ممتحن اول	دکتر حسن بحر العلوم	دانشیار	
۶- استاد ممتحن دوم	دکتر سیدرضا حسینی نیا	استادیار	

نام و نام خانوادگی رئیس دانشکده:

تاریخ و امضاء و مهر دانشکده:

تصريح: در صورتی که کسی مردود شود حداکثر یکبار دیگر (در مدت مجاز تحصیل) می تواند از پایان نامه خود دفاع نماید (دفاع

مجدد نباید زودتر از ۴ ماه برگزار شود).

این پژوهش را اگر شایسته تقدیم باشد به پدر و مادر عزیزم به پاس کلیه
زحماتشان تقدیم می‌کنم که شمع وجود و دعای خیرشان راهنما و پشتیبان من
در تمام مراحل زندگی بوده است.

تقدیر و تشکر

اگرچه اندک و ناچیز، سپاس و تشکر خود را به استاد ارجمند جناب آقای دکتر رضا اندام به خاطر راهنمایی های صبورانه اش و هم چنین به جناب آقای دکتر هادی باقری به خاطر رهنمودهای ارزنده و حمایت های بی دریغش که مرا در کلیه مراحل انجام پژوهش یاری نمودند، تقدیم می نمایم.

مراتب تقدیر و تشکر خود را به کلیه اساتید گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه صنعتی شاهرود، به خصوص جناب آقای دکتر بحرالعلوم و جناب آقای دکتر سید رضا حسینی نیا ابراز می دارم. هم چنین از کلیه دست اندرکاران و مسئولان محترم برگزاری سیزدهمین المپیاد ورزشی در دانشگاه فردوسی مشهد به خاطر همکاری و مساعدتشان سپاسگزارم.

و با سپاس از کلیه دوستانی که مرا در طول انجام پژوهش یاری نمودند.

تعهد نامه

اینجانب سید محسن رضوی دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته تربیت بدنی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه صنعتی شاهرود نویسنده پایان نامه بررسی ارتباط بین شفافیت نقش، رضایتمندی و تعهد داوطلبان سیزدهمین دوره المپιάد ورزشی دانشجویان پسر تحت راهنمایی دکتر علی دهقانی متعهد می شوم .

- تحقیقات در این پایان نامه توسط اینجانب انجام شده است و از صحت و اصالت برخوردار است .
- در استفاده از نتایج پژوهشهای محققان دیگر به مرجع مورد استفاده استناد شده است .
- مطالب مندرج در پایان نامه تاکنون توسط خود یا فرد دیگری برای دریافت هیچ نوع مدرک یا امتیازی در هیچ جا ارائه نشده است .
- کلیه حقوق معنوی این اثر متعلق به دانشگاه شاهرود می باشد و مقالات مستخرج با نام « دانشگاه صنعتی شاهرود » و یا « SHAHROOD UNIVERSITY OF TECHNOLOGY » به چاپ خواهد رسید .
- حقوق معنوی تمام افرادی که در به دست آمدن نتایج اصلی پایان نامه تأثیرگذار بوده اند در مقالات مستخرج از پایان نامه رعایت می گردد.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه ، در مواردی که از موجود زنده (یا بافتهای آنها) استفاده شده است ضوابط و اصول اخلاقی رعایت شده است .
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه، در مواردی که به حوزه اطلاعات شخصی افراد دسترسی یافته یا استفاده شده است اصل رازداری ، ضوابط و اصول اخلاق انسانی رعایت شده است .

تاریخ:

امضای دانشجو

مالکیت نتایج و حق نشر

کلیه حقوق معنوی این اثر و محصولات آن (مقالات مستخرج ، کتاب ، برنامه های رایانه ای ، نرم افزار ها و تجهیزات ساخته شده است) متعلق به دانشگاه شاهرود می باشد . این مطلب باید به نحو مقتضی در تولیدات علمی مربوطه ذکر شود .

چکیده:

برگزاری موفق بسیاری از رویدادهای ورزشی به وقت و تلاشی بستگی دارد که داوطلبان در آنها صرف کنند. آگاهی از رضایتمندی و تعهد داوطلبان و متغیرهای تأثیرگذار بر آنها به برگزارکنندگان رویدادهای ورزشی در جذب، مدیریت و حفظ داوطلبان کمک می کند. هدف از مطالعه حاضر، بررسی ارتباط شفافیت نقش، رضایتمندی و تعهد داوطلبان ورزشی سیزدهمین المپیاد دانشجویی دانشگاههای کشور بود. روش تحقیق توصیفی تحلیلی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق کلیه نیروهای داوطلب شرکت کننده در سیزدهمین المپیاد فرهنگی-ورزشی دانشجویان پسر دانشگاههای سراسر کشور بودند. به دلیل پایین بودن حجم جامعه آماری، نمونه بصورت تمام شمار انتخاب شد؛ بر این اساس تعداد ۱۰۵ نفر به عنوان نمونه آماری مورد ارزیابی قرار گرفتند. داده های پژوهش از طریق سه پرسشنامه ی زیر جمع آوری شد: ۱) شفافیت نقش (ساویر، ۱۹۹۲) ۲) پرسشنامه رضایتمندی از تجارب داوطلبی (ملایی و همکاران، ۱۳۸۸) و ۳) پرسشنامه سنجش تعهد سازمانی (آلن و می یر، ۱۹۹۷). روایی صوری و محتوایی پرسشنامه ها توسط ۱۰ تن از استادان صاحب نظر دانشگاهی تأیید شد و پایایی پرسشنامه نیز در یک مطالعه راهنما و با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای شفافیت نقش، رضایتمندی و تعهد سازمانی به ترتیب ۰/۹۴، ۰/۹۴ و ۰/۹۲ محاسبه شد. تجزیه و تحلیل داده ها در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شد. با توجه به اینکه توزیع داده ها نرمال نبود، برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون همبستگی اسپیرمن (برای تعیین همبستگی بین متغیرها) استفاده شد. یافته های تحقیق نشان داد بین شفافیت نقش و رضایتمندی داوطلبان ارتباط مثبت و معنادار وجود داشت ($r=0/78$). همچنین بین شفافیت نقش داوطلبان با تعهد سازمانی آنان ارتباط مثبت و معنی داری وجود داشت ($r=0/82$). به علاوه، بین رضایتمندی با تعهد سازمانی داوطلبان ارتباط مثبت و معناداری وجود داشت که میزان همبستگی ($r=0/74$) بود.

واژگان کلیدی: شفافیت نقش، داوطلب رویدادی، رضایتمندی، تعهد سازمانی

فهرست مطالب

فصل اول: طرح تحقیق.....	۱
۱-۱ مقدمه	۲
۲-۱ بیان مسئله	۵
۳-۱ ضرورت و اهمیت تحقیق	۸
۴-۱ اهداف تحقیق.....	۱۲
۱-۴-۱ هدف کلی:.....	۱۲
۲-۴-۱ اهداف اختصاصی:	۱۲
۵-۱ فرضیات تحقیق:.....	۱۲
۶-۱ محدودیت های تحقیق	۱۲
۱-۶-۱ محدودیت های قابل کنترل.....	۱۲
۲-۶-۱ محدودیت های غیر قابل کنترل.....	۱۳
۷-۱ تعریف واژگان و مفاهیم تحقیق.....	۱۳
۱-۷-۱ داوطلب:.....	۱۳
۲-۷-۱ نقش:.....	۱۳
۳-۷-۱ رضایتمندی.....	۱۴
۴-۷-۱ تعهد سازمانی	۱۵
۵-۷-۱ رویداد	۱۶
۶-۷-۱ المپیاد ورزشی:.....	۱۶
فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق.....	۱۹
۱-۲ مقدمه	۲۰
۲-۲ مبانی نظری.....	۲۰
۲-۲-۱ داوطلبی	۲۰
۲-۲-۱-۱ داوطلبی در ورزش و تفریحات.....	۲۴
۲-۲-۱-۲ داوطلبی در رویدادهای ورزشی.....	۲۴
۲-۲-۱-۳ نقش های داوطلبان در رویدادهای ورزشی.....	۳۰
۲-۲-۲ شفافیت نقش	۳۱
۲-۲-۲-۱ نظریه های شفافیت نقش.....	۳۲

۳۳.....	۳-۲-۲ رضایتمندی داوطلبان.....
۳۶.....	۳-۲-۲-۱ نظریه های رضایتمندی و داوطلبی.....
۳۸.....	۴-۲-۲ تعهد سازمانی داوطلبان.....
۳۹.....	۴-۲-۲-۱ مفاهیم و تعاریف تعهد سازمانی.....
۴۱.....	الف) تعهد عاطفی.....
۴۲.....	ب) تعهد مستمر.....
۴۳.....	ج) تعهد تکلیفی (هنجاری).....
۴۳.....	۴-۲-۲-۲ عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی.....
۴۵.....	۴-۲-۲-۳ ضرورت توجه به تعهد سازمانی.....
۴۶.....	۴-۲-۲-۴ استراتژیهای برای بهبود تعهد.....
۴۶.....	۳-۲ پیشینه تحقیق.....
۴۶.....	۱-۳-۲ تعهد سازمانی داوطلبان در ورزش.....
۴۹.....	۲-۳-۲ رضایتمندی داوطلبان در سازمان های ورزشی و تفریحی.....
۵۱.....	۳-۳-۲ رضایتمندی داوطلبان از رویدادها.....
۵۳.....	۴-۳-۲ شفافیت و تعهد سازمانی.....
۵۴.....	۵-۳-۲ رضایتمندی و تعهد سازمانی داوطلبان.....
۵۵.....	۴-۲ جمع بندی.....
۵۷.....	فصل سوم: روش شناسی تحقیق.....
۵۸.....	۱-۳ مقدمه.....
۵۸.....	۲-۳ جامعه و نمونه آماری.....
۵۸.....	۳-۳ نوع تحقیق.....
۵۹.....	۴-۳ ابزار تحقیق.....
۵۹.....	۱-۴-۳ پرسشنامه شفافیت نقش داوطلبان.....
۶۰.....	۲-۴-۳ پرسشنامه رضایتمندی داوطلبی.....
۶۱.....	۳-۴-۳ پرسشنامه تعهد داوطلبان.....
۶۲.....	۵-۳ روش اجرای تحقیق.....
۶۲.....	۶-۳ روش های آماری.....
۶۳.....	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق.....

۶۴	۱-۴ مقدمه
۶۴	۲-۴ توصیف ویژگیهای جمعیت شناختی آزمودنی ها.....
۶۶	۳-۴ توزیع نمرات متغیرهای تحقیق.....
۶۷	۴-۴ آزمون فرضیه های تحقیق
۶۷	۴-۴-۱ آزمون فرضیه اول
۶۸	۴-۴-۲ آزمون فرضیه دوم.....
۶۹	۴-۴-۳ آزمون فرضیه سوم.....
۷۱	فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری.....
۷۲	۵-۱ مقدمه
۷۲	۵-۲ خلاصه تحقیق
۷۶	۵-۳ بحث و بررسی.....
۸۱	۵-۴ پیشنهادها.....
۸۱	۵-۴-۱ پیشنهادهای کاربردی.....
۸۲	۵-۴-۲ پیشنهادهای پژوهشی
۸۳	منابع:
۹۵	پیوست ها.....

فهرست شکل ها

- شکل (۱-۲)، مدل سه بخشی تعهد سازمانی آلن و می یر ۴۱
- شکل (۲-۲)، پیش فرض ها و دستاوردهای تعهد عاطفی ۴۲

فهرست جداول

- جدول (۱-۲)، ابعاد موجود در تعریف داوطلبی..... ۲۳
- جدول (۲-۲)، تعداد داوطلبان حاضر در رقابت های المپیک زمستانی از سال ۱۹۸۰ تا ۲۰۰۶..... ۲۷
- جدول (۳-۲)، تعداد داوطلبان حاضر در رقابت های المپیک تابستانی از سال ۱۹۸۴ تا ۲۰۰۸..... ۲۸
- جدول (۴-۲)، خلاصه ای از نظریه تناسب با شخصیت..... ۳۸
- جدول (۵-۲)، پیش شرط های تعهد سازمانی مستمر..... ۴۳
- جدول (۱-۳)، میزان پایایی ابعاد پرسشنامه شفافیت نقش داوطلبان..... ۶۰
- جدول (۲-۳)، میزان پایایی عوامل پرسشنامه رضایتمندی از تجارب داوطلبی..... ۶۱
- جدول (۳-۳)، میزان پایایی ابعاد پرسشنامه تعهد داوطلبان..... ۶۲
- جدول (۱-۴)، ویژگیهای جمعیت شناختی آزمودنیها..... ۶۵
- جدول (۲-۴)، وضعیت تحصیلی آزمودنیها..... ۶۶
- جدول (۳-۴)، توزیع سابقه ورزشی آزمودنیهای پژوهش..... ۶۶
- جدول (۴-۴)، بررسی توزیع نمرات متغیرهای تحقیق بر اساس آزمون کالموگراف - اسمیرنوف..... ۶۷
- جدول (۵-۴)، میزان ارتباط بین شفافیت نقش با رضایتمندی..... ۶۸
- جدول (۶-۴)، میزان ارتباط بین تعهد سازمانی و شفافیت نقش..... ۶۹
- جدول (۷-۴)، میزان ارتباط بین رضایتمندی و تعهد سازمانی..... ۶۹

فصل اول

طرح تحقیق

۱-۱ مقدمه

در چند دهه اخیر، افزایش رقابت در عرصه های جهانی و تغییراتی مداوم در تجارت و تکنولوژی باعث شد تا شیوه-های مدیریت سازمانها مورد بازنگری قرار گیرد. یکی از مهم ترین دستاوردهای این بازنگری، توسعه مدیریت منابع انسانی بود [۳۲]. امروزه منابع انسانی، از مهم ترین منابع هر سازمان محسوب می شوند. منظور از منابع انسانی، کلیه افرادی است که در سطوح مختلف یک سازمان مشغول به کار هستند [۲۱]. افراد داوطلب به عنوان یکی از سه گروه تشکیل دهنده ی منابع انسانی (کارمندان رسمی، داوطلبان و مشتریان یا ارباب رجوع) توانسته اند جایگاه ویژه ای را در ساختار سازمانهای غیر انتفاعی و دولتی بویژه سازمانهای ورزشی پیدا کنند [۳۲]. داوطلبان نه تنها مهم ترین و قدرتمند ترین منبع انسانی برای جوامع به شمار می آیند، بلکه می توانند به عنوان بنیان و اساس موفقیت بسیاری از امور نیز تلقی گردند [۷۳]. امروزه، کشورهای پیشرفته، از نیروهای داوطلب برای هدایت و برگزاری بخش ورزش کمک های زیادی می گیرند [۵].

داوطلبان به همان اندازه که در سازمانهای ورزشی و خدماتی، یکی از منابع ارزشمند نیروی انسانی محسوب می شوند، در برگزاری رویدادهای ورزشی نیز نقش مهمی ایفا می کنند [۵۴]. به طوری که گفته می شود، حتی برگزاری موفقیت آمیز بازیهای المپیک، فقط به دلیل رهبری قوی مدیران آن نیست؛ بلکه به دلیل زمان، انرژی و تلاشی است که هزاران داوطلب در برگزاری آنها صرف می کنند [۳۲]. داوطلبان سهم بسزایی در برگزاری موفق رویدادها دارند و هزینه اقتصادی برگزاری آن را نیز به میزان زیادی کاهش می دهند [۷۳و۶۲]. برگزاری بسیاری از رویدادهای ورزشی، عمدتاً به فعالیت داوطلبان در کنار کارکنان رسمی بستگی دارد، تا این اطمینان حاصل شود که حجم وسیعی از خدمات، به افراد حاضر در این رویدادها ارائه می شود [۳۷]. کاسکلی^۱ (۲۰۰۶) مدیریت صحیح و فهم دقیق از کارهای داوطلبان در ورزش را از اصول ابتدایی حمایت و پرورش این افراد و گروههای با ارزش می داند [۴۴].

^۱ Cuskelly

اسلاک^۱ (۱۹۹۷) بیان می کند که هدف اصلی منابع انسانی، ایجاد یک سازمان با نیروی کار راضی و اثربخش است [۵۷]؛ و از آنجا که داوطلبان منابع انسانی کلیدی و مهمی برای سازمانهای ورزشی محسوب می شوند، کارایی و اثربخشی آنها برای سازمان هایشان دارای اهمیت است [۴۵].

یکی از چالش های مهم سازمانهای ورزشی و سازمان دهندگان رویدادهای ورزشی، حفظ و نگهداری داوطلبانی است که در سازمانها و رویدادهای ورزشی فعالیت می کنند؛ زیرا با ترک خدمت و غیبت کمتر نیروهای داوطلب، سازمانها می توانند زمان و اعتبار مورد نیاز، برای جذب و آموزش داوطلبان جدید را ذخیره نمایند و در عین حال، اثر بخشی و رضایت آنها را افزایش دهند [۳۸]. از این رو بیشتر مطالعات در حیطه ی مدیریت داوطلبان در ورزش بر ارتباط میان مدیریت جذب و نگهداری داوطلبان متمرکز بوده است. یافته های سیلور برگ^۲ و همکاران (۲۰۰۱) درباره رضایتمندی داوطلبان حاکی از آن است که رضایت از داوطلبی در سازمانهای ورزشی عامل بسیار مهمی در ماندگاری داوطلبان، ثبات سازمان ورزشی و موفقیت آن سازمان است [۹۲]. کنان و گلدبرگ-گلن^۳ (۱۹۹۱) بیان می کنند که افراد تا زمانی به فعالیتهای داوطلبانه خود ادامه می دهند که این فعالیتهای ارضا کننده ی نیازهای فردی آنها باشد. به عبارت دیگر، اگر افراد از تجارب داوطلبی خود رضایت داشته باشند به فعالیتهای داوطلبانه خود ادامه می دهند و اگر ناراضی باشند از ادامه فعالیت سر باز می زنند [۴۰]. از آنجا که داوطلبان در فعالیتهای داوطلبانه خود به دنبال ارضاء نیازهای سطح بالای خود هستند، ضروری است تا در طراحی وظایف داوطلبی شرایطی فراهم شود تا امکان دستیابی افراد به این نیازها بیشتر شود [۲۱]. به زعم رابرت^۴ (۲۰۰۳)، شفافیت نقش می تواند انجام بهتر کار و وظایف محول شده به کارکنان را به دنبال داشته باشد و دید کلی و نگرش فرد را نسبت به وظایف و شغل خود تغییر دهد [۹۱]. به علاوه، باس^۵ (۱۹۹۰) معتقد است زمانی که شفافیت نقش بالاست، رضایت افراد نیز افزایش خواهد یافت [۹۳].

^۱ Slack

^۲ Silver Berg

^۳ Cnaan & Goldberg-Glen

^۴ Robert

^۵ Bass

از سویی دیگر، اگر مدیران سازمان ها و رویدادهای ورزشی، خواهان موفقیت در ارائه ی برنامه ها و فعالیت‌هایشان هستند، احتیاج به جذب داوطلبانی متعهد دارند. سازمان های ورزشی ای که در حفظ و نگهداری داوطلبان موفق نیستند و شکست می خورند، در راستای جذب و آموزش داوطلبان جدید، تلاش و زحمات بسیاری را نسبت به دیگر امور سازمانی خود متحمل می شوند [۴۷].

تعهد سازمانی داوطلبان، به عنوان شاخص اثربخشی سازمانها و ارائه ی خدمات ورزشی شناخته شده است [۵۹،۴۵]. تعهد سازمانی، پایه و اساسی را برای آگاهی و شناخت ارتباط میان داوطلبان با سازمان های ورزشی فراهم می کند و نیز عاملی کلیدی در حفظ و نگهداری داوطلبان در سازمان و بالا بردن سطح عملکرد آنان به شمار می آید [۴۴]. کاسکلی و بوآگ^۱ (۲۰۰۱)، دریافتند تعهد سازمانی به طور معناداری بین داوطلبانی که در سازمان هایشان به فعالیت ادامه می دهند و آنهایی که سازمان را ترک می کنند، تفاوت قائل می شود [۴۶]. عده ای از محققان با تمرکز بر روی مشاغل داوطلبی در سازمان های ورزشی و تفریحی، پیشنهاد می دهند برخی از ویژگیهای شخصی، محیطی، سازمانی، اجتماعی و اقتصادی می تواند بر تعهد داوطلبان در سازمان اثر بگذارد [۲۵]. از این رو شفافیت نقش به عنوان یک عامل سازمانی می تواند در ایجاد رضایتمندی و تعهد داوطلبان برای مدیران ورزشی مهم به شمار آید. از آنجا که نیروهای داوطلب از مهم ترین منابع انسانی در برگزاری رویدادهای ورزشی محسوب می شوند و با توجه به اینکه در کشور ایران نیز در سالهای اخیر استفاده از داوطلبان در برگزاری اغلب رویدادهای ورزشی داخلی، ملی و بین المللی رشد چشم گیری داشته است، لزوم انجام تحقیقات کاربردی به منظور ارتقای رضایتمندی و سپس تعهد و افزایش کارآیی و اثربخشی آنها احساس می شود. به همین دلیل مطالعه حاضر سعی دارد با بررسی ارتباط بین شفافیت نقش، رضایتمندی و تعهد سازمانی داوطلبان، به مدیران سازمان ها و رویدادهای ورزشی در حفظ و نگهداری این نیروهای با ارزش و کلیدی کمک کند.

¹ Cuskelly & Boag

۱-۲ بیان مسئله

گسترش کار داوطلبانه در عرصه های مختلف، توجه محققان این حوزه را به خود معطوف کرده است و باعث شده تا آنها به بررسی و ارزیابی مکرر فرآیندها و ابعاد مختلف فعالیت های داوطلبانه بپردازند [۱]. جذب، آموزش و بطور کلی مسائل مربوط به فرایند مدیریت داوطلبی، کارکردی پرهزینه برای سازمان ها است. برای مثال، میانگین هزینه تمام شده برای هر داوطلب در المپیک ۲۰۰۰ سیدنی، مبلغی بالغ بر ۷۰۰ دلار بوده است [۷۸]. اگرچه این رقم بر اساس گستردگی فعالیتهای یک سازمان یا رویداد متغیر است، اما سازمانها را بر آن می دارد تا افرادی را به کار گیرند که برای مدت طولانی تری داوطلب باشند و به همکاری خود در سازمان ادامه دهند [۱]؛ مدیران سازمان ها و رویدادهای ورزشی، وجود داوطلبان بیشتر را برای ارائه خدمات بهتر و موثرتر، لازم می دانند و همواره درصدد یافتن و جذب داوطلبان بیشتری هستند و از کمبود تعداد داوطلبان شکایت دارند. در حالی که یکی از مهم ترین وظایف مدیران سازمان های ورزشی، حفظ و نگهداری نیروهای داوطلب است. حفظ داوطلبان از نظر اقتصادی و غیر اقتصادی نتایج مهمی برای سازمان ها در پی دارد و به اثر بخشی و کارایی سازمان ها کمک بسیاری می کند. پرینو^۱ (۱۹۹۸) معتقد است که داوطلبان فعالیت های محوله خود را به خوبی انجام می دهند و به سازمان در انجام مأموریت هایشان یاری می رسانند؛ بنابراین به عنوان سرمایه ای بالقوه و گرانبها محسوب می شوند [۲۲]؛ با این حال تحقیقات نشان می دهد که تعداد داوطلبان در سالهای اخیر کاهش یافته است [۴۴]. این مسئله باعث نگرانی زیادی در بخش ورزش و تفریحات شده است [۱]. ترک خدمت بالای داوطلبان در استرالیا، برای ۵۶٪ سازمان های ورزشی این کشور، مشکلات فراوانی را ایجاد کرده است [۵۱]. بر طبق اطلاعات مرکز آمار استرالیا (۱۹۹۹)، ۶۰٪ از کل ساعات کار داوطلبی، تنها به وسیله ۲/۵٪ از کل جمعیت داوطلبان انجام شده است [۵۹]. برخی محققان کاهش منابع مالی در سازمان های داوطلبی را عامل این کاهش می دانند؛ چون آنها معتقدند کمبود منابع مالی فشار مضاعفی را به داوطلبان وارد می کند. اعتقاد دیگر این است که جوانان، کمتر به سوی فعالیت های داوطلبانه

^۱ Perrino

گرایش دارند و این موضوع به سازمان ها بر می گردد، چرا که نتوانسته اند تصویر مناسبی از خود ارائه دهند تا از این طریق ضمن جذب بیشتر داوطلبان، فعالیت های خود را متناسب با جوانان امروز طراحی کنند [۱].

تصمیم فرد داوطلب برای قطع همکاری با سازمان ها، ممکن است نشانه ای از سطح تعهد سازمانی او باشد. فرد داوطلبی که سطح پایینی از تعهد را نسبت به سازمان خود دارد، به احتمال زیاد سازمانش را ترک خواهد نمود، حتی اگر فرد دیگری برای پرکردن جایگاه و شغل او وجود نداشته باشد [۴۷]. با توجه به اطلاعات مرکز آمار استرالیا (۲۰۰۲) در بین سالهای ۱۹۹۷ تا ۲۰۰۱ تقریباً ۱۷٪ کاهش در مشارکت داوطلبان در نقش های غیر اجرایی (داوران، مربیان و) در استرالیا دیده می شود. شاید این مقدار کاهش داوطلبان بدان معنا باشد که آنان برای پرهیز از کار بیشتر، سازمان را ترک می کنند [۵۹]. این امر می تواند نشانه ای از پایین بودن سطح تعهد سازمانی آنان باشد [۴۸]. دالی^۱ (۱۹۹۱) بیان می کند که، عوامل مختلفی از جمله عوامل شخصی، سازمانی، اجتماعی و اقتصادی منجر به کاهش تعداد داوطلبان در ورزش می شود [۵۰]. شناخت تعهد سازمانی داوطلبان، پایه و اساسی را برای حفظ و نگهداری داوطلبان فراهم می آورد و به عنوان شاخص اثر بخشی سازمان های ورزشی و ارائه خدمات ورزشی شناخته شده است [۴۵]. شفافیت نقش می تواند به عنوان عدم ابهام نقش و تعارض نقش نیز تعریف شود. تعارض نقش به عنوان وضعیتی که نقش های داده شده به فرد در تضاد هستند و ابهام نقش، به فقدان شفافیت نقش اشاره دارد. جکسون و شولدر^۲ (۱۹۸۵) و توبر و کالینز^۳ (۲۰۰۰)، بیان می دارند افراد برای انجام موثر وظایف محوله به اطلاعات کافی نیاز دارند. فقدان اطلاعات درباره اهداف و رفتارهای شغلی موثر می تواند منجر به تلاش غیرموثر و ناکافی برای انجام وظایف شود و عملکرد شغلی را کاهش دهد.

¹ Daly

² Jackson & Schulder

³ Tubre & Collins

بهرامی و همکاران^۱ (۱۳۸۷) بیان می کنند که وضوح و شفافیت نقش، منجر به رضایت و دلگرمی کارکنان می شود و در نهایت تغییر بینش و نگرش فرد نسبت به وظایف و شغل خود را به دنبال خواهد داشت. این امر نیز می تواند منجر به تعهد شغلی فرد و فعالیت او در جهت تحقق اهداف فردی و سازمانی شود [۳]. از این رو مدیران سازمان ها و رویدادهای ورزشی برای ایجاد و اجرای هرچه بهتر استراتژی های حفظ و نگهداری نیروهای داوطلب، باید به عوامل رضایتمندی، شفافیت نقش و تعهد این نیروهای با ارزش و کلیدی توجه ویژه ای داشته باشند. لذا شناخت این عوامل و بررسی ارتباط آنها با یکدیگر ضرورت دارد.

در مطالعه ای که توسط لیون و همکاران^۲ در دانشگاه میشیگان انجام گرفت نتایج نشان داد که رابطه مستقیمی بین شفافیت نقش و رضایت شغلی و در نهایت تعهد شغلی و احساس مفید بودن و دلگرمی کارکنان وجود دارد [۸۷]. لانگ و همکاران^۳ نیز نشان دادند که ارتباط مثبتی بین شفافیت نقش و تعهد شغلی کارکنان وجود دارد [۸۸]. همچنین در پژوهشی که توسط مکینرو^۴ در دانشگاه کالیفرنیا بر روی ۳۴۰ نفر از مدیران عملیاتی انجام گرفت نتایج نشان داد که بین شفافیت نقش و عملکرد شغلی رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد [۸۹].

پالیش و همکاران^۵ در پژوهشی بر روی ۱۸۵۹ نفر از مدیران پانزده شرکت در اروپا، آمریکا و کانادا، نشان دادند که تعهد شغلی ارتباط مستقیمی با شفافیت نقش داشته و نیز ارتباط مثبتی بین ابعاد چهارگانه تعهد شغلی و شفافیت نقش وجود دارد. آنان نشان دادند که در صورت مشخص بودن انتظارات افراد از کار خود و نیز مدیران از کار آنان می توان به تعهد شغلی بیشتری دست یافت [۹۰].

از طرفی عدم وجود مدلی واحد در زمینه شفافیت نقش، رضایتمندی و تعهد سازمانی در مطالعات داوطلبی و با توجه به تعامل احتمالی موجود میان رضایتمندی، شفافیت نقش و تعهد سازمانی آنان،

^۱ Bahrami & et al

^۲ Lyon & et al

^۳ Lang & et al

^۴ Macenrue

^۵ Palish & et al

پرداختن به این سه عامل در یک مطالعه واحد ضروری به نظر می رسد. با اینکه در طول سال، رویدادهای بسیاری در کشور برگزار می شود و در اکثر این رویدادها، از مسابقات محلی و استانی تا رقابت های آسیایی و بین المللی، با کمک و مساعدت داوطلبان برگزار می شود؛ اما متأسفانه آمار و اطلاعات دقیقی از تعداد افرادی که داوطلبانه در برگزاری این رقابت ها، به ویژه رقابت های بزرگ و مهمی چون مسابقات بین المللی جام تختی، مسابقات بین المللی دهه فجر و.... فعالیت می کنند، منتشر نمی شود و در دسترس قرار نمی گیرد. بنابراین اطلاعات بسیار اندکی درباره امور داوطلبی به ویژه رضایتمندی، شفافیت نقش و تعهد سازمانی آنها در کشور وجود دارد. مطالعه حاضر، جزو معدود مطالعاتی است که به بررسی ارتباط رضایتمندی، شفافیت نقش و تعهد سازمانی داوطلبان حاضر در یک رویداد داخلی می پردازد.

المپیادهای ورزشی دانشجویی یکی از رویدادهای ورزشی مهم در کشور است که هر دو سال یکبار با نظارت اداره کل تربیت بدنی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری برگزار می شود. از سال ۱۳۸۳ در المپیادی که به میزبانی دانشگاه صنعتی اصفهان برگزار شد، رویکرد جدیدی برای استفاده از دانشجویان به عنوان داوطلبان ورزشی برای همکاری و مشارکت در این رویدادها شکل گرفت. این رویکرد در المپیاد ورزشی دانشجویان در کرمان (۱۳۸۵) ادامه یافت و رسمیت بیشتری پیدا کرد. از آنجا که حضور داوطلبان در این رویدادها به نسبت سایر رویدادهای ورزشی در کشور، دارای رسمیت بیشتر و با اقبال دانشجویان مواجه است، بررسی میزان شفافیت نقش داوطلبان، میزان رضایتمندی آنها از فعالیت و همچنین میزان تعهد سازمانی آنان در این گونه رویدادها ضروری به نظر می رسد.

لذا با توجه به اهمیت انکار ناپذیر نیروهای داوطلب در حوزه ی ورزش و نقشی که در رویدادهای ورزشی دانشجویی ایفا می کنند، مسأله مورد توجه محقق این است که چه ارتباطی بین ابعاد شفافیت نقش و ابعاد رضایتمندی با ابعاد تعهد سازمانی داوطلبان در یک رویداد ورزشی وجود دارد؟

۱-۳ ضرورت و اهمیت تحقیق

مدیران سازمان های ورزشی برای غلبه بر مشکل کمبود نیروی انسانی در برگزاری مسابقات و سایر بخش های اجرایی و همچنین برای کاهش هزینه های عملیاتی در خصوص میزبانی مسابقات ورزشی،

عموما به جامعه متوسل می شوند و همواره به دنبال افراد داوطلبی هستند که از عهده ی فعالیت های مختلف بر آیند. از این دیدگاه، داوطلبان این فرصت را برای مدیران فراهم می آورند که خدمات معمول را با کمترین هزینه و به اشکال متنوع و با کیفیت مطلوب ارائه دهند [۴۰]. داوطلبان یک منبع جذاب برای سازمان ها محسوب می شوند و استفاده از آنها نسبت به کارکنان حقوق بگیر ترجیح داده می شود؛ زیرا: ۱) استفاده از مهارت ها و تخصص های آنها موجب کاهش بسیاری از هزینه های سازمان می شود. ۲) در دسترس بودن کارکنان بیشتر (داوطلب و حقوق بگیر) به مدیران این امکان را می دهد تا در وقت خود صرفه جویی کنند؛ و ۳) این افراد اغلب دارای سوابق کاری و استعدادها و توانایی های مختلفی هستند که استفاده از آنها را در موقعیت های شغلی و مسولیت های مختلف امکان پذیر می سازد [۳۴،۶۲]. در استرالیا و کانادا، بیش از یک میلیون نفر در سازمان های ورزشی داوطلب می شوند و در انگلستان این تعداد به ۴/۵ میلیون نفر می رسد؛ این میزان برابر با ۱۰ درصد جمعیت استرالیا، ۵ درصد جمعیت کانادا و ۱۱ درصد جمعیت انگلستان است. حدود یک چهارم تمامی داوطلبان در استرالیا (۲۶٪) و انگلستان (۲۶/۵٪) و یک پنجم داوطلبان در کانادا (۱۸٪) تنها در بخش ورزش مشارکت دارند [۴۴]. واضح است که حجم بالایی از کار در سازمان های ورزشی این کشورها را داوطلبان تقبل می کنند و داوطلبان ورزشی، بخش عمده ای از منابع انسانی این سازمان ها را تشکیل می دهند [۲].

در سازمان ها و نهادهای مختلف ایران نیز از وجود داوطلبان استفاده می شود، اما این استفاده بسیار محدود است و در تقسیم بندی های منابع انسانی سازمان ها، جایگاهی برای این نیروهای انسانی ارزشمند در نظر گرفته نشده است. سازمان های فرهنگی - آموزشی و به ویژه دانشگاه ها از جمله مراکزی هستند که می توانند تا حدودی بر نظرات و احساسات جوانان در مورد مسایل مختلف اثر گذار باشند [۵۳]؛ بنا براین فراهم کردن فضایی برای مشارکت جوانان دانشجو در فعالیت های داوطلبانه و ترویج فرهنگ داوطلبی در دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی، می تواند باعث پایه گذاری این فرهنگ در جامعه و گسترش هر چه بیشتر و سریع تر نهضت داوطلبی در تمامی زمینه های اجتماعی، فرهنگی، ورزشی و ... در کشور شود.

چون در مدیریت ورزش کشور و به ویژه در برگزاری اکثر رویدادهای ورزشی همواره کمبود بودجه و منابع انسانی یکی از مشکلات و دغدغه های اصلی مدیران است، استفاده از نیرو های داوطلب می تواند نقش موثری در کمرنگ تر کردن این مشکلات و برگزاری هرچه بهتر رویدادهای ورزشی داشته باشد. بررسی ها نشان داده که جوانان اغلب به داوطلب شدن در فعالیت ها و پروژه های کوتاه مدت تمایل دارند و در مقابل افراد میانسال به حضور در فعالیت های طولانی مدت و کارهایی که نیازمند تعهد بیشتری هستند علاقه نشان می دهند [۲۶]؛ بنابراین انتظار می رود حضور افراد جوان در برگزاری رویدادهای ورزشی بیشتر از سایر گروه های سنی باشد. حضور جوانان در محیط های ورزشی و استفاده از آنها به عنوان نیروهای داوطلب، باعث ایجاد علاقه در آنها نسبت به ورزش، حضور در محیط های سالم و دور ماندن از بسیاری از ناهنجاریهای اجتماعی خواهد شد. همچنین قرار گرفتن این افراد در محیط کار، آموزش و آماده سازی آنها جهت انجام وظایف محوله، آنها را برای قبول مسئولیت های بزرگتر در آینده و همچنین حضور و همکاری در رویدادهای ملی و بین المللی مهم تر آماده می سازد. به عبارت بهتر در مدیریت رویدادها، این اطمینان خاطر به وجود خواهد آمد که در صورت پذیرش برگزاری یک رویداد ورزشی مهم تر در آینده، شرایط استفاده از نیروهای دارای تجربه و تخصص لازم، وجود خواهد داشت [۳۴].

شرکت در فعالیت های داوطلبانه موجب بالا رفتن اعتماد به نفس افراد می شود و زمینه دور شدن آنها را از دغدغه های اجتماعی و فشارهای زندگی روزمره، فراهم می آورد [۴۳]. مهم تر اینکه، استفاده از نیروهای داوطلب باعث ارتقاء و بهبود مدیریت سازمانها می شود. این موضوع به ویژه در مدیریت رویدادهای ورزشی که با حجم وسیعی از فعالیت ها مواجه هستند، مشهود تر است.

با مطالعه و شناخت تعهد سازمانی داوطلبان، مدیران سازمان ها و رویدادهای ورزشی می توانند درک و آگاهی بهتری نسبت به نگرش ها و طرز رفتار داوطلبان در سازمان داشته باشند و با توجه به سطوح تعهد سازمانی نیروهای داوطلب خود، سیاست ها، استراتژی ها و برنامه های خود را تنظیم و اجرا نمایند و کیفیت محیط کاری داوطلبان را ارتقاء و توسعه دهند [۷۳].

تعهد سازمانی داوطلبان و میزان رضایتمندی آنان، برای سازمان های ورزشی متکی به نیروهای داوطلب دارای اهمیت ویژه ای است؛ زیرا میزان رضایتمندی داوطلبان بر علاقه و میل آنها برای ادامه ی فعالیت هایشان موثر است و از طرفی، تعهد سازمانی مبنایی برای آگاهی و درک ارتباط میان داوطلبان و سازمان های ورزشی است و عاملی برای ارزیابی میزان عملکرد نیروهای داوطلب و حفظ و نگهداری آنان است [۴۴]؛ بنابراین مدیران رویدادهای ورزشی می توانند با شناخت عوامل مرتبط با تعهد سازمانی نیروهای داوطلب، مدیریتی اثربخش در فرایند حفظ و نگهداری داوطلبان داشته باشند و از این طریق باعث افزایش تمایل آنان جهت حضور مجدد در این گونه رویدادها شوند. در مطالعه ای که کلین^۱ و همکاران بر روی کارکنان ستادی موسسات آموزشی دولتی آمریکا جهت اجتماعی کردن افراد تازه استخدام انجام دادند، مشخص شد که افراد تازه استخدام بایستی با عوامل مربوط به شغل خود آشنایی کامل داشته باشند تا بتوانند به رضایت شغلی و تعهد سازمانی دست یابند. نتایج نشان داد که شفافیت نقش و تعهد شغلی و رضایت شغلی ارتباط مستقیمی با یکدیگر دارند. بطوری که اگر در بدو استخدام اشخاص، نقش مشخصی برای آنها تعریف شود می توان انتظار داشت که آنها نسبت به کار خود تعهد بیشتری پیدا کنند. همچنین با شناخت و آگاهی از نیازها، نگرش ها و رفتارهای داوطلبان در رویدادهای ورزشی، می توان توجه مدیران ورزش کشور را به سمت این افراد معطوف نمود؛ تا در برنامه ریزی های آتی خود، استفاده از آنها را مورد نظر قرار دهند و زمینه مشارکت هرچه بیشتر این افراد را فراهم آورند. این موضوع می تواند به مجریان رویدادهای ورزشی کمک کند تا هنگام کار با داوطلبان، تأثیر گذاری این عوامل را بر یکدیگر مورد توجه قرار دهند و با اتخاذ شیوه های صحیح مدیریت و فراهم نمودن امکانات لازم، زمینه حضور فعال تر و پویا تر داوطلبان را ایجاد نمایند.

¹ Klien

۴-۱ اهداف تحقیق

۴-۱-۱ هدف کلی

هدف این تحقیق بررسی ارتباط بین شفافیت نقش و رضایتمندی با تعهد داوطلبان سیزدهمین دوره المپιάد دانشجویان پسر

۴-۱-۲ اهداف اختصاصی

۱) تعیین ارتباط بین شفافیت نقش و رضایتمندی داوطلبان سیزدهمین دوره المپιάد ورزشی دانشجویان پسر

۲) تعیین ارتباط بین شفافیت نقش و تعهد داوطلبان سیزدهمین دوره المپιάد ورزشی دانشجویان پسر

۳) تعیین ارتباط بین رضایتمندی و تعهد داوطلبان سیزدهمین دوره المپιάد ورزشی دانشجویان پسر

۵-۱ فرضیه های تحقیق

۱) بین شفافیت نقش و رضایتمندی داوطلبان سیزدهمین دوره المپιάد ورزشی دانشجویان پسر ارتباط وجود دارد.

۲) بین شفافیت نقش و تعهد داوطلبان سیزدهمین دوره المپιάد ورزشی دانشجویان پسر ارتباط وجود دارد.

۳) بین رضایتمندی و تعهد داوطلبان سیزدهمین دوره المپιάد ورزشی دانشجویان پسر ارتباط وجود دارد.

۶-۱ محدوده های تحقیق

۶-۱-۱ محدوده های قابل کنترل

۱- پرسشنامه ها پس از برگزاری رویداد برای آزمودنیها ارسال شد.

۲- آزمودنیهای ما داوطلبان سیزدهمین دوره المپιάد ورزشی دانشجویان پسر بودند.

۱-۶-۲ محدودده های غیر قابل کنترل

- ۱-در دسترس نبودن همه آزمودنیها پس از برگزاری رویداد
- ۲-عدم ایجاد شرایط یکسان برای تمام آزمودنی ها هنگام تکمیل پرسشنامه ها
- ۳-امکان عدم توجه و دقت کافی آزمودنی ها هنگام پر کردن پرسشنامه ها

۱-۷-۷ تعریف واژگان و مفاهیم تحقیق

۱-۷-۱ **داوطلب:** پائول^۱ (۱۹۹۱) داوطلب را فردی با اختیار کامل (آزادانه)، بدون توقع پاداش، در

یک محیط رسمی برای کمک به دیگران معرفی می کند [۳۲].

داوطلب در مطالعه ی حاضر فردی است که در سیزدهمین دوره المپیاد ورزشی دانشجویان پسر (۱۳۹۵) (به طور داوطلبانه با مسئولین مسابقات همکاری می کند.

۱-۷-۲ **نقش:** انتظارات رفتاری در ارتباط با حقوق و وظایف یک پست ویژه در ساختار اجتماعی بزرگتر (گود، ۱۹۹۶).

۱-۷-۲-۱ **شفافیت نقش:** شفافیت نقش به باورهای افراد درباره ی انتظارات و رفتارهای مرتبط با نقشهای شغلشان اشاره دارد. شفافیت نقش میزان ارائه اطلاعات مورد نیاز در ارتباط با یک نقش به کارکنان و درک آن توسط آنها گفته می شود (کان و همکاران، ۲۰۰۴).

شفافیت نقش در مطالعه ی حاضر میزان وضوح نقش داوطلب در رویداد است.

۱-۷-۲-۲ **شفافیت هدف:** میزانی که اهداف عینی و کلی نتایج یک شغل به طور واضح بیان و مشخص شده است (ساویر، ۱۹۹۲).

۱-۷-۲-۳ **شفافیت فرایند:** میزانی که فرد از چگونگی و روند انجام دادن شغلش آگاه است (ساویر، ۱۹۹۲).

^۱ Paull

۱-۷-۳ رضایتمندی^۱: در مدیریت منابع انسانی موضوع رضایت کارمندان به عنوان رضایت شغلی

مطرح می شود و منظور از آن نگرش کلی فرد نسبت به شغلش است [۸].

منظور از رضایتمندی در این مطالعه، حالات و احساسات خوشایندی است که از تجارب داوطلبی حاصل می شود.

۱-۷-۳-۱ عامل مادی: منظور از این عامل در مطالعه حاضر، نگرش داوطلبان نسبت به چگونگی

جبران خدمات و پاداش های مادی دریافت شده در رویداد است [۱۱].

۱-۷-۳-۲ عامل کسب تجربه: منظور از کسب تجربه در زمینه رضایتمندی داوطلبان، نگرش

آنها نسبت به تجارب کسب شده به واسطه فعالیت در این رویداد است [۱۱].

۱-۷-۳-۳ عامل شغلی: نگرش کلی فرد نسبت به شغلش را رضایت شغلی می نامند. در این

مطالعه منظور از رضایت شغلی نگرش داوطلبان نسبت به تجارب کسب شده و وظایف محوله به آنها، در این رویداد است [۱۱].

۱-۷-۳-۴ عامل پیشرفت: منظور از این عامل در مطالعه حاضر، تغییر نگرشی است که به واسطه

حضور و همکاری در این رویداد، فرد نسبت به خود کسب کرده است [۱۱].

۱-۷-۳-۵ عامل هدفمند: منظور از رضایت هدفمند در داوطلبان، نگرش آنها نسبت به میزان

تأثیر گذاری حضور و همکاری آنها در برگزاری هرچه موفق تر این رویداد و میزان نیل به اهداف مورد نظر است [۱۱].

۱-۷-۳-۶ عامل اجتماعی: در این تحقیق منظور از رضایتمندی اجتماعی داوطلبان، نگرش آنها

نسبت به برآورده شدن نیازهای اجتماعی آنها و تعامل با افراد حاضر در این رویداد است [۱۱].

¹ Satisfaction

۷-۳-۷-۱ **عامل حمایتی:** در این پژوهش منظور از رضایت از حمایت، نگرش فرد نسبت به میزان

تغییر حالات و احساسات منفی که از خود داشته است و یافتن درک بهتری از خود می شود [۱۱].

۷-۳-۸-۱ **عامل تعهد:** منظور از تعهد در زمینه رضایتمندی داوطلبان، نگرش آنها نسبت به میزان

برآوردن انتظاراتی است که سایر افراد از آنها داشتند و میزان عمل به تعهدات توسط آنها است [۱۱].

۷-۴-۱ **تعهد سازمانی:**^۱ آلن و می یر^۲ (۱۹۹۲) معتقدند که تعهد حالتی روانی است که نوعی

تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان را فراهم می سازد. از نظر این اندیشمندان تعهد

دارای سه بعد عاطفی، هنجاری و مستمر است [۷۰].

تعهد سازمانی در مطالعه حاضر میزان ادامه ی همکاری در رویدادهای آتی در نظر گرفته می شود.

چنین به نظر می رسد که همه تعاریف ارائه شده در زمینه تعهد سازمانی در بر گیرنده ی سه موضوع

کلی است:

۱- وابستگی عاطفی به سازمان؛

۲- هزینه های احتمالی ناشی از ترک سازمان؛

۳- احساس مسئولیت، الزام و تکلیف به باقی ماندن در سازمان.

۷-۴-۱-۱ **تعهد عاطفی:**^۳ نشان دهنده ی علاقه و تمایل به ادامه خدمت در سازمان است. تعهد

عاطفی به عنوان وابستگی و تعلق خاطر برای انجام کار و میل به ماندن برای ادامه این وابستگی و خدمت

تعریف می شود. به عبارت دیگر تعهد عاطفی، پیوستگی عاطفی و تعیین هویت فرد با ارزش ها و اهداف

سازمان است. منظور از تعهد عاطفی در این مطالعه، علاقه ی افراد داوطلب به رویداد و پذیرش اهداف

و ارزش های آن است [۷۰].

^۱ Organizational Commitment

^۲ Allen & Meyer

^۳ Emotional Commitment

۱-۷-۴-۲ تعهد عقلانی یا مستمر^۱: این نوع تعهد بیان کننده ی هزینه های احتمالی ناشی از

ترک سازمان و اجبار به باقی ماندن و ادامه خدمت در سازمان است. در این راستا هرچه فرصت های شغلی برای فرد در خارج سازمان کمتر و سرمایه گذاریهای او بیشتر باشد، احتمال ترک خدمت کمتر خواهد بود. به بیان دیگر با صرف وقت و گذراندن آموزش های حین خدمت و تلاش بیشتر، افراد به راحتی حاضر به ترک خدمت نمی شوند و ضرورتاً به کار خود در سازمان ادامه می دهند [۷۰].

منظور از تعهد مستمر در این مطالعه، احساس نیاز به عضویت و ماندن در رویداد است.

۱-۷-۴-۳ تعهد هنجاری^۲: عبارت است از احساس مسؤولیت، دین و احساس تعهد اخلاقی در

برابر سازمان، در این بُعد از تعهد، افراد ادامه خدمت و فعالیت در سازمان را وظیفه خود می دانند تا دین خود را نسبت به سازمان ادا نمایند [۷۰].

منظور از تعهد هنجاری در این مطالعه، تمایل به سعی، تلاش و ادای وظیفه به رویداد است.

۱-۷-۵ رویداد^۳: با توجه به هدف این تحقیق، رویدادهای ورزشی به عنوان هر رویدادی که در آن

فعالیت یا رقابت ورزشی مد نظر باشد، تعریف می شود. اندازه و سطح رویدادهای ورزشی می تواند تا حد زیادی متغیر باشد. رویدادهای ورزشی می توانند "سالانه یا در فواصل زمانی کمتر (یک روزه یا چند روزه) در یک مکان واحد یا در چند مکان؛ روی یک ورزش یا فعالیت تفریحی متمرکز بوده یا فعالیت های متنوعی را در بر بگیرند" و برای شرکت کنندگان در گروه های سنی با توانایی های مختلف برگزار شوند [۴۴]. در این مطالعه، منظور از رویداد سیزدهمین دوره المپیاد ورزشی دانشجویان پسر است که هر دو سال یکبار به میزبانی یکی از دانشگاههای کشور و در رشته های ورزشی مشخص برگزار می شود.

۱-۷-۶ المپیاد ورزشی دانشجویی: یکی از رویدادهای ورزشی مهم در کشور است که هر دو

سال یک بار با نظارت اداره کل تربیت بدنی وزارت علوم، تحقیقات و فن آوری برگزار می گردد.

¹ Rational Commitment

² Normative Commitment

³ Event

منظور از المپیاد ورزشی دانشجویی در این مطالعه، سیزدهمین دوره المپیاد ورزشی دانشجویان پسر است.

فصل دوم

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱ مقدمه

در این فصل، به توصیف داوطلبی، داوطلبی در خدمات اجتماعی و ورزش و رویدادهای ورزشی پرداخته شده است. در بخش های بعدی، نظریه های شفافیت نقش، رضایتمندی و تعهد و کاربرد آنها در نهضت داوطلبی و همچنین مرور نتایج تحقیقات در زمینه ی شفافیت نقش و رضایتمندی و تعهد داوطلبان در ورزش و رویدادهای اجتماعی و ورزشی مورد بررسی قرار گرفته است.

۲-۲ مبانی نظری

۲-۲-۱ داوطلبی

داوطلبی از ریشه لاتین *Voluntas* و به معنی «خواست و اراده» است [۳۷]. در متون مذهبی این لغت به معنی «بخشش^۱» است و به بخشش از روی نیکوکاری و خیرخواهی تقسیم می شود [۳۹]. این نکته از نظر زبان شناختی بسیار اهمیت دارد؛ زیرا نشان می دهد که در دستورات دینی و شرعی به افراد توصیه می شود تا روحیه نوع دوستی داشته باشند و در این راستا بخشش دارایی، بالاترین شکل نوع دوستی محسوب می گردد. امروزه واژه ی "بخشش" علاوه بر کمک های مادی، مواردی چون اهدای کمک های غیر نقدی، صرف انرژی، وقت، کار و تجربه را نیز شامل می شود؛ به عبارت دیگر، داوطلبی یکی از جلوه های کمک به دیگران است که افراد از بین سایر خدمات، مصاحبت با کسانی که به تنهایی زندگی می کنند، آموزش افراد بی سواد و نیازمند فراگیری، مراقبت از افراد سالخورده یا بیمار و کمک ها و خدماتی از این قبیل را بر می گزینند [۳۵].

تعاریف متعددی از داوطلبی شده است. از نظر شور^۲ (۱۹۹۲) داوطلب کسی است که بدون اجبار، با میل درونی و بدون دریافت دستمزد، متقاضی انجام دادن یک فعالیت می شود. آدامز^۳ (۱۹۸۵) معتقد است داوطلب کسی است که برای کمک به دیگران و بدون انتظار هر نوع پاداش مادی به فعالیت می

^۱ Giving

^۲ Shure

^۳ Adams

پردازد [به نقل از ۳۹]. استریگاس^۱ (۲۰۰۸) داوطلبی را اینگونه تعریف می کند: "هر فعالیتی که برای آن وقت صرف شود، در ازای فعالیت دستمزدی دریافت نشود و هدف از آن، سود رساندن به یک فرد یا گروه، خویشاوندان، دوستان و یا حتی محیط زیست باشد" [۴۳]. عدم دریافت دستمزد و پاداش مادی، نقطه ی اشتراک این تعاریف و سایر تعاریف موجود از داوطلبی است. همچنین به این نکته باید توجه کرد که با مقایسه ی تعاریف بسیار زیادی که از داوطلبی وجود دارد، می توان به نقاط مشترک بیشتری نیز دست پیدا کرد.

کنان و همکاران^۲ (۱۹۹۶) با بررسی بیش از ۳۰۰ مطالعه در این زمینه بیان کردند که برای ارائه تعریفی جامع از داوطلبی و تعیین میزان واقعی بودن فعالیت های داوطلبانه، باید چهار بعد اساسی در آنها را مورد توجه قرار داد.

اولین بُعد به میزان آزادی عمل و تمایل فرد برای شرکت در این نوع فعالیت ها مربوط می شود. آنها معتقدند برای اینکه بتوان فعالیت افرادی را که برای منافع جامعه خدمت می کنند در زمره ی فعالیت های داوطلبانه باید به این نکته توجه کرد که داوطلبان در میزان اختیار و انتخاب و تمایل به داوطلبی متفاوتند، یعنی باید بین خدماتی که اگر فرد با تمایل کامل در جامعه قرار گیرد انجام می دهد و فعالیت هایی که بر اساس حکم دادگاه ناچار به انجام دادن است، تفاوت قائل شد. کنان و همکاران (۱۹۹۶) در این زمینه، سه حالت "انتخاب کاملاً آزادانه"، "انتخاب نسبتاً آزادانه" و "اجبار والتزام برای داوطلبی" را معرفی کردند.

دومین بُعد تعریف داوطلبی، به ماهیت پاداش دریافتی مربوط می شود. به نظر می رسد واژه ی کار داوطلبانه در بردارنده ی مفهوم کار کردن بدون دستمزد است. اگرچه تحقیقات نیز نشان می دهد که داوطلبان نسبت به غیر داوطلبان، تمایل بیشتری برای صرف دارایی های خود در امور خیریه دارند؛ اما برخی از سازمان ها، هزینه هایی که داوطلبان متحمل می شوند را به آنان باز پرداخت می کنند. در این

^۱ Strigas

^۲ Cnan et al

رویکرد، فعالیت هایی، داوطلبانه محسوب می شوند که میزان پاداش دریافتی آنها کمتر از ارزش واقعی کارها و فعالیت ها باشد. بنابراین برای این بُعد چهار حالت "عدم دریافت هرگونه پاداش"، "عدم انتظار برای دریافت پاداش"، "دریافت هزینه های متحمل شده" و "دریافت حقوق دستمزد کم" تعیین شده است.

بُعد سوم به فضا و محیط داوطلبان مربوط می شود. عده ای از صاحب نظران فقط فعالیت های داوطلبانه ی سازمان یافته را که زیر نظر یک سازمان رسمی (سازمان های غیر انتفاعی یا دولتی یا سازمان های انتفاعی خصوصی) سازمان دهی می شود، به عنوان یک فعالیت داوطلبانه واقعی قلمداد می کنند. اما عده ای نیز بر این باورند که کمک های غیر رسمی به همسایگان و دوستان خود نیز جزو فعالیت های داوطلبانه محسوب می شوند.

بُعد آخر، به مسأله افراد ذی نفع در این فعالیت ها می پردازد. بعضی معتقدند که افراد ذی نفع یک فعالیت داوطلبانه، شامل کسانی هستند که فرد داوطلب هیچگونه آشنایی با آنها نداشته باشد. عده ای معتقدند افراد داوطلب می توانند شامل کسانی باشند که مشترکاتی با فرد داوطلب دارند (خویشاوندان، افراد هم نژاد، هم مذهب، هم جنسیت و غیره). اما برخی نیز بر این عقیده اند که فرد داوطلب نیز می تواند یکی از افراد ذی نفع باشد [۳۹].

این چهار بُعد به طور خلاصه در جدول (۱-۲) آورده شده است. به نظر کنان تعریف داوطلبی واقعی و خالص شامل ترکیبی از اولین حالت ممکن در هر بُعد می شود (۱-۲). به عبارت دیگر، کسی داوطلب محسوب می شود که با تمایل کامل و بدون هیچ گونه چشم داشتی و در قالب یک ساختار رسمی مشغول کمک به افرادی است که هیچ گونه شناختی از آنها ندارد.

نوع و ماهیت فعالیت های داوطلبانه از تنوع بسیاری برخوردار است، به طوری که گفته شده است انواع فعالیت های داوطلبانه به اندازه نیازهای انسان مختلف و متنوع است. حیطه های فعالیت داوطلبان شامل هنر، خدمات جوانان، آموزش، سلامت و بهداشت، رفاه، گروه های حمایت از محیط زیست، ورزش و تفریحات است [۳۰]. ویلسون و پیم (۱۹۹۶) زمینه مشارکت داوطلبان را به سازمان های خیریه، سازمان ها، نهادها و باشگاههای ورزشی و تفریحی، انجمن های مربوط به مشاغل، باشگاههای اجتماعی، گروه های خودیاری سلامت و بهداشت، گروههای سیاسی، گروههای مذهبی و نهادهای حمایتی تقسیم کردند [۲۹].

جدول (۲-۱)، ابعاد موجود در تعریف داوطلبی

ابعاد	حالت های ممکن
اختیار و تمایل برای داوطلبی	انتخاب کاملاً آزادانه
	انتخاب نسبتاً آزادانه
	اجبار والتزام برای داوطلبی
پاداش	عدم دریافت هرگونه پاداش
	عدم انتظار برای دریافت پاداش
	دریافت هزینه های متحمل شده
	دریافت حقوق دستمزد کم
ساختار	رسمی
	غیر رسمی
افراد ذی نفع	مفید بودن برای دیگران
	مفید بودن برای دوستان و خویشاوندان
	مفید بودن برای خود

۲-۱-۲-۲ داوطلبی در ورزش و تفریحات

امروزه بخش مهمی از فعالیت های داوطلبانه را داوطلبی در ورزش و تفریحات تشکیل می دهد. مطالعات نشان داده است که در برخی از کشورها، بطور متوسط ۲۶٪ از داوطلبان به طور رسمی در ورزش به فعالیت می پردازند [۵۸،۴۹] و ۸۰٪ خدمات مربوط به ورزش را این افراد انجام می دهند. بنابراین می توان گفت که بدون تلاش و انرژی داوطلبان، بسیاری از فرصت های موجود برای توسعه و گسترش ورزش از بین خواهند رفت [۷۷].

گراتون و همکاران^۱ (۱۹۹۷) داوطلب ورزشی را این گونه تعریف کرده اند: "فردی که بدون دریافت هر نوع پاداش یا هزینه ای در یک سازمان ورزشی رسمی مانند باشگاهها یا هیئت های حاکمه در ورزش فعالیت می کند" [۵۸]. در واقع داوطلبان ورزشی نیز همانند داوطلبان اجتماعی برای منافع جامعه و نه برای کسب منافع شخصی یا اقتصادی فعالیت می کنند [۶۸]. در سازمان های ورزشی، داوطلبان را به دو دسته ی داوطلبان سنتی یا بلند مدت^۲ و داوطلبان رویدادی یا کوتاه مدت^۳ تقسیم می کنند. اغلب داوطلبان بلند مدت ورزشی به فعالیت در تیم های محلی (مانند مربیگری)، باشگاه ها، انجمن لیگها، سایر انجمن های ورزشی یا حتی فدراسیون ها مشغول هستند [۶۴،۶۷] و داوطلبان کوتاه مدت اغلب در برگزاری مسابقات و رویدادهای ورزشی به کار گرفته می شوند.

۲-۱-۲-۲ داوطلبی در رویدادهای ورزشی

رویدادهای ورزشی از رویدادهای اجتماعی محسوب می شود که به طور رسمی از دهه ی ۱۹۸۰ مطرح شدند. اندازه و سطح رویدادهای ورزشی می تواند تا حد زیادی متغیر باشد. رویدادهای ورزشی می توانند «سالانه یا در فواصل زمانی کمتری برگزار شوند (یک روزه یا چند روزه باشند)، در یک مکان واحد یا در چند مکان برگزار شوند، روی یک ورزش یا فعالیت تفریحی متمرکز بوده یا فعالیت های متنوعی را

¹ Graton et al

² Permanent/Stable or Long-term

³ Temporary/Occasional or Short-term

در بر بگیرند» و می توانند برای شرکت کنندگان در گروه های سنی با توانایی های مختلف برگزار شوند [۴۴]. آرتور^۱ (۲۰۰۴) اظهار کرد که تعریف جامع و فراگیر از یک رویداد خاص "بیشتر به دلیل وسعت رویدادها، در واقع به سختی قابل دست یابی است". با توجه به هدف این تحقیق، رویدادهای ورزشی به عنوان هر رویدادی که در آن فعالیت یا رقابت ورزشی مد نظر باشد، تعریف می شود و شامل موارد زیر است:

"بازیهای فینال رقابت های ورزشی، رویدادهای بزرگ ورزشی چندگانه مثل المپیک، بازیهای آسیایی و المپیدهای ورزشی دانشجویان یا مسابقات قهرمانی تک رشته ای در سطح استانی، ملی یا بین المللی". چنین تعریفی، رویدادهایی مثل بازیهای نمایشی، دوستانه یا دیگر فعالیت های عمومی را مستثنا می کند. امروزه به خوبی مشخص شده است که داوطلبان منبعی ارزشمند برای برگزاری رویدادهای ورزشی به ویژه رویدادهای مهم و بزرگی مانند بازیهای المپیک هستند؛ اما استفاده از این منابع ارزشمند، موضوع جدیدی نیست. اولین بار در المپیک زمستانی لیک پلاسید^۲ (۱۹۸۰)، در ستاد برگزاری بازی ها برای سازمان دهی شش هزار داوطلب حاضر، کمیته ای غیر رسمی در این رویداد تشکیل داد. اما در واژه نامه ی المپیک، مفهوم داوطلب المپیک اولین بار در بخشی از گزارش رسمی بازیهای المپیک بارسلون (۱۹۹۲) مطرح و به صورت زیر تعریف شد: "داوطلب کسی است که تلاش های فردی و تعهد نوع دوستی خود را برای همکاری در سازمان دهی بازیهای المپیک با تمام توان به کار می گیرد و وظایف محوله را بدون دریافت پول، جایزه یا مسائلی از این قبیل انجام می دهد".

میزان مشارکت داوطلبانه در رویدادهای ورزشی مهم، قابل توجه است. تعداد داوطلبان بازیهای تابستانی المپیک سالهای ۲۰۰۰ و ۲۰۰۴ به ترتیب، بالغ بر ۴۰۰۰۰ و ۴۵۰۰۰ نفر بود. در حالی که بازیهای کشورهای مشترک المنافع سال ۲۰۰۶ در ملبورن استرالیا و بازیهای آسیایی ۲۰۰۶ در دوحه قطر، در هریک، بیش از ۱۵۰۰۰ نیروی داوطلب به کار گرفته شد. رقابت های ورزشی تک رشته ای مثل جام

^۱ Arthur

^۲ Lake Placid Winter Games

جهانی راگی ۲۰۰۷ (۳۰۰۰ داوطلب) و جام جهانی کریکت (۳۵۰۰ داوطلب) نیز به تعداد قابل توجهی از نیروهای داوطلب متکی هستند [۴۴].

مورتو^۱ (۱۹۹۹) پیشنهاد استفاده از داوطلبان در بازیهای المپیک را با توجه به ساختار بازیها و تحولات اجتماعی هر دوره دسته بندی کرده است:

مرحله اول از بازیهای المپیک آتن (۱۸۹۶) تا برلین (۱۹۳۶): این مرحله، فعالیت داوطلبان گمنام در فدراسیون ها، باشگاه ها و سازمان های مرتبط با بازی ها را در بر می گرفت که همه ی این فعالیت ها به ماهیت اجتماعی و آموزشی ورزش در آن دوره وابسته بود. داوطلبان اصلی این دوره را پیشاهنگان پسر و نیروهای ارتش تشکیل می دادند.

مرحله دوم از بازیهای المپیک لندن (۱۹۴۸) تا مونترال (۱۹۷۶): این مرحله بسیار تحت تأثیر وضعیت سیاسی آن دوره قرار دارد. اغلب بازیهای المپیک این دوره، در کشورهای صنعتی برگزار شد که به عنوان شکل دهندگان جنبش های سیاسی، اقتصادی و اجتماعی آن زمان محسوب می شدند و اغلب آنها از پیشاهنگان جنگ جهانی دوم بودند. تفاوت ها و ویژگیهای خاص این بازیها به دلیل حضور کشورهای توسعه یافته و سنت های خاص داوطلبی و فعالیت اجتماعی در این کشورها بود. در این مرحله، فعالیت داوطلبان در هر دوره از بازیها نسبت به بازیهای چهار سال قبل اهمیت و نمود بیشتری پیدا می کرد و این روند رو به رشد، در تمام این دوره مشهود بود. در این مرحله علاوه بر پیشاهنگان پسر و نیروهای ارتش، به تدریج پیشاهنگان دختر و افراد عادی نیز به جمع داوطلبان المپیک اضافه شدند.

مرحله سوم از بازیهای المپیک لیک پلاسید (۱۹۸۰) تا سئول (۱۹۸۸): این دوره آغاز گر شکل گیری مدل امروزی داوطلبان المپیک است. در بازیهای المپیک لیک پلاسید به داوطلبان شخصیت حقوقی داده شد و تا بازیهای المپیک لس آنجلس این افراد در کمیته ی سازمان دهی مسابقات نقش بسیار

¹ Moreno

مهمی بر عهده داشتند. در بازیهای زمستانی سارایوو^۱، کالگاری و تابستانی سئول، از داوطلبان در کمیته های مختلف مربوط به بازیها استفاده شد. داوطلبان حاضر در این دوره از کلیه ی اقشار جامعه بودند.

مرحله چهارم از بازیهای المپیک بارسلون (۱۹۹۲) تا سیدنی (۲۰۰۰): در این دوره مدل امروزی داوطلبان المپیک به طور کامل شکل گرفت و در بر نامه های کمیته ی سازمان دهی مسابقات و برنامه ریزی منابع انسانی بازیها، جایگاه ویژه ای برای آنان در نظر گرفته شد. روند رو به رشد بازیهای المپیک در تمام زمینه های اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی و غیره باعث شد که امروزه رقابت های المپیک به عنوان یک رویداد ورزشی مهم و بزرگ قلمداد شود که این موضوع نیز به افزایش اهمیت نقش داوطلبان در چنین ساختارهای وسیعی منجر شد [۶۸]. آمار ارائه شده توسط کمیته بین المللی المپیک در زمینه تعداد داوطلبان مسابقات المپیک زمستانی، از رقابت های لیک پلاسید (۱۹۸۰) تا مسابقات ۲۰۰۶ تورین، در جدول (۲-۲) آورده شده است.

جدول (۲-۲)، تعداد داوطلبان حاضر در رقابت های المپیک زمستانی از سال ۱۹۸۰ تا ۲۰۱۴

شهر میزبان	سال	تعداد داوطلبان حاضر
لیک پلاسید	۱۹۸۰	۶/۷۰۰
سارایوو	۱۹۸۴	۱۰/۴۵۰
کالگاری	۱۹۸۸	۹/۵۰۰
آلبرت ویل	۱۹۹۲	۸/۶۵۰
لیل هامر	۱۹۹۴	۹/۰۰۰
ناگائو	۱۹۹۸	۳۲/۰۰۰
سالت لیک سیتی	۲۰۰۲	۲۲/۰۰۰
تورین	۲۰۰۶	۱۸/۰۰۰
ونکوور	۲۰۱۰	۲۵/۰۰۰
سوچی	۲۰۱۴	۲۰/۰۰۰

^۱ Sarajevo

همچنین تعداد داوطلبان حاضر در بازیهای المپیک و پارا المپیک، از سال ۱۹۸۴ در لس آنجلس تا رقابت های ۲۰۰۸ پکن، مطابق با آمار ارائه شده توسط همین کمیته، در جدول (۲-۳) به صورت خلاصه آورده شده است [۹۹].

جدول (۲-۳)، تعداد داوطلبان حاضر در رقابت های المپیک تابستانی از سال ۱۹۸۴ تا ۲۰۱۶

شهر میزبان	سال	تعداد داوطلبان حاضر
لس آنجلس	۱۹۸۴	۲۸/۷۴۲
سئول	۱۹۸۸	۲۷/۲۲۱
بارسلون	۱۹۹۲	۳۴/۵۴۸
آتلانتا	۱۹۹۶	۴۷/۴۶۶
سیدنی	۲۰۰۰	۴۶/۹۶۷
آتن	۲۰۰۴	۴۵/۰۰۰
پکن	۲۰۰۸	۷۰/۰۰۰
لندن	۲۰۱۲	۷۰/۰۰۰
ریودوژانیرو	۲۰۱۶	۵۰/۰۰۰

بر اساس اطلاعات این جدول، بالاترین تعداد داوطلبان، مربوط به مسابقات ۲۰۰۸ پکن است. کمیته برگزاری بازیهای این دوره، تعداد داوطلبان حاضر در رقابت های المپیک را ۷۰/۰۰۰ نفر و در رقابت های پارا المپیک ۳۰/۰۰۰ نفر گزارش کرده است. حضور چشمگیر داوطلبان در این مسابقات نشان دهنده نقش حیاتی و مهم این افراد در برگزاری این مسابقات و استفاده رو به افزایش از داوطلبان در برگزاری رویدادهای ورزشی می باشد.

سُلبرگ^۱ (۲۰۰۳) همکاری اقتصادی داوطلبان در رویدادهای ورزشی مهم، به ویژه ارزش کار داوطلبی در مسابقات قهرمانی هاکی روی یخ جهان را در سال ۱۹۹۹ نشان داد. این مسابقات یک رویداد دو هفته

¹ Solberg

ای با ۱۶ تیم ملی شرکت کننده و ۴۹ بازی در برابر بیش از ۱۷۵/۰۰۰ تماشاچی بود. ۸۰۰ داوطلب در این رویداد شرکت داشتند که بیش از ۷۱/۰۰۰ ساعت کار داوطلبی در طی این دوره از مسابقات انجام دادند. او از این مطالعه، نتیجه گرفت که خدمات ارائه شده توسط داوطلبان، ارزش تجاری بالایی داشت. سُلبرگ همچنین دریافت "افزایش خاص در انگیزه‌ی افراد برای کار در دیگر رویدادها و دیگر کارهای داوطلبی" وجود داشت و روی هم رفته، مشارکت داوطلبانه در رویداد بر میزان داوطلبان برای دیگر گونه‌های فعالیت ورزشی اثر معکوس نداشت [۵۲].

رویدادهای ورزشی مثل بازیهای المپیک یا مسابقات جام جهانی در برنامه‌های ورزشی مهم و آنهایی که اغلب به عنوان رویدادهای «میلیونی» و «کسب اعتبار» از آنها یاد می‌شود توسط دولت‌ها و جوامع، هم به طور مستقیم (مثل تأمین هزینه) و هم به طور غیر مستقیم (مثل زیر ساخت ورزشی) برای کسب منافع شناخته شده‌ای که ایجاد می‌کنند، حمایت می‌شوند. این منافع ممکن است ماهیتاً اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، فنی یا روانی باشند [۱۹].

آشکارترین منافع زیر ساخت‌های فیزیکی ایجاد شده مثل یک استادیوم جدید، برای میزبانی چنین رویدادهایی، بهبود سیستم‌های حمل و نقل عمومی و اسکان عمومی است. منافع اقتصادی از افزایش فعالیت جهانگردی و ظرفیت میزبانی رویدادهای بعدی نیز دلایل رایج ذکر شده برای حمایت از سرمایه‌گذاری عمومی و میزبانی رویدادهای ورزشی هستند [۴۴].

ریتچی^۱ (۲۰۰۱) اظهار کرد برخی از با ارزش‌ترین منافع میزبانی رویدادهای مهم ورزشی می‌توانند ماهیتاً روانی و اجتماعی باشند و مثالی از المپیک زمستانی ۱۹۹۸ در کالگاری کانادا ذکر کرد که از یک "آگاهی یا تصویر بین‌المللی بهبود یافته از شهر" برخوردار بود. به علاوه، "ساختار اجتماعی تقویت شده وابسته به تقویت داوطلب‌گرایی عمومی" شاید به عنوان با ارزش‌ترین منافع باقی مانده از این رویداد، برای برگزارکنندگان آن بود. این میراث برای شهر کالگاری حرکتی را برای ساخت شبکه‌های اجتماعی

¹ Ritchi

قدرتمند که اشتیاق و اعتماد را برای اتخاذ میزبانی رویدادهای میلیونی، بیشتر القا می کرد، به وجود آورده است [۱۹].

۲-۲-۱-۳ نقش های داوطلبان در رویدادهای ورزشی

گلادن و همکاران^۱ (۱۹۹۸) وظایف مدیریتی مهم در رویدادهای ورزشی را به شرح زیر مشخص کردند: تأمین هزینه های مالی و بودجه بندی، مدیریت خطر و بیمه، فعالیت های مسابقه، ثبت نام، ارزیابی و مدیریت داوطلب در زمینه ی یک رشته ی ورزشی خاص، داوطلبان ممکن است در هر یک از این حوزه ها فعالیت کنند. گلادن و همکارانش مدیریت داوطلب برای رویدادهای ورزشی را در بر گیرنده دو حوزه تصور کردند [۴۴]:

۱- کار با سازمان دهندگان و کارکنان رویداد برای تعیین حوزه ها و تعداد داوطلبانی که مورد نیاز است
۲- جذب، آموزش و اداره ی داوطلبان
داوطلبان رویدادهای ورزشی ممکن است در حوزه های گوناگونی از مدیریت رویداد و فعالیت ها مشارکت داشته باشند که شامل موارد زیر است:

- مدیریت و رابطه با تیم
- نقش های رسانه ای
- پذیرایی و مهمان نوازی
- بازاریابی
- مدیریت مکان
- کنترل ازدحام و شلوغی
- تأمین هزینه های مالی و بودجه بندی
- مدیریت خطر

¹ Gladden & et al

- تهیه وسایل کمک های اولیه
- ثبت نام
- کنترل و مدیریت داوطلب

این نقش های گوناگون نیاز به یک سری از مهارت ها، تجربیات، دانش و در برخی موارد، اعتبار سنجی یا آموزش های خاص دارند. درجه ی پیچیدگی این نقش ها بر اساس نوع، مدت زمان و بزرگی رویداد و تعداد پیش بینی شده ی شرکت کنندگان و تماشاچیان متغیر است. برخی از نقش ها نیاز به آمادگی جسمانی بسیار کمی دارند در حالی که در مورد بقیه، مثل مدیریت مکان یا رابطه با تیم، ممکن است لازم باشد داوطلب پیش از دوره ی زمانی رویداد، کارهای طولانی مدتی انجام دهد [۴۴].

۲-۲-۲ شفافیت نقش

از مواردی که به هنگام به کار گیری نیروی انسانی باید برای فرد آشکار و روشن باشد، نقش او می باشد. این امر از جمله مسائلی است که روشن بودن آن موجب بررسی اولیه شرایط توسط فرد گردیده و در صورت تطابق خصوصیات خود با شرایط و ویژگیهای نقش و شغل جدید، قدم به عرصه کار خواهد گذاشت. در صورتی که بدون اطلاعات کافی، از شخص انتظاراتی را داشته باشیم اما آگاهی کافی یا پیش بینی لازم را نداشته باشیم وی قدرت رویارویی با موانع را نخواهد داشت [۱۳].

بیان صریح شفافیت نقش و تعریف انتظارات از فرد، می تواند احساس رضایت از کار، انجام حس مفید بودن برای شاغل، احساس دلگرمی و میل به ماندن را ایجاد نماید [۱۴] و در نهایت انجام بهتر کار و رضایت مراجعه کنندگان را به همراه داشته باشد و دید کلی فرد را نسبت به وظایف خود تغییر دهد. کارمند اهداف سازمان را همواره مد نظر قرار داده و در راستای تحقق اهداف سازمان، تحقق اهداف خود را محقق می داند و در جهت رسیدن به هدف های خود، اهداف عالی سازمان را نادیده نمی گیرد [۸۲].

تعریف روشن و وضوح نقش می تواند احساس رضایت ناشی از انجام کار را به دنبال داشته باشد و حس مفید بودن را برای فرد ایجاد نماید. این حس علاوه بر آنکه موجب اعتماد به نفس بیشتر شده و رضایت

عمومی فرد را به همراه دارد؛ همچنین منجر به کاهش نگرش منفی فرد و اثرات بازدارنده آن خواهد شد و در نهایت دید مثبت و تفکر خوش بینانه فرد را افزایش داده و میل به ماندن در سازمان تقویت می گردد [۱۴].

۲-۲-۱-۲ نظریه های شفافیت نقش

یکی از مهم ترین تئوریهای مرتبط با مدیریت که خود از تئوریهای سیستم های اجتماعی نشأت می گیرد، تئوری نقش می باشد که پیرامون انتظارات فرد از خود، انتظارات دیگران از فرد و چگونگی ادراک انتظارات دیگران از فرد اظهار نظر می کند. شناخت تئوری نقش، مدیر را برای درک انطباق و انجام بهتر نقش اجتماعی آماده می سازد. استخدام، گزینش و تعیین کار برای کارکنان باید طوری طرح و تنظیم گردد که نقش و شخصیت در فرایند استخدام به حداکثر درجه هماهنگی برسد [۱۵].

تئوری نقش چندین مدل را که از لحاظ بررسی، ارزشیابی، تجزیه و تحلیل و بهبود اثرات عملکرد نقش مدیر، مفیدند را در بر می گیرد. تئوری نقش اجازه می دهد انتظارات از نقشی را که خود مدیر و گروههای مرجع مهم نظیر: مدیران دیگر، کارکنان تابعه و مشتریان باید به آن معطوف باشند را در یک سطح معقولی از سازش میان انتظارات نقش، نیازهای دارندگان نقش و هدف ها ایجاد نماید که نتیجه آن بوجود آمدن خشنودی، اثربخشی و کارایی است [۱۵].

در مورد دارنده ی نقش، اختلاف و تفاوت بین رفتار «واقعی» و رفتار «آرامانی» می تواند یک میزان نتیجه گیری و استنتاج از کفایت نقش باشد. در مورد دیگران اختلاف بین نقش واقعی در عمل و رفتاری که آنان بطور آرامانی علاقه مند به آن هستند، به عنوان درجه ای از درک آنان نسبت به اثر بخشی نقش می باشد. در این ارتباط و با توجه به رابطه نقش ها که مکمل یکدیگر محسوب می شوند سه نوع انتظارات نقش قابل تجسم است:

الف) انتظار خود از نقش

به معنی اینکه فرد صاحب نقش، چه انتظاری از خود دارد و یک نقش جدید چه انتظارات دیگری برای وی ایجاد می کند.

ب) انتظارات دیگران از نقش

قبول کردن، دارا شدن یا به اجبار به پذیرش یک نقش منجر به بیان انتظاراتی از سوی دیگران به صاحب نقش جدید، می شود.

ج) نحوه ادراک انتظارات دیگران از نقش

نحوه ادراک انتظارات دیگران از نقش به این مفهوم است که فرد صاحب منصب و دارنده نقش جدید چگونه ادراکات، توقعات و انتظارات دیگران را برداشت می کند و با چه دیدگاهی به آن می نگرد و چگونه با آنها برخورد می کند [۱۵].

۲-۳ رضایتمندی داوطلبان

هر فرد از شغل خود انتظارات و خواسته هایی دارد و هدفی را دنبال می کند. برآورده شدن این نیازها و انتظارات و دستیابی به اهداف مورد نظر باعث ایجاد رضایت در فرد می شود. اغلب مطالعات در زمینه رفتار سازمانی، رضایتمندی کارمندان را رضایت شغلی تعبیر کرده اند و تعاریف متعددی برای آن ارائه داده اند. به طور کلی رضایت شغلی را می توان این گونه تعریف کرد: "احساسی خوشایند و مثبت که فرد در نتیجه ارزیابی کار و تجارب شغلی خود بدست می آورد" بنیارین می توان گفت رضایت شغلی، نگرش کلی فرد نسبت به شغلش است. عوامل مختلفی وجود دارد که بر نگرش افراد نسبت به شغلشان تأثیر گذار است. این عوامل شامل عوامل سازمانی (حقوق و دستمزد، ارتقاء و سیاست های سازمان)، عوامل محیطی (سبک مدیریت، گروه کاری، شرایط و امکانات شغل)، ماهیت کار (میزان اختیار و چالش شغل) و عوامل فردی (سن، سابقه و ارشدیت) است [۳۵].

اغلب مطالعات در زمینه رضایتمندی کارکنان، از دو روش سنجش کلی و تفصیلی استفاده کرده اند. در سنجش کلی از کارمند فقط یک سوال کلی و جامع در مورد میزان رضایت فرد از شغلش پرسیده می شود. برخی از این عوامل و اجزا عبارت از ماهیت کار، ارتقاء، شرایط کاری، نظارت و سرپرستی، همکاران و اهداف و سیاست های سازمانی است [۷، ۵۵]. همان طور که قبلا بیان شد، داوطلبان امروزه بخش مهمی از منابع انسانی سازمان ها و نهادهای دولتی و به ویژه بخش های غیر دولتی را تشکیل می دهند.

اگرچه به دلیل این که در هر سازمان کلیه کارکنان (داوطلب یا حقوق بگیر) در الزام برای انجام هرچه بهتر وظایف، تعامل با یکدیگر و میزان انتظارات از یکدیگر، مشابه هستند و تا دودی انتظار می رود که در زمینه تجرب کاری بین آنها تفاوتی وجود نداشته باشد؛ اما در واقع داوطلبان به دلیل دارا بودن انگیزه های متفاوت با کارمندان حقوق بگیر، دارای رضایتمندی شغلی متفاوتی نیز هستند [۶۵]. به عبارت دیگر، اگرچه داوطلبان انتظارات و انگیزه هایی دارند که برای برآورده شدن آنها به این گونه فعالیت ها روی می آورند [۳۲]. شناسایی عوامل اثرگذار بر رضایتمندی داوطلبان مدیران را در تعیین راهبردهای ایجاد رضایتمندی در داوطلبان و حفظ آنها توانا می سازد.

در زمینه عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی داوطلبان، ماهیت کار^۱ [۶۷،۶۹،۵۶]، پاداش های احتمالی^۲ [۴۱،۶۷،۲۴،۵۶]، سرپرستی و نظارت^۳ [۶۷،۶۵،۲۴،۶۱،۵۶]، رویه های کار^۴ [۶۷،۲۴،۵۶]، همکاران^۵ [۶۷،۲۴،۶۱،۵۶]، ارباب رجوع^۶ [۶۹،۶۱]، ارتباطات^۷ [۶۷،۲۴،۵۶]، امکانات و تسهیلات [۶۹] و میزان هم پوشانی انتظارات و انگیزه های داوطلبان با تجرب کسب شده از داوطلبی [۶۱] شناسایی شده اند. هم چنین مشخص شده است که ویژگی های جمعیت شناختی و شخصیتی افراد نیز بر میزان رضایتمندی آنها از این فعالیت ها تأثیر گذار است [۴۱].

داوطلبانی که از فعالیت های خود احساس رضایتمندی می کنند، نقش مهمی در شکل گیری ساختار داوطلبی یک سازمان دارند؛ زیرا این افراد تمایل زیادی دارند تا دوستان و آشنایان خود را به داوطلبی ترغیب و تشویق نمایند. بنابراین، داوطلبان راضی، نه تنها در ارائه تصویر مثبت از سازمان در دیدگاه عمومی نقش دارد؛ بلکه در جذب داوطلبان بیشتر و افزایش منابع انسانی داوطلب مؤثر هستند [۲۸]. بالرز و همکاران (۱۹۹۹) بیان کردند که رضایت شغلی را می توان در سه سطح انسانی، اقتصادی و نظری مورد بررسی قرار داد. در سطح انسانی، چون رضایت شغلی با رضایت از زندگی و سلامت جسمانی

¹ Nature of the work

² Conn gent Rewards

³ Supervision

⁴ Working Procedures

⁵ Coworkers

⁶ Client

⁷ Connection

و روانی فرد مرتبط است، افزایش رضایتمندی و نتایج حاصل از آن اهمیت دارد. آنها معتقدند که در سطح اقتصادی، افزایش رضایتمندی از جنبه های مختلف شغل می تواند به افزایش منافع سازمانی و در بسیاری از زمینه ها مانند کاهش غیبت کارکنان، گردش شغلی و کمتر شدن حوادث شغلی منجر می شود. در سطح نظری نیز اعتقاد بر این است که اغلب نظریه های انگیزشی، در زمینه رضایت شغلی نیز کاربرد دارد و می توان با توجه به آنها به مقوله رضایتمندی کارمندان پرداخت. مهم ترین نظریه انگیزشی که در زمینه رضایتمندی شغلی نیز کاربرد دارد نظریه انگیزش/بهداشت است.

۲-۳-۲ نظریه های رضایتمندی و داوطلبی

حضور و همکاری داوطلبان در کنار کارکنان حقوق بگیر، باعث شده است تا محققان و مدیران به مسائل سازمانی و مدیریتی این افراد همانند سایر کارکنان توجه نمایند. بنابراین لزوم پرداختن به کاربرد نظریه های رضایتمندی نیز در مدیریت این منابع انسانی خاص، احساس می شود.

نظریه انگیزش / بهداشت^۱

هرزبرگ در این نظریه بیان می کند که طبیعت انسان از لحاظ کیفیت ارضای نیازها، دارای خصوصیتی دوگانه است؛ به عبارت دیگر، فرد در اثر فقدان عوامل و شرایط لازم، احساس عدم رضایت می کند و چون شرایط و عوامل فراهم گردد، احساس عدم رضایت کاهش می یابد و به تدریج به بی تفاوتی منجر می شود. تأثیر اکثر عوامل فیزیولوژیک از این نوع است و این دسته از عامل ها را می توان عوامل بهداشتی یا حافظ وضع موجود نامید. از طرفی دیگر، نیازهایی وجود دارد که برای او رضایت و کامیابی فراهم می آورد و انگیزاننده است. به کمک ارضای این نیازها می توان شاغل را راضی کرد. این نیازها به وسیله عوامل شغلی و درونی و نه محیطی ارضا می گردند. کسب موفقیت، تحسین به خاطر انجام کار، مسئولیت بیشتر، و رشد کار، اگر این عوامل یا محتوای شغل به نحو مطلوبی ترکیب شوند، رضایت را پایدار خواهند خواست [۹].

بر اساس این نظریه، عوامل انگیزشی که منجر به ایجاد رضایت شغلی در افراد می شود با نیازهای سطوح بالای افراد مرتبط هستند [۲۷]. از نظر میلته و گاگنه (۲۰۰۸) رضایتمندی فقط به معنی لذت بردن فرد از کارش نیست، بلکه تحت تأثیر فشارهای خارجی قرار نداشتن و دریافت پاداش نیز بر رضایتمندی فرد اثرگذار هستند [۶۶]. گیدرون (۱۹۸۳) از نظریه هرزبرگ برای مطالعه ساختار منابع رضایت شغلی در داوطلبان استفاده کرد و بیان کرد که رضایت کلی داوطلبان به دو عامل محتوایی کار (ذات کار و دستاوردهای آن) و دو عامل مفهومی کار (آسودگی و نبودن عوامل استرس زای شغلی) بستگی دارد

^۱ Motivation/Hygiene Theory

[۶۹]. او معتقد است رضایتمندی داوطلبان با رضایت کارمندان حقوق بگیر متفاوت است و نظریه هرزبرگ به تنهایی برای توضیح رضایتمندی داوطلبان مناسب نیست.

او بیان می کند برای استفاده از این نظریه در مورد داوطلبان باید به عوامل محتوایی آن، شرایط محیط فعالیت داوطلبان نیز اضافه شود. هم چنین برای ایجاد رضایتمندی در داوطلبان وظایفی به آنها محول شود که فرصت ابراز وجود را برای این افراد ایجاد کند. واگذاری چنین وظایفی به داوطلبان این فرصت را می دهد تا مهارت ها و توانایی های خود را توسعه دهند و امکان کسب موفقیت را برای آنها فراهم می کند [۲۷].

نظریه تناسب شغل با شخصیت^۱

در این نظریه هالند^۲ (۱۹۸۵) بیان کرد که رغبت یا علاقه فرد (به فرض اینکه نشان دهنده ی شخصیت فرد است) باید با محیط کار او متناسب باشد و او شش نوع شخصیت را شناسایی کرد (جدول ۲-۴). در این نظریه، رضایت شغلی و میل به ترک شغل به میزان سازگاری یا انطباق موفقیت آمیز شخصیت فرد با محیط شغلی بستگی دارد [۱۲].

سرجنت و سدلسک^۳ (۱۹۹۰) کاربرد این نظریه را در دانشجویان داوطلب بررسی کردند و نشان دادند که طبق نظریه هالند، تطابق بهتر و بیشتر ویژگی های فردی و انگیزه های داوطلبان از یک طرف و هم چنین ساختار سازمانی و پاداش های اهدایی از طرف دیگر باعث افزایش رضایتمندی داوطلبان می شود. آنها پیشنهاد کردند که سازمان ها با توجه ماهیت وظایفی که به داوطلبان واگذار می شود و نوع پاداشی که برای این افراد در نظر می گیرند، باعث افزایش هرچه بیشتر این تناسب می شوند [۱۷].

غزالی (۲۰۰۳) بیان کرد انطباق نوع فعالیت با انگیزه های داوطلبی افراد می تواند به افزایش سطح رضایتمندی آنها منجر شود [۶۷]. وان لانبرگ^۴ (۲۰۰۸) در مطالعه ای به بررسی عوامل تأثیرگذار بر

^۱ Personality-job theory

^۲ Holland

^۳ Sergent & Sedlacek

^۴ Van Loggerenberg

تمایل به ترک سازمان در داوطلبان مشغول در حیطه بهداشت و سلامت پرداخت و نشان داد که انگیزه های افراد و ویژگیهای شغل بر همدار کردن فعالیت ها و تعهد سازمانی داوطلبان اثرگذار است و همگی این موارد با میزان رضایت شغلی آنها رابطه دارند [۳۵].

جدول (۲-۴)، خلاصه ای از نظریه تناسب با شخصیت

نوع شخصیت	ویژگی های فرد	شغل مناسب
واقع گرا	غیر اجتماعی، سازش کار، کم رو، مادی گرا، با ثبات، با فراست	مکانیک، کارگر، خط مونتاژ، کشاورز
کاوشگر	تحلیلگر، محتاط، منتقد، کنجکاو، مستقل، درون گرا، منطقی	اقتصاددان، زیست شناس، ریاضی دان، خبرنگار
هنرمند	درهم ریخته، خیال پرداز، آرمان گرا، مستقل، درون گرا، روشنفکر، اهل حرف نه عمل، پر احساس	نقاش، نویسنده، موسیقی دان، طراح دکور
اجتماعی	دارای روحیه همکاری، دوستانه، صمیمی، آرمان گرا، مهربان، خوش مشرب، خونگرم	مددکار اجتماعی، روان شناس بالینی، معلم، مشاور
سوداگر (جسور)	ماجراجو، جاه طلب، سازگار، برونگرا، پرانرژی، مطمئن به خود، سلطه جو	حقوقدان، مسئول بنگاه، مسئول روابط عمومی، مدیر سازمان کوچک
سنت گرا	محتاط، سازش کار، منظم و مرتب، اهل عمل، مقاوم، انعطاف ناپذیر، کارا	حسابدار، مدیر شرکت، مسئول بایگانی، کارمند بانک

۲-۲-۴ تعهد سازمانی داوطلبان

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سالهای گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان بوده است به طوری که این نگرش در ادبیات تحقیق جایگاهی را به خود اختصاص داده که برای درک و پیش بینی رفتار سازمانی اهمیت پیدا کرده است [۶]. پژوهشگران تعهد سازمانی را به عنوان یک متغیر حائز اهمیت در درک رفتار داوطلبان می دانند. که نتایج آن بر روی نتایج مثبت کاری شامل: غیبت، کناره گیری از کار و بهبود عملکرد شغلی مشهود است. تعهد سازمانی مبنایی را برای

درک ارتباط بین داوطلبان و سازمان ها فراهم می نماید و معیاری اساسی برای مدیریت اثربخش شناخته شده است [۵۹،۴۶،۴۵،۴۴]. بیشتر تعاریف تعهد سازمانی به وابستگی شخص به سازمان تأکید دارد. وابستگی مثبت باعث می شود فرد داوطلب در سازمان بماند و تلاش بیشتری در نیل به اهداف سازمان داشته باشد. این نتایج کلیدی برای سازماندهی داوطلبان ورزشی بسیار حائز اهمیت است [۴۶]. بسیاری از سازمان ها تلاش می کنند تعهد داوطلبان را افزایش دهند، زیرا افزایش تعهد داوطلبان می تواند باعث صرفه جویی در هزینه های جذب و آموزش نیروهای جدید شود [۳۸،۷۹]. تعهد بالای داوطلبان به یک سازمان با تمایل داوطلبان برای ماندن و ادامه همکاری در سازمان رابطه مستقیم دارد. کاسکلی و بوآگ (۲۰۰۱)، دریافتند تعهد سازمانی به طور معناداری بین داوطلبانی که در سازمان هایشان ادامه ی فعالیت می دهند و آنهایی که سازمان را ترک می کنند، تمایز قائل می شود [۴۶]. داوطلبینی که تمایل قوی به ماندن در یک سازمان دارند، از انجام وظیفه در سازمان احساس رضایت می کنند [۷۹]. عده ای از محققان با تمرکز بر روی مشاغل داوطلبی در سازمان های ورزشی و تفریحی، پیشنهاد می دهند برخی از ویژگیهای شخصی، محیطی، سازمانی، اجتماعی و اقتصادی می تواند بر تعهد داوطلبان در سازمان اثر گذار باشد [۲۵]. زمانی که سازمان های ورزشی درک بهتری از فرایندهایی که منجر به تعهد بیشتر داوطلبان به سازمان می شود داشته باشند، بهتر قادر خواهند بود که داوطلبان را در پست های مناسبی جای دهند و زمینه مناسبی را برای ادامه فعالیت هایشان با سازمان فراهم نمایند [۴۸].

۲-۴-۱ مفاهیم و تعاریف تعهد سازمانی

تعهد سازمانی بیانگر نیرویی است که فرد را ملزم می کند تا در سازمان بماند و با تعلق خاطر در جهت تحقق اهداف سازمان کار کند [۷۱]. یعنی تعهد سازمانی با یک سری رفتارهای مولد و سازنده همراه است. فردی که تعهد سازمانی بالایی دارد در سازمان باقی می ماند، اهداف آن را می پذیرد و برای رسیدن به آن اهداف از خود تلاش زیاد و حتی ایثار و فداکاری نشان می دهد. گریفین معتقد است تعهد سازمانی میزان تطابق و تعلق فرد به سازمان را منعکس می کند [۷۲]. به عبارت دیگر تعهد سازمانی شامل نگرش های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمانی که در آن مشغول به کارند می شود [۷].

تعهد کارکنان احساس وفاداری آنها به سازمان را نشان می دهد [۷۴]، و هم چنین تعهد سازمانی به افراد کمک می کند با انگیزه بیشتری اهداف مشترک سازمانی را نسبت به دیگران دنبال نمایند [۶۴]. به طور خلاصه تعهد سازمانی با بازده کاری کارکنان مرتبط است و روی ویژگیهای شخصی، رضایت شغلی، عملکرد شغلی و جابجایی کارکنان مؤثر است [۷۳].

تحقیقات انجام شده نشان می دهد که تعهد سازمانی از دیدگاههای مختلف به شیوه های متعددی تعریف شده اند و انواع مختلف دارند؛ لذا در تحقیقات می بایست به طور روشن و شفاف بیان شود که کدام نوع از تعهد مد نظر می باشد و شاخص سنجش آن مشخص شود. در بررسی های اولیه تعهد دارای دو بعد رفتاری و نگرشی بوده است و سپس دو بعد تعهد مستمر و تعهد عاطفی به آن افزوده شده است. برخی صاحب نظران معتقدند تعهد سازمانی را می توان در دودیدگاه: الف) دو بُعدی و ب) سه بُعدی تقسیم بندی کرد.

اولین بعد دیدگاه دو بعدی معطوف به تعهد رفتاری است و بیشتر ناظر بر ترک خدمت یا غیبت است؛ به عبارت دیگر تعهد رفتاری را می توان قصد و نیت کارمندان برای ماندن در سازمان تعریف نمود. دومین بعد دیدگاه دو بعدی نگرشی است. این بعد یکی از بهترین شاخص های تعیین کننده ی تعهد رفتاری است. منظور از تعهد نگرشی داشتن تعهد به ارزش ها و اهداف سازمان و سازگاری با آنهاست. بر اساس این دیدگاه این دو بعد در اصول کلی همسو می باشند و این دو بعد در مقابل یکدیگر قرار نمی گیرند، بلکه مکمل یکدیگرند [۴۷]. دیدگاه سه بعدی که توسط آلن و می یه ارائه شده عبارتند از :

الف) تعهد عاطفی: تعهد به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان؛ بنابراین کارکنان با تعهد عاطفی بیشتر نسبت به سازمان به همکاریشان با سازمان ادامه می دهند و در جهت اهداف سازمان تلاش می نمایند.

ب) تعهد مستمر: تعهد به عنوان درک هزینه های مربوط به ترک سازمان. کارکنان با تعهد مستمر بیشتر در سازمان می مانند چون آنها مجبور هستند.

ج) تعهد هنجاری: تعهد به عنوان تکلیف ماندن در سازمان [۷۴].

می‌یر و آلن مدل سه بعدی تعهد سازمانی را که مبتنی بر سه موضوع کلی مطرح شده (تعهد به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان، تعهد به عنوان درک هزینه‌های مربوط به ترک سازمان و تعهد به عنوان تکلیف به ماندن در سازمان) می‌باشد را به ترتیب تحت عنوان تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری یا تکلیفی طبقه‌بندی نمودند. این مدل پیشنهاد می‌کند که نتایج حاصل از تحقیقات انجام شده در مورد تعهد سازمانی را می‌توان در این سه بعد طبقه‌بندی نمود. به اعتقاد این دو، هریک از محققین در تحقیقاتشان به یک بخش از این سه بعد توجه داشته‌اند؛ نقطه مشترک هر سه تعهد این است که یک حالت روانی کارمند را با سازمان مشخص می‌کند و به طور ضمنی اشاره به تداوم یا قطع عضویت فرد در سازمان دارد [۱۰]. در شکل (۲-۳) مدل تعهد سازمانی سه بخشی می‌یر و آلن آورده شده است.

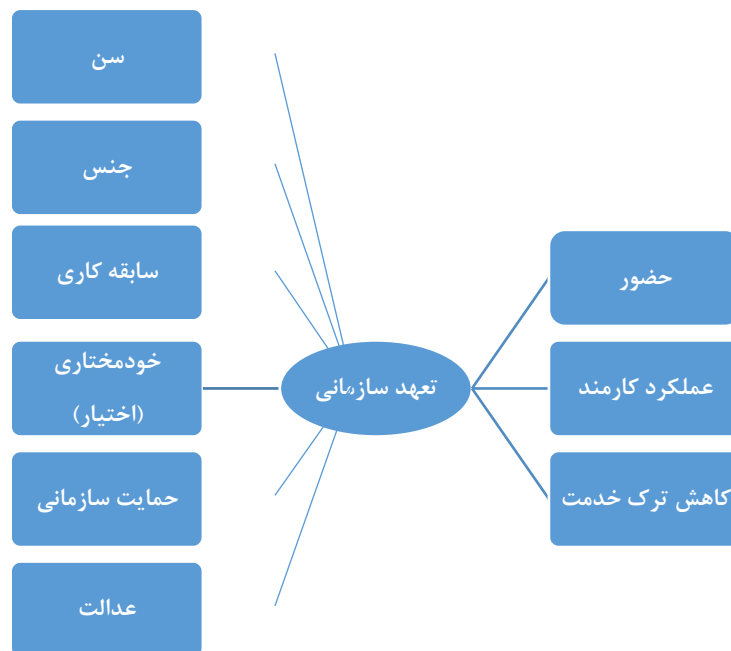


شکل (۲-۱)، مدل سه بخشی تعهد سازمانی آلن و می‌یر [۷۴]

الف) تعهد عاطفی: در متون علمی تعهد عاطفی سازمانی به عنوان کمیتی تعریف گردیده است که با آن یک کارمند هویت می‌یابد. می‌یر و همکاران در سال ۱۹۹۳ گزارش نمودند که ۱۰۰ مطالعه وجود دارد که به تحلیل رابطه بین تعهد عاطفی سازمانی و متغیرهایی که مرتبط با تعهد عاطفی بوده‌اند

پرداخته اند. در این تحقیقات هم چنین پژوهشگران گزارش نمودند که پیش فرض های تعهد عاطفی سازمانی در سه طبقه دسته بندی می شوند که به شرح زیر است.

- الف) ویژگیهای سازمانی شامل عواملی از قبیل اندازه سازمانی، خود مختاری، عدم تمرکز؛
 ب) ویژگیهای فردی شامل جنسیت، سن و سابقه سازمانی،
 ج) تجارب کاری شائل حمایت سازمانی و عدالت [۶]



شکل (۲-۲)، پیش فرض ها و دستاوردهای تعهد عاطفی

ب) تعهد مستمر: برخی تعهد مستمر را تعهد فرد به تمایل برای انجام فعالیت های مستمر و بر اساس تشخیص فرد از هزینه های مربوط به ترک سازمان تعریف کرده اند. به عبارت دیگر تعهد مستمر، تمایل به انجام فعالیت های مستمر در سازمان است. مطالعات در زمینه تعهد مستمر به نسبت تعهد عاطفی خیلی محدودتر می باشد. آلن و می یر برای سنجش و تعیین پیش شرط ها و عوامل مؤثر تعهد مستمر سازمانی مطالعاتی را انجام دادند و پیش شرط های تعهد مستمر سازمانی را به صورت جدول زیر ارائه نمودند [۷۰].

جدول (۲-۵)، پیش شرط های تعهد سازمانی مستمر [۷۰]

ردیف	پیش شرط های تعهد مستمر	توضیح
۱	مهارت ها	نوع مهارت هایی که فرد در سازمان فعلی کسب کرده و در سازمان های دیگر کاربرد ندارد.
۲	آموزش	دوره های آموزشی که فرد در سازمان فعلی گذرانده است و مدارک آن فقط در آن سازمان معتبر است.
۳	تغییر محل زندگی	فرد با محل زندگی فعلی خویش خو می گیرد و تغییر سازمان معمولاً با تغییر محل زندگی توأم است.
۴	سرمایه گذاری فرد	مانند صرف زمان و انرژی برای یاد گرفتن راه کارها و...
۵	حقوق بازنشستگی	منظور اندخته بازنشستگی فرد می باشد که ممکن است با ترک سازمان آن را از دست بدهد.
۶	جایگزینی های شغلی	منظور تصور فرد از قابلیت دسترسی به مشاغل جایگزین در خارج سازمان می باشد.

ج) تعهد تکلیفی (هنجاری): تعهد تکلیفی را تکلیف به ماندن در سازمان تعریف می نمایند.

مطالعات صورت گرفته در زمینه تکلیفی به نسبت دو نوع تعهد عاطفی و مستمر کمتر می باشد. آلن و می یر ۱۹۹۳ به منظور سنجش پیش شرط ها و عوامل مؤثر در تعهد تکلیفی و طراحی شاخصی برای سنجش تعهد تکلیفی، مطالعه ای انجام دادند. در این مطالعه آلن و می یر به یک متغیر به عنوان پیش شرط تعهد تکلیفی اشاره می کنند؛ این متغیر عبارت است از هنجار تعهد سازمانی و به منظور سنجش این متغیر یک پرسشنامه طراحی کردند. [۶].

۲-۴-۲ عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی

براساس مطالعات دیوید اوتس عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی عبارتند از :

۱-رضایت شغلی: نتایج مطالعاتی که در هلند انجام شده است نشان می دهد که کارمندان به موقعیت اجتماعی سازمان کمتر اهمیت می دهند و بیشتر مایلند برای سازمانی کار کنند که از سبک رهبری مؤثر برخوردار بوده و حداکثر استفاده و رضایت شغلی را برای آنان فراهم نمایند.

۲-نظام توقیع مناسب: اگر رضایت شغلی بر تعهد مؤثر باشد، همه عواملی که بر رضایت شغلی تأثیر دارند، می تواند در افزایش تعهد سازمانی نیز نقش داشته باشد و نظام ترفیع مناسب نیز یکی از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی است. دیوید اوتس این نقش را این گونه توضیح می دهد «نظام ترفیع مناسب اگر علاوه بر سنوات خدمت، به تجربه، تخصص و توانایی های افراد نیز جهت ارتقاء توجه نماید می تواند در تعهد سازمانی مؤثر باشد». به عبارت دیگر ایجاد انگیزه در کارمندان و به وجود آمدن محیط مناسب برای پیشرفت آنان به ویژه برای جوانان باعث می شود، تعهد سازمانی در آنان افزایش یابد، ولی باید اساس پیشرفت نه تنها بر گذشت زمان و سنوات خدمت بلکه بر میزان تلاش های کارمندان و ثمر بخشی آنان برای سازمان استوار گردد.

۳-سیستم پاداش، انگیزش و قدر دانی از خدمات: قدر دانی و سپاس از خدمات کسانی که مدت طولانی در سازمان انجام وظیفه کرده اند رویه ی دیگری برای افزایش تعهد سازمانی می باشد. در بعضی سازمان ها مراسم سالیانه ای بدین منظور بر پا می شود و با حضور همکاران از کسانی که صاحب خدمات طولانی هستند قدر دانی می شود و بدینوسیله نشان داده می شود، سازمان قدر زحمات آنها را می داند و بدان ارج می نهد. تعهد با میزان پاداش افراد در سازمان رابطه متقابل دارد. پاداش از لحاظ کمی باید متناسب سطح نیازهای فرد و از لحاظ کیفی نشان دهنده ی سطح ارزش سازمانی، عدم اعمال تبعیض و رعایت انصاف و عدالت باشد. پاداش ها به طور کلی در دو مقوله جای می گیرند. پاداش های بیرونی که ناشی از کار و احساس شایستگی است. پاداش زمانی می تواند در افزایش تعهد تأثیر داشته باشد که هر دو نوع پاداش را در برداشته باشد.

۴- خدمات اجتماعی: در سازمان های بزرگ کارمندان احساس نوعی انزوا و تنهایی می کنند این احساس خصوصا در کسانی که از شهرهای کوچک به شهرهای بزرگ مهاجرت کرده اند، بیشتر دیده شده است. محافل و باشگاههایی که به وسیله اجتماع افراد گرد هم به وجود می آیند نیاز به زندگی گروهی در آنها را ارضاء نموده و تعهد سازمانی را در آنها تقویت می کند. در همین راستا سازمان ها خدمت اجتماعی بسیاری را به منظور جلب توجه کارمندان خود ارائه می دهند و در کنار ساخت مؤسسات و کارخانجات، تأسیساتی نظیر کتابخانه، تالار ورزشی و تفریحی بنا می کنند [۱۰].

۲-۲-۴-۳ ضرورت توجه به تعهد سازمانی

دلایل زیادی وجود دارد از اینکه چرا یک سازمان بایستی سطح تعهد سازمانی اعضایش را افزایش دهد. مطالعات به طور گسترده ای نشان داده است که رضایت شغلی، پاداش های بیرونی و درونی، خصوصیات وظیفه، ارتباطات رو به بالا و رو به پایین، رضایت از رهبری، رضایت از وضعیت ارتقاء، اعتماد به سرپرستان، عمر سازمان، انگیزه برای یادگیری و برداشت کارکنان از ارزش های سازمان با تعهد سازمانی در ارتباط است. کلاین و پیتز (۱۹۹۱) در تحقیقات خود به این مهم دست یافتند که کارکنان متعهد سوابق خدمت بهتر و طولانی تری نسبت به کارکنان بی تعهد دارند. کارکنانی که برای مدت طولانی در سازمان مانده اند، معمولا تعهد سازمانی بالاتری نیز دارند. در مجموع آنهایی که سابقه بیشتری دارند به احتمال فراوان شایستگی بیشتری در انجام وظایفشان دارند و احتمالا رفتار و احساس مثبتی نسبت به سازمان استخدام کننده شان نشان می دهند [۳۶] و افرادی که در سطوح بالای سازمان هستند معمولا تعهد سازمانی بالاتری نسبت به افراد سطوح پایین تر سازمان دارند [۴۷]. یکی از دلایل اهمیت تعهد سازمانی برای سازمان ها رابطه منفی آن با قصد افراد جهت ترک سازمان است. بنابراین سازمان ها می بایست عواملی که منجر به تعهد سازمانی می شوند را شناسایی کنند [۳۳]. هم چنین افزایش تعهد سازمانی، یک عنصر ضروری برای کارایی و اثربخشی سازمان ها بیان شده است به طوری که کارکنانی که تعهد بالاتری به سازمان دارند عملکردشان نیز مطلوب تر است [۱۸].

۲-۴-۴ استراتژی‌هایی برای بهبود تعهد

- ۱- پاداش و به رسمیت شناختن: مهم‌ترین استراتژی برای بهبود تعهد، دادن پاداش مناسب به خدمات و فعالیت‌های افراد است.
- ۲- فراهم آوردن فرصت‌های رشد و پیشرفت: به محض اینکه افراد تشخیص بدهند که رشد سازمان باعث رشد شخصی آنها می‌شود، آنها تعهد بیشتری به سازمان از خود نشان می‌دهند.
- ۳- احترام و تقویت اعتماد به نفس
- ۴- تهیه چشم‌انداز و حمایت از آن
- ۵- تعهد متقابل و دو جانبه
- ۶- فراهم آوردن یک محیط کاری مطلوب
- ۷- توانمندسازی
- ۸- استخدام افراد مناسب
- ۹- حفظ تعادل بین کار و زندگی
- ۱۰- ارائه کمک‌های غیر متعارف [۴].

۲-۳ پیشینه تحقیق

۲-۳-۱ تعهد سازمانی داوطلبان در ورزش

داوطلبان با افزایش تعهد به سازمان اهداف متعدد سازمانی را برآورده می‌نمایند به طوری که این افراد از صمیم قلب در فعالیت‌های متعدد سازمانی شرکت می‌کنند و برای رسیدن به اهداف سازمان و موفقیت آن از هیچ تلاشی فرو گذاری نمی‌کنند [۳۲]. انجمن‌ها، باشگاه‌ها و سازمان‌های ورزشی زمانی در ارائه برنامه‌هایشان موفق می‌شوند که داوطلبانی متعهد به سازمان و اهدافش جذب نمایند [۴۸]. پی بردن به این موضوع که چرا افراد داوطلب می‌شوند و چگونه به کارشان متعهد و با آن عجین می‌شوند، برای مدیرانی که سازمانشان وابسته به خدمات داوطلبی است بسیار مهم و ضروری است. بسیاری از

سازمان ها تلاش می کنند به هر نحوی تعهد داوطلبان را افزایش دهند، زیرا افزایش تعهد داوطلبان می تواند باعث صرفه جویی در هزینه های سازمانی شود [۷۹]. دامنه وسیعی از مطالعات به بررسی تعهد سازمانی کارکنان حقوق بگیر در سازمان های رسمی پرداخته اند از قبیل آلن و می یو (۱۹۹۰) ماتيو زاجاک^۱ (۲۰۰۳) اما در بخش داوطلبان به ویژه داوطلبان ورزشی مطالعات معدودی به بررسی تعهد سازمانی آنان پرداخته است. تفاوت اساسی داوطلبان و نیروهای رسمی در این است که داوطلبان نسبت به کارکنان فعالیت اجباری انجام نمی دهند و این موضوع به خاطر این است که آنان نسبت به کارکنان رسمی به مزایا و پاداش های سازمان وابسته نیستند، هم چنین داوطلبان ترجیح می دهند بیشتر فعالیت های پاره وقت را نسبت به فعالیت های تمام وقت انجام دهند تا بتوانند در سازمان های دیگر نیز فعالیت داشته باشند [۵۴].

کاسکلی (۱۹۹۵) در تحقیقی تحت عنوان "بررسی تعهد سازمانی و ترک خدمت میان مدیران داوطلب در حوزه ورزش" که روی ۴۶۹ مدیر داوطلب که به طور تصافی از ۵۲ باشگاه ورزشی انتخاب شده بودند به نتایج زیر دست یافت:

برخی متغیرها از قبیل سن، سابقه عضویت داوطلبان در سازمان، میزان ساعاتی که هر هفته به کار اختصاص می دهند به طور قابل ملاحظه ای با تعهد سازمانی در ارتباط بودند؛ هم چنین ترک خدمت داوطلبان با تغییر میزان تعهد سازمانی آنان در ارتباط بود، ترک خدمت داوطلبان برای بسیاری از سازمان ها مشکل جدی محسوب می شد [۴۷].

کاسکلی (۱۹۹۵) در تحقیقی تحت عنوان "تأثیر عملکرد کمیته روی تعهد سازمانی مدیران داوطلب ورزشی" روی ۱۵۹ مدیر داوطلب که از ۱۷ باشگاه و انجمن ورزشی به طور تصادفی انتخاب شده بودند به این نتیجه رسید که بین تعهد سازمانی و همه ۵ بعد عملکرد کمیته ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین ارتباط تعهد سازمانی با ساعات کار هفتگی داوطلبان و تناوب تماس های اجتماعی با دیگر اعضا معنادار بود. بین سطح تحصیلات و تعهد سازمانی ارتباط منفی وجود داشت. در نهایت مدیران

^۱ Mathieu & Zajac

داوطلبی که در سطح ملی و منطقه ای انجام وظیفه می کردند نسبت به مدیران سطح ناحیه تعهد بیشتری داشتند [۴۸].

کاسکلی و همکاران (۱۹۹۸) در مطالعه ای طولانی مدت که در سه مرحله و در مدت شش ماه انجام گرفت، تعهد سازمانی داوطلبان را در ارتباط با برخی از عوامل سازمانی و ویژگیهای شخصی بررسی کردند. برای سهولت در انجام مطالعه از پرسشنامه تعهد سازمانی خلاصه شده که شامل ۹ سوال بود استفاده گردید. نتایج نشان داد، زمانی که عملکرد سازمان در داوطلبان احساس مثبتی ایجاد کند و برای حل مشکلات از تصمیم گیری مشارکتی استفاده شود، داوطلبان تعهد سازمانی قوی تری خواهند داشت. همچنین تعهد سازمانی با متغیرهایی از قبیل سن داوطلبان، مقدار ساعت کاری در هفته و سابقه عضویت داوطلب در سازمان رابطه مثبتی داشت [۴۵].

وینتر اشتاین^۱ (۱۹۹۸) تعهد مربیان دانشکده ها را در محیط کاری مورد بررسی قرار داد. مربیان (N=330) شاغل در دسته یک، دو و سه، NCAA به طور نمونه در این مطالعه انتخاب شدند. نتایج نشان داد، تعهد مستمر از تعهد هنجاری و عاطفی در بین نمونه ها به طور معناداری پایین تر بود. به علاوه، مربیان حاضر در دسته یک و دسته دو سطوح بالاتری از تعهد هنجاری نسبت به رشته ورزشی خود و سطح بالاتری از تعهد هنجاری و عاطفی نسبت به همکارانشان از خود نشان دادند [۷۳].

چانگ^۲ و چلادورای (۲۰۰۳) در تحقیقی گرایشات شغلی بین کارمندان تمام وقت و پاره وقت (داوطلبان) را در سازمان های ورزشی کره جنوبی بررسی کردند. به ویژه این محققین بر روی چگونگی ارتباط تعهد سازمانی (تعهد عاطفی و مستمر) با رفتار شهروندی سازمانی^۳ در میان دو گروه، متمرکز شدند. از پرسشنامه آلن و می یر (۱۹۸۴) برای اندازه گیری تعهد سازمانی استفاده گردید که شامل ۸ سوال در زمینه تعهد عاطفی و ۸ سوال در زمینه تعهد مستمر بود. گرچه می یر و آلن (۱۹۹۱) مدل سه بعدی از تعهد، شامل تعهد عاطفی، مستمر و تجاری را پیشنهاد دادند اما در این مطالعه به جهت:

^۱ Winterstein

^۲ Chang

^۳ Organizational Citizenship Behavior (OCB)

الف) امکان وجود همبستگی بین تعهد عاطفی و هنجاری و ب) ارتباط کم و ضعیف تعهد هنجاری با کارمندان پاره وقت، تنها از دو بعد عاطفی و تعهد مستمر استفاده گردید. نتایج نشان داد کارمندان تمام وقت امتیاز بالاتری در تعهد عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی نسبت به کارمندان پاره وقت کسب کردند. به عبارت دیگر کارمندان پاره وقت امتیاز بالاتری در تعهد مستمر داشتند. همچنین نتایج نشان داد بین تعهد عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی در هر دو گروه ارتباط مثبت وجود دارد و بین تعهد مستمر و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارمندان تمام وقت ارتباط معنادار و منفی وجود دارد [۳۱].

انگلبرگ و همکاران (۲۰۰۸) در تحقیق خود به بررسی تعهد داوطلبان که شامل سه متغیر تحت عناوین، تعهد به سازمان، تعهد به گروه و تعهد به وظیفه بود؛ پرداختند که سطوح مختلف تعهد با متغیرهایی مثل سن داوطلبان و نقشی که در سازمان ایفا می کردند تفاوت داشت. آنان از پرسشنامه می یو و هریسکوئیچ (۲۰۰۱) برای ارزیابی تعهد ۱۰۹ نیروی داوطلب در مراکز ورزشی کوچک استفاده کردند [۵۹].

کیم^۱ و همکاران (۲۰۰۸) با استفاده از پرسشنامه می یو و آلن (۱۹۹۷) به مطالعه تعهد سازمانی میان وضعیت های مختلف کاری (داوطلبان، کارآموزان، کارمندان پاره وقت و کارمندان تمام وقت) دانشکده های ورزشی دانشگاهها پرداختند. داوطلبان و کارآموزان به طور معناداری تعهد عاطفی و هنجاری بالاتری از کارمندان پاره وقت و تعهد عاطفی پایین تری از کارمندان تمام وقت داشتند. همچنین کارمندان تمام وقت تعهد مستمر بالاتری داشتند [۸۱].

۲-۳-۲ رضایتمندی داوطلبان در سازمان های ورزشی و تفریحی

همانند سایر بخش ها و سازمان ها، درک رضایتمندی داوطلبان در ورزش و سازمان های ورزشی و تفریحی یک عامل مهم در جذب و حفظ داوطلبان، ثبات و پایداری سازمان و درنهایت موفقیت آنهاست [۴۲،۶۰]. در یکی از مطالعات اولیه، میچلسون و سلاک (۱۹۸۲) عوامل رضایتمندی داوطلبان ورزشی

^۱ Kim et al (۲۰۰۸)

را همگرایی انتظارات داوطلبان و واقعیات، راهنمایی و آموزش، حمایت مداوم، ارزیابی و بازخورد و فرصت ارتقاء معرفی کرده اند.

در مطالعه دیری و همکاران (۱۹۹۷) تلاش شد تا نیم رخی از داوطلبان راضی و ناراضی تهیه شود. آنها با مطالعه روی ۲۸۰ داوطلب مشغول به فعالیت در زمینه توریسم میراث فرهنگی، نشان دادند اگرچه رضایتمندی این افراد بالا بود، ولی تهیه یک نیم رخ بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی و سوابق فردی داوطلبان و میزان رضایتمندی و عدم رضایتمندی آنان امکان پذیر نبود. آنها معتقدند که برای ارائه نیم رخ مربوط به رضایتمندی داوطلبان لازم است تا ویژگی های مربوط به شیوه زندگی این افراد نیز مورد بررسی قرار گیرد. در این مطالعه مشخص شد داوطلبانی که گرایش بیشتری به سنت و تاریخ خود داشتند، برای مشارکت در این نوع فعالیت های داوطلبانه از تناسب بیشتری برخوردار بودند و رضایت بیشتری داشتند. اما این موضوع ضرورتاً به این معنی نیست که سایر داوطلبان احساس ناراضی می کردند [۵۵]. جنتایل (۲۰۰۱) در مطالعه ای روی مربیان داوطلب نشان داد که افراد از نقش خود رضایت بالایی داشتند و در اولویت بعد ابعاد رضایتمندی بین زنان و مردان اختلاف معنی داری وجود دارد [به نقل از ۷۳ و ۷۴].

سیلوربرگ و همکاران (۲۰۰۱) با مطالعه روی ۵۸۳ داوطلب در یک پارک ملی، یک مدل مفهومی علی برای رضایتمندی داوطلبان ارائه کردند. در این مدل بر اهمیت توجه به ویژگیهای تجربی کارکردن داوطلبان در سازمان و تعهد به آن، تأکید شده است. بر خلاف رویکردهای سنتی که فرض می کردند احساس رضایت از کار فقط در عواملی نظیر ارتباط با همکاران، کیفیت سرپرستی، کیفیت ارتباطات در سازمان، چگونگی نظارت و غیره، نهفته است؛ در این مدل سه شاخص مجزا شامل علت رضایتمندی داوطلبان، اثر رضایتمندی داوطلبان و پیامدهای رفتاری آن مورد بررسی قرار گرفته است. شاخص اول، شش عامل را که به طور سنتی در سنجش رضایت شغلی به کار می روند، در بر می گیرد و میزان دستیابی داوطلبان به عوامل روان شناختی مورد نظر را اندازه گیری می کند. این شش متغیر شامل ماهیت کار، ارتباطات، شرایط کاری، نظارت، پاداش های تصادفی و ارتباط با همکاران هستند.

شاخص اثر شامل شادی اخلاقی و تعهد است. شاخص سوم شامل دو پیامد رفتاری است که در کانون توجه مدیران برای افزایش کارایی سازمان قرار دارد. این دو پیامد شامل رفتار شهروندی در سازمان و حفظ داوطلبان هستند. در این مطالعه مشخص شد که شش متغیر موجود در شاخص علت، بر شادی اخلاقی داوطلبان اثرگذار است و شادی اخلاقی بر تعهد اثر مستقیم دارد. همچنین تعهد تنها متغیری بود که بر رفتار شهروندی در سازمان و حفظ داوطلبان اثر مستقیم داشت [۶۰ به نقل از ۵۶].

سیلوربرگ و همکاران (۲۰۰۲) با استفاده از ۱۶۸ داوطلب در دو دفتر خدماتی مربوط به پارک ها و تفریحات، به ارزیابی تجربی این مدل پرداختند. نتایج نشان داد که بین سه شاخص علت، اثر و پیامدهای رفتاری رابطه معنی داری وجود دارد. آنها معتقدند که این شاخص ها در کمک به محققان و متخصصان برای درک بهتر پیچیدگی های نهضت داوطلبی و رضایتمندی داوطلبان نقش بسیار مهمی دارند [۵۶]. [شور (۲۰۰۴) عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی داوطلبان فعال در تفریحات را بررسی کرد.

او شش بعد رضایت از محیط کار و ماهیت کار، رضایت کلی از خدمات، وضعیت و شرایط خدمات، وضعیت فعلی محل کار، مدیر و سرپرست و ارتباط با همکاران را در نظر گرفت و نشان داد که رضایت از محیط کار و ماهیت کار مهم ترین عامل و پس از آن وضعیت فعلی محل کار و رفتار فعلی همکاران از منابع مهم رضایتمندی داوطلبان محسوب می شوند [۶۱].

۳-۳-۲ رضایتمندی داوطلبان از رویدادها

الستاد (۱۹۹۶) با مطالعه روی داوطلبان المپیک زمستانی لیل هامر (۱۹۹۴)، دلایل خارجی را مهم ترین عامل رضایتمندی داوطلبان معرفی کرد. سایر عوامل ایجاد رضایت در این افراد شامل ویژگیهای شغل و پاداش ها (مانند یونیفرم ها، بلیط های مجانی یک مسابقه خاص، گواهینامه، حمل و نقل رایگان و غذا و خوابگاه) بودند [به نقل از ۵۵]. فارل و همکاران (۱۹۹۸) میزان رضایت داوطلبان را در سه بعد تجارب داوطلبی، سازماندهی رویداد، و تسهیلات موجود مطالعه کردند و نشان دادند که تسهیلات موجود (مانند جشن های روزانه و تورهای سیاحتی) مهم ترین عامل رضایتمندی داوطلبان بود. در این مطالعه

مشخص شد که رضایت داوطلبان از تجارب داوطلبی فقط به میزان برآورده شدن انتظاراتشان بستگی ندارد، بلکه به امکانات موجود و نحوه سازماندهی رویدادها نیز مربوط می شود [۶۲].

پگ (۲۰۰۲) با بررسی رضایتمندی ۱۵۳ داوطلب در رویدادهای اجتماعی، چهار عامل همکاران، نظارت (سرپرستی)، ارتباط و پاداش های احتمالی را شناسایی کرد. وی نشان داد میزان رضایتمندی افرادی که زمان بیشتری را صرف فعالیت های داوطلبانه می کنند، بیشتر از کسانی است که زمان کمتری را به این فعالیت ها اختصاص می دهند [۲۴].

غزالی (۲۰۰۳) در مطالعه خود پنج عامل عملکرد مدیر، عملکرد تیم، آموزش/راهنمایی، کارآموزی و تجارب کلی را برای رضایتمندی داوطلبان معرفی کرد و نشان داد که مهم ترین عامل رضایتمندی در داوطلبان کارآموزی و عملکرد تیم و کم اهمیت ترین آنها تجارب کلی کسب شده از داوطلبی است. وی بیان کرد انطباق نوع فعالیت با انگیزه های داوطلبی افراد می توانند به افزایش سطح رضایتمندی آنها منجر شود [۶۷].

چان (۲۰۰۳) عوامل رضایتمندی داوطلبان حاضر در مسابقات جام جهانی فوتبال (۲۰۰۲) را بررسی کرد و چهار عامل نوع دوستی، میهن دوستی، خودگرایی و همبستگی را شناسایی نمود. او نشان داد که دو عامل نوع دوستی و همبستگی مهم ترین و خودگرایی کم اهمیت ترین عامل در رضایتمندی داوطلبان این رویداد بودند. در این مطالعه، نوع دوستی، همبستگی، میهن دوستی و خودگرایی به ترتیب در اولویت قرار داشتند [۳۴].

ریزر و همکاران (۲۰۰۵) نیز با استفاده از یک ابزار ۲۴ سئوالی به بررسی میزان رضایتمندی داوطلبان حاضر در مسابقات المپیک و پارا المپیک زمستانی ۲۰۰۲ سالت لیک و شناسایی عوامل ایجاد رضایتمندی در آنها پرداختند. پس از استفاده از تحلیل عاملی مشخص شد که رضایتمندی داوطلبان در این رویداد، تک بعدی است و داوطلبان از تجارب خود در این رویداد رضایت بالایی داشتند [۲۰].

ملایی (۱۳۸۸) در بررسی رضایتمندی داوطلبان حاضر در نهمین المپیاد ورزشی دانشجویان دانشگاه های ایران، هشت عامل رضایتمندی از کسب تجربه، هدفمندی، شغلی، مادی، پیشرفت، اجتماعی،

حمایتی و تعهد را برای داوطلبان شناسایی نمود؛ هم چنین وی دریافت، رضایت از کسب تجربه، هدفمندی و اجتماعی مهمترین و عامل مادی کم اهمیت ترین عامل رضایتمندی این افراد بود [۱۱].

۲-۳-۴ شفافیت و تعهد سازمانی

با افزایش شفافیت نقش کارکنان می توان میزان تعهد شغلی آنان را افزایش داد [۱۳]. بر اساس مطالعات ماودی و همکاران در سال (۱۹۸۲) وضعیت نقش یکی از مقدمات ایجاد تعهد می باشد. همچنین بررسی های انجام شده توسط ماتیو و زاجاک بر یافته های بیش از دویست تحقیق در مورد تجزیه و تحلیل عوامل ضروری در ایجاد تعهد نیز عامل وضعیت نقش را تأیید می کند [۱۶].

قربانی (۱۳۹۰) در تحقیق خود " رابطه میان شفافیت نقش و تعهد شغلی مسئولین گروه شعب بانک کشاورزی تهران " مشخص کرد رابطه بین شفافیت نقش و تعهد شغلی، معنی دار و مستقیم بوده است [۱۳]. لی فام و همکاران سال ۱۳۷۰ در مقاله مدیریت؛ مبانی و تئوریه‌ها نیز نشان دادند که ارتباط مثبتی بین شفافیت نقش و تعهد شغلی کارکنان وجود دارد [۱۵]. از طرفی رابرتز و همکاران (۲۰۰۳) نیز مشخص کردند که ارتباط بین وضوح نقش و تعهد شغلی مثبت می باشد [۸۳]. ماودی و همکاران نیز در (۱۹۷۹) نتیجه گرفتند که وضوح نقش می تواند منجر به رضایت شغلی و تعهد سازمانی شود [۸۴]. بر اساس نظرات رابینز وضوح نقش، احساس رضایت و مفید بودن، ایجاد دلگرمی و میل به ماندن در سازمان را ایجاد می کند [۱۳]. نقش جنبه پویایی یک منصب، مقام یا پایگاه موجود در یک نهاد است. انتظار فرد از نقش به معنای این است که صاحب نقش چه توقعاتی از خود دارد و نقش چه انتظاراتی برای او ایجاد می کند پس شفافیت نقش می تواند سبب رضایت شغلی کارکنان و تعهد شغلی هرچه بیشتر فرد به سازمان شود. همچنین استیرز و همکارانش (۱۹۹۱) نیز نتیجه گرفته بودند که نقش کارکنان باید دقیقاً تعریف و به وضوح مشخص گردد [۸۵].

هنگامی که شغل فرد برای او تعریف و روشن شود، رضایت او از شغلش و میل و دلداگی به اهداف و رسالت های سازمان و پاسخ گویی او به سازمان در قبال خواسته هایی که از او دارند بیشتر می شود. بلا و همکارانش (۱۹۹۳) نیز نشان دادند که بین ویژگیها و وضوح نقش و ابعاد تعهد شغلی، رابطه

مستقیم و معنی داری وجود دارد [۸۶]. منابع انسانی متخصص و متعهد و سازگار با اهداف سازمانی، متمایل به عضویت در سازمان بوده و فراتر از وظایف مقرر خود فعالیت می کنند. تعریف و وضوح نقش می تواند احساس رضایت از انجام کار را به دنبال داشته و این احساس، خود موجب دلگرمی و میل به ماندن در سازمان و احساس مفید بودن را برای فرد ایجاد می کند که در نهایت باعث رضایت مشتریان سازمان و تغییر بینش کلی و نگرش فرد نسبت به وظایف و شغل خود خواهد شد. در این راستا به مدیران منابع انسانی پیشنهاد می شود تا به منظور بکارگیری و بهره برداری از اثرات و نتایج مفید شفافیت نقش کارکنان در تدوین استراتژیهای منابع انسانی، سعی در افزایش میزان وضوح نقش به ویژه در مشاغل تخصصی گردد تا زمینه ساز یستر مناسب تری جهت ایجاد تعهد شغلی کارکنان شود. همچنین به منظور افزایش شفافیت نقش کارکنان و تعهد شغلی آنها، تدوین دقیق شرح وظایف کارکنان و روشن نمودن ارتباط اهداف و عملکرد سازمان، تعیین دقیق نحوه محاسبه حقوق و مزایا و پاداش های نقدی و غیر نقدی و مطلع نمودن کارکنان در مورد آنها، تعیین نحوه دستیابی کارکنان به آخرین اطلاعات مورد نیاز برای انجام وظایف محوله و تعیین حیطه اختیارات و مسئولیت های کارکنان، پیشنهاد می گردد. این موارد از جمله مهمترین مواردی هستند که حائز کمترین میزان امتیاز از سوی کارکنان در پژوهش حاضر شده اند که لازم است به ترتیب اهمیت مورد شفاف سازی قرار گیرند [۱۳].

۲-۳-۵ رضایتمندی و تعهد سازمانی داوطلبان

تعهد سازمانی، پایه و اساسی را برای آگاهی و شناخت ارتباط میان داوطلبان با سازمان های ورزشی فراهم می کند و عامل کلیدی در حفظ و نگهداری داوطلبان در سازمان و بالا بردن سطح عملکرد آنان به شمار می آید [۴۴]. مطالعات در مورد حفظ و نگهداری داوطلبان نشان می دهد عوامل رضایتمندی در حفظ داوطلبان مؤثر است [۷۵]. اگر داوطلبان از کاری که انجام می دهند رضایت داشته باشند به احتمال فراوان برای رویدادهای ورزشی در سال های آتی نیز داوطلب خواهند شد [۲۳].

کنان و گلدبرگ گلن^۱ (۱۹۹۱) بیان می کنند که افراد تا زمانی به فعالیت های داوطلبانه خود ادامه می دهند که این فعالیت ها ارضاء کننده ی نیازهای فردی آنها باشد. به عبارت دیگر، اگر افراد از تجارب داوطلبی خود رضایت داشته باشند به فعالیت های خود ادامه می دهند و اگر ناراضی باشند از ادامه ی فعالیت سر باز می زنند [۴۰].

هریسون لگ^۲ (۱۹۹۴)، با مطالعه ی رضایتمندی و تعهد سازمانی ۱۰۸ نیروی داوطلب حاضر در سازمان ها و باشگاههای ورزش معلولین، بیان داشت بین تعهد سازمانی و رضایتمندی داوطلبان ارتباط معناداری وجود دارد، هرچند میزان این همبستگی پایین است [۷۶].

فینکل اشتاین^۳ (۲۰۰۸)، در مطالعه ی خود که بر روی ۱۹۲ داوطلب مشغول به فعالیت در بیمارستان ها انجام داد، به این نتیجه رسید که بین رضایتمندی داوطلبان با ماندگاری و میزان ساعاتی که صرف امور داوطلبی می کنند ارتباط معناداری وجود دارد [۶۳].

میلز و شولز^۴ (۲۰۰۹)، به بررسی تضاد نقش، تضاد رابطه، تعهد سازمانی و رضایتمندی در بین ۷۰ نیروی داوطلب در باشگاههای بسکتبال انگلستان پرداختند. آنها هیچ گونه رابطه معناداری بین رضایت مندی و تعهد سازمانی داوطلبان پیدا نکردند و تنها بین تضاد نقش با رضایت مندی ارتباط منفی و معناداری وجود داشت [۸۰].

۲-۴ جمع بندی

در دهه های اخیر، تغییرات اجتماعی و اقتصادی در سراسر دنیا منجر به تغییر ماهیت نیروی کار سازمان ها و نهادهای مختلف شده است و داوطلبان به عنوان بخشی از منابع انسانی در اغلب بخش های خدماتی، تفریحی و ورزشی مشغول به کار شده اند. در تعاریف ارائه شده، داوطلب واقعی کسی است که به طور آزادانه، بدون دریافت دستمزد یا پاداش و در یک ساختار رسمی به دیگران خدمت می کند،

^۱ Cnann & Goldberg-Glen

^۲ Harrison Legg

^۳ Finkelstein

^۴ Mills & Schulz

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سالهای گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان بوده است و شفافیت نقش میزان ارائه اطلاعات مورد نیاز در ارتباط با یک نقش به کارکنان و درک آن توسط آنها گفته می شود. مطالعات نشان می دهد، اغلب افراد ترجیح می دهند در فعالیت هایی مشارکت داشته باشند که نیازمند تعهدات کوتاه مدت هستند. بنابراین تمایل اجتماعی و تفریحی، بیشتر از داوطلبی در سازمان ها یا نهادهایی است که فعالیت در آنها مستلزم تعهد بلند مدت برای خدمت است.

انتخاب افراد مناسب، آموزش دیده و متعهد باعث می شود تا دست یابی به اهداف مربوط به رویدادهای ورزشی بهتر و راحت تر صورت پذیرد. آگاهی و شناخت از میزان شفافیت نقش داوطلبان به مدیران امور داوطلبی کمک می کند تا داوطلبانی را شناسایی کنند که به فعالیت های خود در رویدادهای ورزشی ادامه دهند. برای بهبود استفاده از داوطلبان در رویدادها، مدیران باید از میزان شفافیت نقش افراد برای داوطلبی و سطح تعهد داوطلبان مطلع باشند.

فصل سوم

روش شناسی تحقیق

۳-۱ مقدمه

در این فصل، جامعه آماری، نمونه آماری، ابزار تحقیق، روش تحقیق و روش آماری تحقیق مورد بررسی قرار گرفته اند.

۳-۲ جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این مطالعه شامل کلیه ی داوطلبان شرکت کننده در سیزدهمین دوره المپیاد فرهنگی - ورزشی دانشجویان پسر دانشگاههای کشور بوده است. طبق آمار ارائه شده از سوی ستاد برگزاری این دوره از بازیها و نیز اطلاعات گرفته شده از انجمن داوطلبان ورزشی دانشگاههای کشور، ۱۰۵ نفر داوطلب در برگزاری این رویداد فرهنگی-ورزشی در دانشگاه فردوسی مشهد (تیرماه ۹۵) مشارکت داشتند؛ با توجه به پایین بودن حجم جامعه، نمونه آماری بصورت تمام شمار استفاده گردید، که در حقیقت نمونه برابر جامعه است. براین اساس، پس از توزیع و جمع آوری پرسشنامه ها و بعد از حذف پرسشنامه های ناقص، تعداد ۹۵ نفر نیروی داوطلب حاضر در رویداد به عنوان نمونه آماری در این تحقیق شرکت نمودند.

۳-۳ نوع تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است بنابراین این تحقیق، از نوع تحقیقات همبستگی است.

این تحقیق از نظر روش اجرا از نوع کتابخانه ای و میدانی است. به منظور گردآوری داده ها و اطلاعات مورد نیاز عمدتاً از دو روش کتابخانه ای و روش میدانی استفاده شده است. منظور از روش کتابخانه ای مراجعه به منابع دست اول و دست دوم مکتوب می باشد. در این تحقیق اسناد، مدارک، کتب، جزوات، آمارها، مقالات، نشریات و موارد مشابه در ارتباط با موضوع تحقیق، مورد بررسی و استفاده قرار گرفته است. از روش میدانی به منظور گردآوری داده های مورد نیاز برای تحلیل آماری و آزمون فرضیه ها استفاده شده است.

۳-۴ ابزار تحقیق

در این مطالعه از یک پرسشنامه اطلاعات جمعیت شناختی و سه پرسشنامه شفافیت نقش (ساویر ۱۹۹۲)، پرسشنامه رضایتمندی از تجارب داوطلبی (ملایی و همکاران ۱۳۸۸) و پرسشنامه تعهد داوطلبی (آلن و می-یر ۱۹۹۷) استفاده شد. تمامی پرسشنامه ها برای تأیید و روایی صوری و محتوایی در اختیار ۱۰ تن از صاحب نظران قرار گرفت تا نظرات تخصصی خود را در مورد چگونگی نگارش سوال ها، تعداد سوالات، محتوای پرسشنامه ها، ارتباط سوالات با گزینه ها و هماهنگی سوالات با اهداف تحقیق اعلام نمایند؛ پس از بررسی و لحاظ کردن نظرات و پیشنهادها، پرسشنامه نهایی تنظیم و تأیید شد و در اختیار نمونه آماری تحقیق قرار گرفت.

۳-۴-۱ پرسشنامه شفافیت نقش داوطلبان

برای ارزیابی میزان شفافیت نقش داوطلبان حاضر در سیزدهمین المپیاد فرهنگی-ورزشی دانشجویان پسر سراسر کشور، پس از مطالعه و جستجو در منابع موجود در این زمینه، در نهایت پرسشنامه ی شفافیت نقش ساویر (۱۹۹۲) استفاده شد که توسط حسن زاده (۱۳۹۲) در دو بعد شفافیت هدف و شفافیت فرایند در قالب ۱۶ سؤال در مقیاس ۵ ارزشی لیکرت از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) ترجمه شده است. برای تعیین پایایی (ثبات درونی) ابزار، در یک مطالعه راهنما تعداد ۳۰ پرسشنامه در میان داوطلبان شرکت کننده در المپیاد ورزشی دانشجویان پسر دانشگاه فردوسی مشهد توزیع شد که در نهایت میزان آن با استفاده از ضریب همبستگی آلفای کرونباخ ۰/۹۴ محاسبه شد. پایایی هریک از عوامل شفافیت نقش نیز به صورت جداگانه محاسبه شد که بر این اساس میزان آلفای کرونباخ هریک از عوامل شفافیت هدف و شفافیت فرایند به ترتیب ۰/۹۶ و ۰/۹۴ بود. میزان پایایی هریک از عوامل پرسشنامه شفافیت نقش در جدول (۳-۱) آمده است.

جدول (۱-۳)، میزان پایایی ابعاد پرسشنامه شفافیت نقش داوطلبان

ابعاد	شماره سوالات در پرسشنامه	مقدار آلفای کرونباخ
شفافیت هدف	۶-۵-۴-۳-۲-۱	۰/۹۶
شفافیت فرایند	۱۶-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۱۰-۹-۸-۷	۰/۹۴

۳-۴-۲ پرسشنامه رضایتمندی داوطلبی

برای ارزیابی میزان رضایتمندی داوطلبان حاضر در سیزدهمین المپیاد فرهنگی-ورزشی دانشجویان پسر، پس از مطالعه و جستجو در منابع موجود در این زمینه، در نهایت پرسشنامه ی رضایتمندی از تجارب داوطلبی استفاده شد که توسط ملائی و همکاران (۱۳۸۸) اعتباریابی شده است. این پرسشنامه با تغییر برخی از سوالات پرسشنامه انگیزه های داوطلبی اندام و همکاران (۱۳۸۷) و بر اساس آیتم های موجود در مطالعات فارل و همکاران (۱۹۹۸)، گالیندو-کوهن و مگازلی (۲۰۰۱)، ریزر و همکاران (۲۰۰۵)، چانگ (۲۰۰۳) و پگ (۲۰۰۲) در مقیاس پنج ارزشی لیکرت در پیوستاری از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) طراحی شده است که رضایتمندی را در هشت عامل کسب تجربه، پیشرفت، حمایتی، شغلی، هدفمند، مادی، تعهد و اجتماعی می سنجد. برای تعیین پایایی (ثبات درونی) ابزار، در یک مطالعه راهنما تعداد ۳۰ پرسشنامه در میان داوطلبان شرکت کننده در المپیاد ورزشی دانشجویان پسر توزیع و در نهایت میزان آن با استفاده از ضریب همبستگی آلفای کرونباخ ۰/۹۴ محاسبه شد. پایایی هریک از عوامل رضایتمندی نیز به صورت جداگانه محاسبه شد که بر این اساس میزان آلفای کرونباخ هر یک از عوامل ۰/۶۸ تا ۰/۹۰ متغیر بود. میزان پایایی هریک از عوامل پرسشنامه رضایتمندی از تجارب داوطلبی در جدول (۲-۳) آمده است.

جدول (۳-۲)، میزان پایایی عوامل پرسشنامه رضایتمندی از تجارب داوطلبی

عوامل	شماره سوالات در پرسشنامه	مقدار آلفای کرونباخ
کسب تجربه	۵-۴-۳-۲-۱	۰/۸۹
پیشرفت	۱۱-۱۰-۹-۸-۷-۶	۰/۸۵
حمایتی	۱۶-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲	۰/۹۰
شغلی	۲۰-۱۹-۱۸-۱۷	۰/۷۹
هدفمند	۲۳-۲۲-۲۱	۰/۸۱
مادی	۲۶-۲۵-۲۴	۰/۶۸
تعهد	۲۸-۲۷	۰/۷۰
اجتماعی	۳۱-۳۰-۲۹	۰/۸۱

۳-۴-۳ پرسشنامه تعهد داوطلبان

برای ارزیابی و سنجش میزان تعهد داوطلبان حاضر در المپιάد، از پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و می (۱۹۹۷) استفاده شد که تعهد را در سه بعد عاطفی، مستمر و هنجاری اندازه گیری می کند. این پرسشنامه در مقیاس پنج ارزشی لیکرت در پیوستاری از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) طراحی گردیده است. لازم به ذکر است که دالی^۱ و همکاران (۲۰۰۵) در مطالعه خود بر روی داوطلبان در بخش اجتماعی و امور خیریه به این نتیجه دست یافتند که پرسشنامه مذکور برای سنجش تعهد سازمانی داوطلبان ابزار مناسبی است [۵۴]. برای تعیین پایایی (ثبات درونی) ابزار، در یک مطالعه راهنما تعداد ۳۰ پرسشنامه در میان داوطلبان شرکت کننده در المپιάد ورزشی دانشجویان در دانشگاه فردوسی مشهد توزیع گردید که در نهایت میزان آن با استفاده از ضریب همبستگی آلفای کرونباخ ۰/۹۲ محاسبه شد. پایایی هریک از ابعاد پرسشنامه نیز جداگانه محاسبه شد که بر این اساس میزان آلفای کرونباخ هریک از ابعاد عاطفی، مستمر و هنجاری به ترتیب برابر با ۰/۷۹، ۰/۸۵ و ۰/۷۴ بود. میزان پایایی نهایی هریک از ابعاد پرسشنامه تعهد داوطلبان در جدول (۳-۳) آمده است.

^۱ Dally et al

جدول (۳-۳)، میزان پایایی ابعاد پرسشنامه تعهد داوطلبان

ابعاد	شماره سوالات در پرسشنامه	مقدار آلفای کرونباخ
عاطفی	۶-۵-۴-۳-۲-۱	۰/۷۹
مستمر	۱۲-۱۱-۱۰-۹-۸-۷	۰/۸۵
هنجاری (تکلیفی)	۱۸-۱۷-۱۶-۱۵-۱۴-۱۳	۰/۷۴

۳-۵ روش اجرای تحقیق

پس از هماهنگی های لازم با ستادهای مرکزی برگزاری مسابقات در دانشگاه فردوسی مشهد و انجمن داوطلبان ورزشی دانشگاههای سراسر کشور، پرسشنامه های مورد استفاده از طریق ایمیل برای داوطلبان برگزاری مسابقات ارسال شد.

برای ارزیابی شفافیت نقش، رضایتمندی و تعهد داوطلبان نیاز بود تا مدتی از زمان برگزاری مسابقات گذشته باشد به همین دلیل پس از اتمام رویداد پرسشنامه ها برای داوطلبین ارسال گردید. همچنین برای افزایش دقت و اطمینان بیشتر، برخی از سوالات جمعیت شناختی از آزمودنیها مورد پرسش قرار گرفت؛ که این سوالات شامل تاریخ تولد، جنسیت، استان محل سکونت، رشته تحصیلی و سطح فعالیت داوطلبان در صورت انجام دادن یک رشته ورزشی خاص بود.

۳-۶ روش های آماری

از روش های آمار توصیفی (فراوانی، فراوانی نسبی، میانگین، انحراف معیار) برای ارزیابی ویژگیهای جمعیت شناختی و همچنین تعیین ارتباط متغیرها استفاده شد. از آلفای کرونباخ برای تعیین میزان پایایی پرسشنامه ها استفاده گردید. چگونگی توزیع داده های تحقیق با استفاده از آزمون کولموگراف-اسمیرنوف بررسی شد. چون توزیع داده-های پژوهش نرمال نبود در تحلیل فرضیه های تحقیق از آزمون های آمار استنباطی غیر پارامتریک در سطوح معناداری ۰/۰۵ و ۰/۰۱ استفاده شد. بر این اساس برای سنجش میزان همبستگی بین متغیرهای تحقیق، از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده گردید. از نرم افزار SPSS نسخه ۲۲ برای تجزیه تحلیل آماری این مطالعه استفاده گردید.

فصل چهارم

تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق

۴-۱ مقدمه

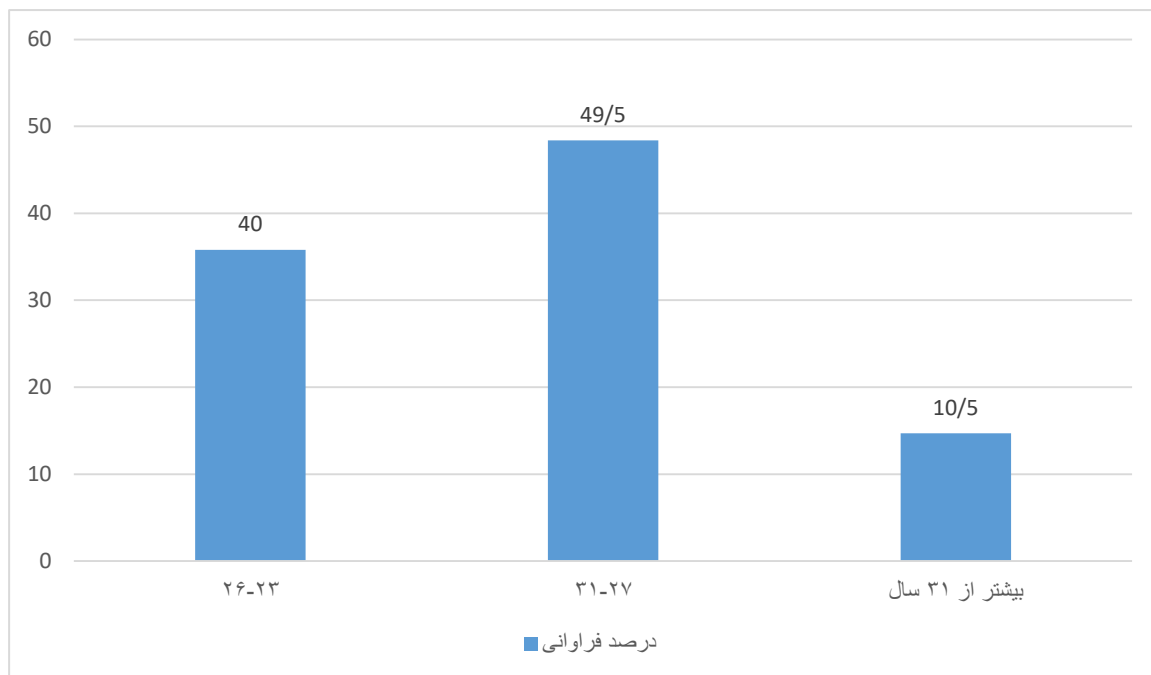
این فصل شامل دو بخش توصیفی و استنباطی است. در ابتدا مشخصات جمعیت شناختی، میانگین، انحراف استاندارد و فراوانی درصدی یافته‌های تحقیق به صورت جدول و نمودار گزارش شده است و سپس فرضیه‌های پژوهش با استفاده از آزمون‌های آمار استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

۴-۲ توصیف ویژگیهای جمعیت شناختی آزمودنی‌ها

در این بخش یافته‌های پژوهش، با استفاده از روش‌های آمار توصیفی مورد بررسی قرار گرفته است. در زیر بخش مشخصات جمعیت شناختی، برخی از ویژگیهای فردی آزمودنی‌های تحقیق بر اساس سن، جنسیت، وضعیت تأهل، رشته تحصیلی، بومی و غیر بومی بودن، مقطع تحصیلی، سابقه ورزشی و سابقه کار داوطلبی مقایسه شده است.

بررسی مشخصات جمعیت شناختی آزمودنی‌های تحقیق نشان داد که از بین ۹۵ داوطلب ۴۹/۵ درصد بین ۲۷ تا ۳۱ سال قرار داشتند و ۱۰/۵ درصد بالای ۳۱ سال قرار داشتند. هم چنین اطلاعات جدول (۴-۱) نشان می‌دهد که در این المپیاد تنها ۵ داوطلب خانم حضور داشتند. از طرفی دیگر، اغلب آزمودنیها مجرد بودند و تنها ۱۶/۸ درصد از داوطلبین متأهل بودند. ۵۸/۹ درصد داوطلبان رشته تربیت بدنی و ۴۱/۱ درصد رشته‌های غیر تربیت بدنی بودند. هم چنین ۹۰/۵ درصد از آزمودنیها افراد بومی بودند که در استان خراسان رضوی سکونت داشتند.

نمودار (۴-۱) سن آزمودنیهای تحقیق



جدول (۴-۱)، ویژگیهای جمعیت شناختی آزمودنیها

ویژگیهای جمعیت شناختی	فراوانی	درصد
جنسیت	دختر	۵/۳
	پسر	۹۴/۷
وضعیت تأهل	مجرد	۸۳/۲
	متأهل	۱۶/۸
رشته تحصیلی	تربیت بدنی	۴۱/۱
	غیر تربیت بدنی	۵۸/۹
وضعیت محل سکونت	بومی	۹۰/۵
	غیر بومی	۹/۵

همان طور که در جدول (۲-۴) ملاحظه می شود همه آزمودنیها در زمان برگزاری المپیاد دانشجو بودند که از این میان ۲۱ درصد در مقطع کارشناسی و ۴۹/۵ درصد در مقطع کارشناسی ارشد در حال تحصیل بودند

و همچنین ۲۹/۵ درصد در مقطع دکتری در حال تحصیل بودند.

جدول (۲-۴) ، وضعیت تحصیلی آزمودنیها

مقطع تحصیلی	فراوانی	درصد
کارشناسی	۲۰	۲۱
کارشناسی ارشد	۴۷	۴۹/۵
دکتری	۲۸	۲۹/۵

با توجه به جدول (۳-۴) و ملاحظه می شود ۶۰ درصد آزمودنیها دارای سابقه پرداختن به فعالیت های ورزشی بودند که بیشتر آنها در سطح ورزش دانشگاهی به فعالیت می پرداختند.

جدول (۳-۴) ، توزیع سابقه ورزشی آزمودنیهای پژوهش

داشتن سابقه ورزشی	فراوانی	درصد
بله	۵۷	۶۰
خیر	۳۸	۴۰

۳-۴ توزیع نمرات متغیرهای تحقیق

پیش از تحلیل داده ها و آزمون فرضیه های تحقیق ، از آزمون کالموگراف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن داده ها استفاده شد. نتایج جدول (۴-۴) نشان می دهد که توزیع همه متغیرهای پژوهش با توزیع طبیعی (در سطح) تفاوت معنی داری دارد. لذا از آزمون غیر پارامتریک ضریب همبستگی اسپیرمن برای تحلیل این متغیرها استفاده شد. تمامی فرضیه های تحقیق در سطح معنی داری $p < 0/01$ و $p < 0/05$ بررسی شده اند.

جدول (۴-۴)، بررسی توزیع نمرات متغیرهای تحقیق بر اساس آزمون کالموگراف - اسمیرنوف

متغیرهای تحقیق	آماره آزمون (Z)	سطح معناداری
ابعاد شفافیت نقش	شفافیت هدف	۰/۴۹
	شفافیت فرایند	۰/۴۷
ابعاد رضایتمندی	کسب تجربه	۰/۴۵
	پیشرفت	۰/۴۴
	حمایتی	۰/۲۵
	شغلی	۰/۳۲
	هدفمندی	۰/۴۷
	مادی	۰/۱۹
	تعهد	۰/۴۷
	اجتماعی	۰/۱۸
	عاطفی	۰/۴۳
ابعاد تعهد سازمانی	مستمر	۰/۴۹
	هنجاری	۰/۳۹

۴-۴ آزمون فرضیه های تحقیق

۴-۴-۱ آزمون فرضیه اول

فرضیه صفر (H_0): بین شفافیت نقش و رضایتمندی داوطلبان ارتباط معناداری وجود ندارد.

همان طور که در جدول (۴-۵) ملاحظه می شود، بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن، ضریب همبستگی محاسبه شده بین شفافیت نقش و رضایتمندی داوطلبان در سطوح ۰/۰۵ و ۰/۰۱ معنادار است. این ضریب ۰/۷۸ است، هم چنین ضرایب همبستگی محاسبه شده بین ابعاد شفافیت نقش با اغلب ابعاد رضایتمندی معنادار است که بیشترین ضریب همبستگی (۰/۶۴) به ارتباط بین بعد پیشرفت و بعد

شفافیت فرایند اختصاص دارد و کمترین ضریب همبستگی (۰/۰۱) به ارتباط بین بعد اجتماعی و بعد شفافیت فرایند اختصاص دارد.

جدول (۴-۵)، میزان ارتباط بین ابعاد شفافیت نقش با ابعاد رضایتمندی

شفافیت نقش	شفافیت فرایند	شفافیت هدف	ابعاد شفافیت نقش ابعاد رضایتمندی
۰/۴۸**	۰/۴۹**	۰/۴۰**	کسب تجربه
۰/۶۲**	۰/۶۴**	۰/۴۰**	پیشرفت
۰/۲۹**	۰/۲۸**	۰/۲۷**	حمایتی
۰/۱۱	۰/۰۹	۰/۰۸	شغلی
۰/۵۸**	۰/۴۸**	۰/۵۵**	هدفمند
۰/۰۴	۰/۰۷	۰/۰۲	مادی
۰/۲۲*	۰/۲۱*	۰/۱۶	تعهد
۰/۰۳	۰/۰۱	۰/۰۷	اجتماعی
۰/۷۸**	۰/۸۸**	۰/۷۸**	رضایتمندی کل

**در سطح ۰/۰۱ $P <$ معنادار است.

*در سطح ۰/۰۵ $P <$ معنادار است.

۴-۴-۲ آزمون فرضیه دوم

فرضیه صفر (H_0): بین شفافیت نقش و تعهد سازمانی ارتباط معناداری وجود ندارد.

همان طور که در جدول (۴-۶) ملاحظه می شود ، بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن، ضریب همبستگی محاسبه شده بین شفافیت نقش و تعهد سازمانی در سطوح ۰/۰۵ و ۰/۰۱ معنادار است. مقدار محاسبه شده ۰/۸۲ است. همچنین بین ابعاد شفافیت نقش با برخی ابعاد تعهد سازمانی ارتباط معنادار وجود دارد.

(۴-۶)، میزان ارتباط بین ابعاد تعهد سازمانی و ابعاد شفافیت نقش

ابعاد شفافیت نقش	ابعاد تعهد سازمانی	شفافیت هدف	شفافیت فرایند	شفافیت نقش
عاطفی	۰/۲۴*	۰/۴۴**	۰/۴۷**	
مستمر	۰/۵۴**	۰/۴۹**	۰/۶۵**	
هنجاری	۰/۳۸**	۰/۵۷**	۰/۵۹**	
تعهد سازمانی	۰/۶۱**	۰/۷۲**	۰/۸۲**	

**در سطح $P < 0.01$ معنادار است.

*در سطح $P < 0.05$ معنادار است.

۴-۳-۴ آزمون فرضیه سوم

فرضیه صفر (H_0): بین رضایتمندی و تعهد سازمانی ارتباط معناداری وجود ندارد.

با توجه به جدول (۴-۷) بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن، ضریب همبستگی محاسبه شده بین رضایتمندی و تعهد سازمانی داوطلبان در سطوح ۰/۰۵ و ۰/۰۱ معنادار است. مقدار این همبستگی ۰/۷۴ محاسبه شد. همچنین بین اغلب ابعاد رضایتمندی با ابعاد تعهد سازمانی ارتباط معنادار وجود دارد.

جدول (۴-۷)، میزان ارتباط بین ابعاد رضایتمندی و ابعاد تعهد سازمانی

ابعاد رضایتمندی	ابعاد تعهد سازمانی	عاطفی	مستمر	هنجاری	تعهد سازمانی
کسب تجربه	۰/۳۳**	۰/۳۰**	۰/۳۶**	۰/۵۳**	۰/۵۳**
پیشرفت	۰/۴۲**	۰/۳۰**	۰/۳۶**	۰/۳۵**	۰/۵۳**
حمایتی	۰/۳۰**	۰/۳۰**	۰/۳۰**	۰/۲۴**	۰/۳۶**
شغلی	۰/۱۲	۰/۱۲	۰/۱۶	۰/۱۲	۰/۲۳*
هدفمند	۰/۱۷	۰/۳۰**	۰/۳۶**	۰/۴۲**	۰/۴۲**
مادی	۰/۰۵	۰/۰۲	۰/۱۴	۰/۰۱	۰/۰۱
تعهد	۰/۱۸	۰/۲۸**	۰/۳۴**	۰/۳۵**	۰/۳۵**
اجتماعی	۰/۰۳	۰/۰۱	۰/۰۹	۰/۰۹	۰/۰۹
رضایتمندی کل	۰/۵۱**	۰/۵۴**	۰/۵۳**	۰/۷۴**	۰/۷۴**

**در سطح $P < 0.01$ معنادار است.

*در سطح $P < 0.05$ معنادار است.

فصل پنجم

بحث و نتیجه گیری

۵-۱ مقدمه

در این فصل ابتدا و به طور اجمالی، به مرور طرح تحقیق، مبانی نظری و پیشینه آن پرداخته شده است. سپس نتایج و یافته های پژوهش مورد بحث و بررسی قرار گرفته است و در انتها پیشنهادهای کاربردی برای مدیران و برنامه ریزان رویدادهای ورزشی و هم چنین موضوعاتی برای مطالعات آینده ارائه گردیده است.

۵-۲ خلاصه تحقیق

برنامه ریزی صحیح و مدیریت نیروی انسانی اصلی ترین بخش از برگزاری هر رویداد موفق محسوب می شود. انتخاب افراد مناسب و آموزش دیده باعث می شود تا دست یابی به اهداف مربوط به رویدادها بهتر و راحت تر صورت پذیرد. برگزاری بسیاری از رویدادهای ورزشی، عمدتاً به فعالیت داوطلبان در کنار کارکنان رسمی بستگی دارد، تا این اطمینان حاصل شود که حجم وسیعی از خدمات، به افراد حاضر در این رویدادها ارائه می شود. گزینش افراد و به ویژه داوطلبان برای همکاری در یک رویداد کار چندان آسانی نیست [۴۰]؛ کاسکلی (۲۰۰۶) مدیریت صحیح و فهم دقیق از کارهای داوطلبان در ورزش را از اصول ابتدایی حمایت و پرورش این افراد و گروههای با ارزش می داند [۴۴]. داوطلبان، منابع انسانی کلیدی برای سازمان های ورزشی محسوب می شوند، لذا کارایی و اثربخشی آنها برای سازمانهایشان دارای اهمیت است [۴۵]. از این رو یکی از چالش های مهم سازمانهای ورزشی داوطلبانی هستند که در سازمان فعالیت می کنند؛ زیرا با ترک خدمت و غیبت کمتر نیروهای داوطلب، سازمان ها می توانند زمان و اعتبار مورد نیاز، برای جذب و آموزش داوطلبان جدید را ذخیره نمایند و در عین حال، اثربخشی و رضایت آنان را افزایش دهند [۳۸]. تصمیم فرد داوطلب برای قطع همکاری با سازمان، ممکن است نشانه ای از سطح تعهد سازمانی او باشد. فرد داوطلبی که سطح پایینی از تعهد را نسبت به سازمان ورزشی خود دارد، به احتمال زیاد سازمانش را ترک خواهد نمود، حتی اگر فرد دیگری برای پر کردن جایگاه و شغل او وجود نداشته باشد [۴۷]. تعهد سازمانی، پایه و اساسی را برای آگاهی و شناخت ارتباط

میان داوطلبان با سازمانهای ورزشی فراهم می کند و عاملی کلیدی در حفظ و نگهداری داوطلبان در سازمان و بالا بردن سطح عملکرد آنان به شمار می آید [۴۴]. کاسکلی و بوآگ دریافتند تعهد سازمانی به طور معناداری بین داوطلبانی که در سازمانهایشان ادامه ی فعالیت می دهند و آنهایی که سازمان را ترک می کنند، تمایز ایجاد می کند [۴۶]. تعهد سازمانی داوطلبان، به عنوان شاخص اثربخشی سازمان ها و ارائه ی خدمات ورزشی شناخته شده است [۵۹،۴۵].

تحقیقات نشان می دهد که شفافیت نقش حلقه اتصال رضایتمندی، تعهد و تمایل این افراد به ادامه ی فعالیت داوطلبانه-شان محسوب می شود. آگاهی از عوامل رضایتمندی در داوطلبان و فراهم نمودن شرایط تحقق آن موجب افزایش احتمال داوطلبی مجدد این افراد و ادامه فعالیت های داوطلبانه، ارائه تصویری مثبت از سازمان در جامعه و در نهایت جذب داوطلبان بیشتر می شود [۷۹،۳۷]. همانند سایر سازمان ها درک رضایتمندی داوطلبان در ورزش و سازمان های ورزشی و تفریحی یک عامل مهم در جذب و حفظ داوطلبان، ثبات و پایداری سازمان و در نهایت موفقیت آنهاست [۹۱،۳۲].

جذب، آموزش و بطور کلی مسائل مربوط به فرایند مدیریت داوطلب، کارکردی پر هزینه برای سازمان ها می باشد [۷۸]. مدیران سازمان ها و رویدادهای ورزشی، وجود داوطلبان بیشتر را برای ارائه خدمات بهتر و مؤثرتر، لازم می دانند و همواره در صدد یافتن و جذب داوطلبان بیشتری هستند و از کمبود تعداد داوطلبان شکایت دارند. در حالی که مفیدترین و مؤثرترین راه حل برای این مشکل، حفظ و نگهداری داوطلبان است [۴۸]. حفظ داوطلبان از نظر اقتصادی و غیر اقتصادی اثرات مهمی برای سازمان ها در پی دارد و به اثربخشی و کارایی سازمان ها کمک بسیاری می کند [۸۲]. سازمان های ورزشی که در حفظ داوطلبان موفق نیستند و شکست می خورند، در راستای جذب و آموزش نیروهای جدید، تلاش و زحمات بسیاری را نسبت به دیگر امور سازمانی خود، متحمل می شوند [۴۷]. مدیران سازمان ها و رویدادهای ورزشی برای ایجاد و اجرای هرچه بهتر استراتژی های حفظ و نگهداری نیروهای داوطلب، باید به عوامل شفافیت نقش، رضایتمندی و تعهد سازمانی این نیروهای با ارزش و کلیدی توجه ویژه ای داشته باشند. لذا آگاهی و شناخت این عوامل و بررسی ارتباط آنها با یکدیگر ضرورت دارد.

به دلیل وجود اطلاعات اندک درباره امور داوطلبی به ویژه رضایتمندی و تعهد سازمانی داوطلبان در کشور، توجه کمتر به عوامل شفافیت نقش، رضایتمندی و تعهد داوطلبان رویدادهای ملی و منطقه ای و با توجه به تعامل موجود میان شفافیت نقش، رضایتمندی و تعهد سازمانی داوطلبان، پرداختن به ارتباط بین این سه موضوع ضروری به نظر می رسد.

مطالعه حاضر از نوع توصیفی تحلیلی است و جامعه آماری آن شامل کلیه ی داوطلبان شرکت کننده در سیزدهمین دوره المپیاد دانشجویی پسران کشور است. طبق آمار ارائه شده از سوی ستاد برگزاری این دوره از بازی ها و نیز اطلاعات گرفته شده از انجمن داوطلبان ورزشی دانشگاه های کشور، ۱۰۵ نیروی داوطلب در برگزاری این رویداد فرهنگی-ورزشی در دانشگاه فردوسی مشهد (تیرماه ۹۵) مشارکت داشتند و با توجه به پایین بودن حجم جامعه، نمونه آماری بصورت تمام شمار به دست آمد، که در حقیقت نمونه برابر جامعه است.

ابزار این پژوهش شامل یک پرسشنامه اطلاعات جمعیت شناختی و سه پرسشنامه رضایتمندی از تجارب داوطلبی، پرسشنامه تعهد داوطلبی و پرسشنامه شفافیت نقش استفاده شد. این پرسشنامه با تغییر برخی از سوالات پرسشنامه انگیزه های داوطلبی اندام و همکاران (۱۳۸۷) و بر اساس آیتم های موجود در مطالعات فارل و همکاران (۱۹۹۸)، گالیندو-کوهن و گزلی (۲۰۰۱)، ریزر و همکاران (۲۰۰۵)، چانگ (۲۰۰۳) و پگ (۲۰۰۲) رضایتمندی را در هشت عامل کسب تجربه، پیشرفت، حمایتی، شغلی، هدفمند، مادی، تعهد و اجتماعی می سنجد. برای سنجش میزان تعهد داوطلبان حاضر در المپیاد، از پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و می یر (۱۹۹۷) که تعهد را در سه بعد عاطفی، مستمر و هنجاری اندازه گیری می کند، استفاده گردید. همچنین برای سنجش شفافیت نقش از پرسشنامه شفافیت نقش ساویر (۱۹۹۲) که توسط عبدالمجید حسن زاده (۱۳۹۲) در دو بعد شفافیت هدف و شفافیت فرایند استفاده گردید.

تمامی پرسشنامه ها برای تأیید روایی صوری و محتوایی در اختیار ۱۰ نفر از صاحب نظران قرار گرفت؛ پس از بررسی و لحاظ کردن نظرات و پیشنهادها، پرسشنامه نهایی تنظیم و تأیید شد و در اختیار نمونه آماری تحقیق گرفت. که در نهایت میزان پایایی پرسشنامه رضایتمندی از تجارب داوطلبی، تعهد

سازمانی و شفافیت نقش داوطلبان با استفاده از ضریب همبستگی آلفای کرونباخ به ترتیب برابر با ۰/۹۴، ۰/۹۲ و ۰/۹۴ محاسبه گردید.

پس از جمع آوری پرسشنامه ها، اطلاعات حاصل با استفاده از آزمون های آماری و نرم افزار SPSS نسخه ۲۲ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج این تحقیق نشان داد که بین شفافیت نقش داوطلبان با رضایتمندی آنان، ارتباط معناداری وجود دارد و ضریب همبستگی برابر با ۰/۷۸ بود، هم چنین بین تعهد سازمانی و شفافیت نقش ارتباط معناداری وجود داشت که ضریب همبستگی برابر با ۰/۸۲ بود و تعهد سازمانی با رضایتمندی داوطلبان ضریب همبستگی برابر با ۰/۷۴ اختصاص داشت.

۵-۳ بحث و نتیجه گیری

تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش نشان داد که بین شفافیت نقش و تعهد داوطلبان ارتباط معناداری وجود دارد و میزان همبستگی بین آنها ۰/۷۲ بود. یافته های مطالعه حاضر با نتایج مطالعات رابینز (۱۹۹۷)، ماودی و همکاران (۱۹۷۹) و رحیم قربانی (۱۳۹۰) همسو است. در واقع میزان روشن و واضح بودن وظایف داوطلبان و فرایند انجام کارها در راستای نیل به اهداف المپیاد با میزان ماندگاری داوطلبان و وابستگی عاطفی و اخلاقی آنان ارتباط مستقیم دارد. به عبارت دیگر اگر وظایف داوطلبان و فرایند کلی انجام کارها برای داوطلبان تشریح شود افراد داوطلب، خود را با وظایف محوله وفق خواهند داد و با رغبت وظایفشان را انجام خواهند داد که این امر میل و رغبت افراد به ادامه ی همکاری با المپیاد را موجب خواهد شد.

به علاوه بین شفافیت هدف و شفافیت فرایند با تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری ارتباط معناداری وجود داشت.

بیشترین میزان همبستگی به ارتباط بین شفافیت فرایند با تعهد هنجاری (۰/۵۷) اختصاص داشت که نشان دهنده ی افزایش میل به ماندن در رویدادی است که فرد از روند و چگونگی انجام کار در آن آگاه است.

میزان همبستگی بین شفافیت هدف با تعهد عاطفی (۰/۲۴)، تعهد مستمر (۰/۵۴) و تعهد هنجاری (۰/۳۸) در سطح خوبی قرار داشت. روابط بالا نشان دهنده ی ارتباط بین آگاهی از اهداف کلی و عینی رویداد با وابستگی عاطفی، اخلاقی و وفاداری داوطلبان است. در واقع اگر داوطلبان از اهداف و عواید عام المنفعه رویداد آگاه باشند وابستگی عاطفی، اخلاقی و وفاداری آنها بسیار افزایش خواهد یافت. لذا مسئولان در این زمینه می توانند بررسی های لازم را انجام دهند.

میزان همبستگی بین شفافیت فرایند با تعهد عاطفی (۰/۴۴)، تعهد مستمر (۰/۴۹) و تعهد هنجاری (۰/۵۷) در سطح بالایی قرار داشت. روابط موجود نشان دهنده ی ارتباط بین آگاهی از چگونگی و روند

انجام کار با وابستگی عاطفی، اخلاقی و وفاداری داوطلبان است. در واقع اگر به داوطلبان آموزشهای لازم جهت چگونگی انجام کار داده شود آنها علاوه بر اینکه راحت تر در رویداد وظایفشان را انجام می دهند، وابستگی عاطفی، اخلاقی و وفاداری بیشتری نسبت به رویداد پیدا خواهند کرد و برای مدت طولانی تری به سازمان کمک خواهند نمود.

تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش نشان داد که بین شفافیت نقش و رضایتمندی داوطلبان ارتباط معناداری وجود دارد و میزان همبستگی بین آنها ۰/۸۲ بود. یافته های مطالعه حاضر با نتایج تحقیقات قربانی (۱۳۹۰)، رایینز آ (۱۹۹۷) و رابرت (۲۰۰۳) همسو است. یعنی چنانچه وظایف فردی و روند انجام کارهای المپیاد برای داوطلبان به وضوح و روشنی شرح داده شود، رضایتمندی داوطلبان را در پی خواهد داشت؛ در واقع یکی از نیازها و انتظارات داوطلبان که رضایتمندی آنها را در پی خواهد داشت، شفافیت نقش آنها است و باید به آن در تحقیقات آتی توجه ویژه نمود.

همچنین بین رضایت کسب تجربه، پیشرفت، حمایتی، هدفمندی، مادی، شغلی و اجتماعی با شفافیت هدف و شفافیت فرایند ارتباط معناداری وجود داشت.

بیشترین میزان همبستگی به ارتباط بین رضایت از پیشرفت و شفافیت فرایند (۰/۵۲) اختصاص داشت که نشان دهنده ی بهبود نگرش داوطلب نسبت به توانایی های خود، بواسطه حضور و همکاری در رویدادی است که فرد از چگونگی و روند انجام کار در آن آگاه است.

میزان همبستگی بین رضایت از کسب تجربه با شفافیت هدف (۰/۴۰) و شفافیت فرایند (۰/۴۹) در سطح بسیار بالایی قرار داشت. روابط موجود نشان دهنده ی ارتباط بین تجربه کسب شده توسط داوطلب بواسطه کار داوطلبی با آگاهی از اهداف عینی و کلی و چگونگی و روند انجام کار داوطلبی است. در واقع چنانچه فرد اهداف عینی و کلی کار داوطلبی و چگونگی و روند انجام آنرا بشناسد میزان رضایت از کسب تجربه فرد افزایش پیدا خواهد کرد.

میزان همبستگی بین رضایت از پیشرفت با شفافیت هدف (۰/۴۰) و شفافیت فرایند (۰/۶۴) در سطح بسیار بالایی قرار داشت. روابط موجود تبیین کننده ی ارتباط بین احساس استقلال و خودباوری داوطلب

به واسطه کار داوطلبی با آگاهی از اهداف عینی و کلی کار داوطلبی و چگونگی و روند انجام آن است. در واقع فرد داوطلب با آگاهی از روند انجام کار و آگاهی از اهدافی که در رویداد وجود دارد می تواند وظیفه اش را بهتر و مؤثرتر انجام دهد و توانایی بیشتری کسب کند که همین امر سبب می شود از میزان پیشرفت توانایی های خود رضایت بیشتری بدست آورد.

میزان همبستگی بین رضایت از عامل حمایتی با شفافیت هدف (۰/۲۷) و شفافیت فرایند (۰/۲۸) در سطح خوبی قرار داشت. روابط موجود تبیین کننده ی ارتباط بین تغییر حالات روانی و دور کردن نگرشهای منفی فرد داوطلب از خود با آگاهی از روند انجام کار و آگاهی از اهداف عینی و کلی رویداد است. در واقع چنانچه مسئولین برگزاری رویداد داوطلب را نسبت به اهداف کلی و عینی رویداد و چگونگی روند انجام کار وی آگاه کنند، داوطلب حس مثبتی نسبت به حضور خود در رویداد احساس می کند و تمام تلاش خود را در راستای تحقق اهداف رویداد به کار خواهد بست.

میزان همبستگی بین رضایت از عامل هدفمندی با شفافیت هدف (۰/۵۵) و شفافیت فرایند (۰/۴۸) در سطح بسیار خوبی قرار داشت. روابط موجود نشان دهنده ی ارتباط بین میزان مؤثر بودن فرد داوطلب با آگاهی از روند انجام کار و آگاهی از اهداف عینی و کلی رویداد است. در واقع چنانچه داوطلب را از اهداف رویداد و روند انجام کار داوطلبی وی آگاه کنیم، داوطلب یک نوع حس مفید و مؤثر بودن در خود احساس می کند و در روند انجام وظایفش نهایت سعی خود را به کار خواهد بست.

میزان همبستگی بین رضایت از عامل تعهد با شفافیت فرایند (۰/۲۱) در سطح متوسطی قرار داشت. رابطه موجود نشان دهنده ی ارتباط بین میزان عمل به تعهدات توسط داوطلبین با آگاهی از چگونگی و روند انجام کار داوطلبی است. در واقع اگر داوطلب را نسبت به روند انجام کارش آگاه کنیم، فرد داوطلب تعهدات و وظایفش را بهتر انجام خواهد داد و رضایت بیشتری کسب خواهد کرد.

تجزیه تحلیل یافته های پژوهش نشان داد که بین رضایتمندی داوطلبان با تعهد سازمانی داوطلبان ارتباط معناداری وجود دارد که میزان همبستگی بین آنها ۰/۷۴ یافت شد. این یافته با نتایج محققان رفتار سازمانی در بخش غیر ورزشی از قبیل پورتر و استیرز (۱۹۷۵)، می یو و آلن (۱۹۸۷)، می یو و

همکاران (۲۰۰۲) همخوانی دارد. هم چنین در بخش داوطلبان با نتایج تحقیقات هریسون لگ (۱۹۹۴)، فینکل اشتاین (۲۰۰۸) همسو است. در حالی که میلز و شولز (۲۰۰۹) در مطالعه خود هیچگونه رابطه معناداری بین رضایتمندی با تعهد سازمانی داوطلبان یافت نکردند. در واقع برآورده کردن نیازهای داوطلبان و ایجاد شرایطی به منظور دستیابی داوطلبان به اهداف فردی آنها در المپیاد سبب می شود افراد نسبت به المپیاد وابستگی عاطفی، اخلاقی و هنجاری پیدا کنند و مدت زمان بیشتری با المپیاد همکاری کنند.

در یافته های محققان مذکور نیز در بخش داوطلبان به صورت تک بعدی مورد بررسی قرار گرفته است. بر این اساس بین اغلب ابعاد رضایتمندی با ابعاد عاطفی، مستمر و هنجاری تعهد سازمانی ارتباط معناداری وجود داشت.

بیشترین میزان همبستگی به ارتباط بین رضایت از عامل پیشرفت با تعهد هنجاری (۰/۵۳) اختصاص داشت که نشان دهنده ارتباط بین میزان رضایت داوطلبان از کسب احساس استقلال بالاتر و احساس مهم بودن به واسطه کار داوطلبی با پیشرفت فردی بواسطه حضور در المپیاد است. در واقع داوطلبان برای کسب احساس استقلال و احساس مهم بودن، حضور در المپیاد و انجام کار داوطلبی را ضروری می دانستند. هم چنین بین رضایت از عامل پیشرفت با تعهد هنجاری نیز ارتباط معناداری وجود داشت در واقع داوطلبان احساس نیاز به باقی ماندن و تداوم حضور در رویداد را برای پیشرفت و تکامل استعدادهایشان ضروری می دانستند.

میزان همبستگی بین رضایت از عامل پیشرفت با تعهد عاطفی (۰/۳۳)، تعهد مستمر (۰/۳۰) و تعهد هنجاری (۰/۵۳) در سطح بالایی قرار داشت. روابط موجود تبیین کننده ی ارتباط بین میزان رضایت داوطلبان از کسب احساس استقلال بالاتر و احساس مهم بودن به واسطه کار داوطلبی با احساس نیاز به باقی ماندن در رویداد، وابستگی اخلاقی داوطلبان و وفاداری آنها به رویداد است. در واقع داوطلبان برای کسب احساس استقلال و احساس مهم بودن، حضور در المپیاد و انجام کار داوطلبی را ضروری می دانستند، وجود ارتباط بین رضایت از عامل پیشرفت و تعهد مستمر نشان می دهد داوطلبان در قبال

احساس استقلال و مهم بودن نسبت به رویداد وابستگی اخلاقی داشتند. هم چنین بین رضایت از عامل پیشرفت با تعهد هنجاری نیز ارتباط معناداری وجود داشت در واقع داوطلبان برای کسب احساس استقلال و غرور ادامه همکاری با رویداد و ترک نکردن رویداد را ضروری می دانستند.

میزان همبستگی بین رضایت از عامل تعهد با تعهد هنجاری (۰/۳۶) و تعهد مستمر (۰/۲۶) در سطح بسیار بالایی قرار داشت. روابط موجود تبیین کننده ی ارتباط بین رضایتمندی از عمل نمودن به دستورات دینی و شرعی خود به واسطه امور داوطلبی و عمل کردن به تعهدات خود در قبال دانشگاه، اساتید و مسئولین برگزاری با وابستگی و وفاداری داوطلبان به رویداد است. در حقیقت اگر داوطلبان از عمل نمودن به دستورات دینی و شرعی به واسطه کار داوطلبی رضایت داشته باشند میل و علاقه به ماندن در رویداد بیشتر شده بطوریکه احساس وابستگی اخلاقی به رویداد پیدا می کنند و مشکلات رویداد را مشکلات خود می دانند. لذا مدیران باید برای افزایش رضایت از عمل داوطلبان تلاش کنند.

میزان همبستگی بین رضایت حمایتی با تعهد عاطفی (۰/۳۰)، تعهد مستمر (۰/۳۰) و تعهد هنجاری (۰/۲۴) در سطح بسیار بالایی قرار داشت. روابط موجود نشان دهنده ی ارتباط بین میزان رضایت داوطلبان از دور کردن احساسات منفی از خود به واسطه کار داوطلبی با وابستگی عاطفی، اخلاقی و وفاداری داوطلبان رویداد است. در واقع چنانچه داوطلبان، از دور کردن احساسات منفی از خود بواسطه کار داوطلبی رضایت داشته باشند وابستگی عاطفی، اخلاقی و وفاداری داوطلبان افزایش پیدا خواهد کرد. لذا مدیران با فضا سازی مثبت و شاد می توانند میزان وفاداری و وابستگی عاطفی و اخلاقی داوطلبان را افزایش دهند.

میزان همبستگی بین رضایت از هدفمندی با تعهد مستمر (۰/۳۰) و تعهد هنجاری (۰/۳۶) در سطح بالا و خوبی قرار داشت که نشان دهنده ی ارتباط بین میزان رضایت از اثربخشی حضور در المپیاد و عمل به خواسته های مسئولین برگزاری رویداد، داوطلبان با وابستگی اخلاقی و وفاداری داوطلبان رویداد است. در حقیقت اگر داوطلبان از میزان اثر بخش بودن فعالیت هایشان و عملی نمودن خواسته های مسئولین برگزاری رویداد رضایت داشته باشند وابستگی اخلاقی و وفاداری آنها به میزان قابل توجهی افزایش می

یابد. از همین رو توصیه می شود مدیران حس اثر بخشی را به داوطلبان منتقل کنند و خواسته هایی در حد توانایی هر داوطلب داشته باشند تا داوطلب از عهده خواسته مدیر به خوبی بر آید .

میزان همبستگی بین رضایت از کسب تجربه با تعهد عاطفی (۰/۳۳) و تعهد مستمر (۰/۳۰) و تعهد هنجاری (۰/۵۳) در سطح بالا و خوبی قرار داشت. روابط موجود، نشان دهنده ی ارتباط بین میزان رضایت از افزایش تجربه در کار گروهی با احساس هویت شخصی، وابستگی اخلاقی و وفاداری داوطلبان وجود داشت. در واقع مدیران و برگزار کنندگان رویداد می توانند با فراهم آوردن شرایطی که در آن افراد وظایف داوطلبی خود را بصورت گروهی انجام می دهند موجبات رضایتمندی آنان را فراهم نمایند تا از این طریق تمایل و علاقه آنان را برای ادامه کار داوطلبی در رویداد و ادای وظیفه در آن افزایش دهند.

۵-۴ پیشنهادها

در این بخش بر اساس یافته های پژوهش، پیشنهادهای کاربردی برای مدیران و برنامه ریزان امور ورزش کشور به ویژه برگزار کنندگان رویدادهای ورزشی ارائه شده است. هم چنین برای بررسی بیشتر و افزایش اطلاعات در حیطه داوطلبان ورزشی به ویژه داوطلبان رویدادی، پیشنهادهایی برای مطالعات آینده مطرح گردیده است.

۵-۴-۱ پیشنهادهای کاربردی

- ✓ از آنجا که بین ابعاد شفافیت نقش با اغلب ابعاد رضایتمندی رابطه وجود دارد؛ مدیران می توانند در کارگاههای آموزشی قبل از برگزاری رویداد اقدام به شفاف سازی فرایند انجام کار و اهداف عینی و کلی رویداد نمایند تا سطح مشارکت داوطلبان و رضایتمندی آنها افزایش یابد.
- ✓ با توجه به اینکه بین ابعاد شفافیت نقش یعنی شفافیت هدف و شفافیت فرایند با ابعاد رضایتمندی از کسب تجربه، پیشرفت، حمایتی و هدفمند ارتباط داشتند، به مدیران برگزاری

رویدادهای ورزشی پیشنهاد می شود برای افزایش میزان رضایتمندی نیروهای داوطلب توجه ویژه ای به مبحث شفافیت نقش داشته باشند.

✓ وجود همبستگی بین ابعاد شفافیت نقش با هر سه بعد تعهد داوطلبان و بالا بودن میزان این ارتباط بیانگر اینست که شفافیت نقش می تواند سهم بسزایی در میزان حفظ و نگهداری داوطلبان داشته باشد. لذا مدیران برگزاری رویدادها باید زمان بیشتری جهت حصول این امر اختصاص دهند.

✓ با توجه به میزان بالای همبستگی بین ابعاد رضایتمندی از کسب تجربه، پیشرفت و حمایتی با هر سه بعد تعهد داوطلبان، مدیران برگزاری رویدادها باید برای حفظ و نگهداری داوطلبان بر ابعاد رضایتمندی تمرکز بیشتری داشته باشند.

۵-۴-۲ پیشنهادهای پژوهشی

✓ با توجه به متفاوت بودن ماهیت کار و فعالیت داوطلبان رویدادهای ورزشی و به ویژه مدت زمان فعالیت این افراد با داوطلبان سازمانی (بلند مدت) و وجود مطالعات محدود در این زمینه، پیشنهاد می شود در یک مطالعه به بررسی ارتباط ابعاد رضایتمندی و تعهد با شفافیت نقش آنان پرداخته شود.

✓ پیشنهاد می شود در مطالعه ای به بررسی ارتباط شفافیت نقش، رضایتمندی و تعهد سازمانی داوطلبان در بخش غیر ورزشی مانند سازمان داوطلبان هلال احمر پرداخته شود و نتایج آن با نتایج مطالعه حاضر مقایسه شود.

منابع:

- [۱] اندام، رضا، همتی نژاد، مهر علی، حمیدی، مهرزاد، رضانی نژاد، رحیم و کاظم نژاد، انوشیروان. (۱۳۸۸). "بررسی موانع داوطلبی در انجمن های ورزشی دانشگاهها". نشریه حرکت تخصصی مدیریت ورزشی، ۲، ۴۹-۳۵.
- [۲] اندام، رضا، همتی نژاد، مهر علی، حمیدی، مهرزاد، رضانی نژاد، رحیم و کاظم نژاد، انوشیروان. (۱۳۸۸). "بررسی انگیزه های داوطلبی در ورزش". فصل نامه المپیک، سال هفدهم، ۳ (پیاپی ۴۷)، ۱۱۶-۱۰۵.
- [۳] بهرامی، سوسن و همکاران. (۱۳۸۷). "رابطه شفافیت نقش و تعهد شغلی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان". مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد/دوره ۱۰، شماره ۲/تابستان ۱۳۸۷/۳۰-۳۶.
- [۴] پاپیان، ناهید. (۱۳۷۲). "بررسی میزان مشارکت اعضای هیئت علمی در فرایند تصمیم گیری مدیران دانشگاههای صنعتی تهران". پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران.
- [۵] حمیدی، مهرزاد. (۱۳۸۴). "مدیریت و طرز اجرای مسابقات ورزشی". بامداد کتاب، چاپ اول.
- [۶] حمیدی، مهرزاد. (۱۳۸۲). "ارتباط بین ساختار سازمانی، اثربخشی و تعهد سازمانی در حوزه های ستادی سازمان های ورزشی کشور". رساله دکتری، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه تهران.
- [۷] رابینتز، استیفن پی. (۱۳۸۵). "رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه ها و کاربردها". ترجمه پارسایان، علی و اعرابی، سید علی. دفتر پژوهش های فرهنگی، چاپ دهم.
- [۸] رضاییان، علی. (۱۳۸۷). "مبانی سازمانی و مدیریت". سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، چاپ یازدهم.

[۹] سید جوادین، سید رضا. (۱۳۸۴). "مروری جامع بر نظریه های مدیریت و سازمان". نگاه دانش، چاپ دوم.

[۱۰] طالب پور، مهدی. (۱۳۸۰). "تحلیل و تبیین نگرش های شغلی مدیران و کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشکده های تربیت بدنی کشور و ارتباط آن با جو سازمانی". پایان نامه دکتری، دانشگاه تهران.

[۱۱] ملائی کوهی، مینا. (۱۳۸۸). "بررسی انگیزه ها و رضایتمندی دانشجویان داوطلب در برگزاری نهمین دوره المپیاد ورزشی دانشگاه های کشور". پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه گیلان.

[۱۲] هادوی، فریده. (۱۳۸۷). "اندازه گیری و ارزشیابی در تربیت بدنی". دانشگاه تربیت معلم، چاپ چهارم.

[۱۳] قربانی، رحیم، نفری، ندا و رضایی، سیمین. (۱۳۹۰). "رابطه میان شفافیت نقش و تعهد شغلی مسولین گروه شعب بانک کشاورزی تهران". مجله مدیریت دولتی دوره ۴، شماره ۹، بهار ۱۳۹۱، صفحات ۸۳-۹۸.

[۱۴] رابینز. (۱۳۷۶). مبانی رفتار سازمانی، ترجمه پارسایان، علی و اعرابی، محمد. تهران، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی.

[۱۵] لی فام، جیمز و هووئه، جیمز. (۱۳۷۰). "مدیریت: مبانی و تئوری ها". ترجمه نائلی، محمد. اهواز، انتشارات دانشگاه شهید چمران، چاپ چهارم.

[۱۶] رنجبریان، بهروز. (۱۳۷۵). تعهد سازمانی، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، سال دهم، شماره ۱ و ۲.

[17]Sergent, M. T. Sedlacek. (1990). "Volunteer Motivation across Student Organization: A Test of Person-Environment fit theory", journal of college student development, 31,255-261.

- [18] Russ, M. (2007). "Individual and organizational differences in organizational commitment and escalation of commitment", A dissertation of Doctor of philosophy.
- [19] Ritchie, J. (2001). "Turning 16 days into 16 years through Olympic legacies", *Event Management*. 6, 155-165.
- [20] Reeser, J.C. Berg, R.L, Willick, S. (2005). "Motivation and Satisfaction among Polyclinic Volunteer at the 2002 Winter Olympic and Paralympics Games", *British Journal of sports Medicine*. 39, 20-27.
- [21] Pyne J.E. (2004). "Human Resource Management for Public and Non-Profit organization", 2nd Edition, Jossey Bass. 122-145.
- [22] Perrino, T. (1998). "Volunteerism in Community First Aid Squad: Factors involving Motivating and Maintaining Members", *Dissertation Abstracts international*. Vol.60, No. 02B, 862.
- [23] Bang, H, & Ross, Stephen D. (2007). "Volunteer Motivation and Satisfaction", [http:// www. Hrsm. sc. edu/ JVEM/ Vol1No1/](http://www.Hrsm.sc.edu/JVEM/Vol1No1/) Volunteer Motivation.
- [24] Pegg, S. (2002). "Satisfaction of Volunteer involved in Community Events: implication for the Event Manager", *Business Event Research Conference*, Australian Center for Event Management, Sydney University of Technology. 253-274.
- [25] Bang, Hyejin. (2007). "Examining Organizational Commitment of Volunteers in Non-Profit sport and Recreation Organizations", A Dissertation Submitted to the Faculty of the graduate school of the University Of Minnestota in Partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of philosophy.

- [26]Outi, M. (2007). "Motivation and Experiences of Volunteers at Helsinki 2005", Research institute for Olympic Sport 12th Annual Cogress of the ECSS. 11-14 July. Finland.
- [27]Winniford, J, C, Carpenter, D, S, Grider, C. (1997). "Motivation College Student Volunteers: A Review", NASPA Journal. 34(2), 134-146.
- [28]Bosley, H, E. (2004). "Volunteers Perceptions of Impact of the Azalea Festival: Do Findings on Resident perceptions of Tourism Impacts Apply? ", Thesis of Master of Science, Parks, Recreation and Tourism Management, North Carolina State University.
- [29]Wilson, A, Pimm, G. (1996). "The Tyranny of the Volunteer: the Care and Feeding of Voluntary WorkForce", Management Decision. 34(4), 24-40.
- [30]Wang, P, Z. (2004). "Assessing Motivations for Sport Volunteerism ", Advanced in Consumer Research. 31, 420-425.
- [31]Chang, K. Chelladurai, P. (2003). "Comparison of Part-Time Workers and Full-Time Workers: Commitment and Citizenship Behaviors in Korean sport organizashions". Journal of Sport Management. 17, 394-416.
- [32]Chelladuray, P. (2006). "Human Resource Management in Sport and Recreation". 2nd Edition, Human Kinetics.
- [33]Wang, P, Ali, Y, Van Dessel, M. (2006). "Motivations for Sports Volunteerism and Intention to Volunteer, Advancing Theory: Maintaining Reelevance". Australian and NewZealand Marketing Academy Conference, Brisbane, Australia, December.

- [34]Chun, H. (2003). "A study of volunteer motivation and satisfaction in the 2002FIFA World Cup Korea Japan". Master of Sport Science in Sport Management Thesis. United State Sport Academy.
- [35]Van Loggernberg, D, V. (2008). "Australian Volunteer in the Health Section Antecedents to Volunteers Intention to Leave". Phd Thesis of Psychology, Murdoch University.
- [36]Van Dyne, L, Graham, J, W, Dienesch, R, M. (1994). "Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefintion, Measurment and Validation". Academy of Management Journal. 37(4), 785-802.
- [37]Van der Wagen, L. (2007). "Human Resource Management for Event". Managing the Event workforce. Book Reviews, Tourism Management. 28, 1574-1583.
- [38]Clary, G. (2004). "Volunteer Sustainability: how nonprofits can sustain volunteers commitment". Snapshots. 36, 1-6.
- [39]Cnaan, R, Handy, F, Wadsworth, M. (1996)." Defining Who is a Volunteer: Coceptual and Empirical Considrations". Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly. 25(3), 364-383.
- [40]Cnaan, R, A & Goldberg-Glen, R, S. (1991)." Measuring Motivation to Volunteer in Human services". The Journal of Applied BehavioralScience. 27, 269-284.
- [41]Cnaan, R, A, Cascio T, A. (1999)." Performance and Commitment: Issues in management Volunteers in Human service organization". Journal of Social Service Research. 24(3/4), 1-4.

[42]Coyne, B, S, Coyne, E, J. (2001)." Getting, Keeping and caring for unpaid volunteers for professional golf tournament event: a Study of the recruitment/ retention unpaid volunteers for staging large, mass-attended, high-pro ile Professional Golf association (PGA) golf tournaments". Human Resource Development international. 4(2), 199-214.

[43]Strigas, A. (2008)." Get More out of your Volunteer". Sport Truf, Managers Association, Sunfrancisco, USA, April.

[44]Cuskelly, G, Hoye, R & Auld, C. (2006)." Working with volunteer in Sport: Theory and Practices". Routeldege, London.

[45]Cuskelly, G, McIntyre, N & Boag, A. (1998). "A Longitudinal study of the development of organizational commitment among volunteer sport administrator". Journal of Sport Management. Vol, 12, No.3, 181-202.

[46]Cuskelly, Graham & Boag, Alistair. (2001)." Organizational Commitment and Turnover among Volunteer Sport Administrators: Result of a Time – Lagged Study". Sport Management Review. 4. 65-86.

[47]Cuskelly, Graham. (1995)." A Longitudinal Stdudy of Organisational Commitment and Turnover amongst Volunteer Administrators in Spon". Submitted in fulfillment of the requirement of the degree of Doctor of philosophy. Facualty of health and Behavioural Sciences Grifith University.

[48]Cuskelly, Graham. (1995)." The Influence of Committee Funftioning on the organizational commitment of volunteer administrators in sport". Journal of sport Behavior. Vol. 18. Issue4.

[49]Daitch, R, Short, M, P, Bertolini, R, MacPhersun, M. (2005)." It’s a Noble Choice They’ve Made: Sport Volunteerism in Small Communities in

the Northwest Territories". Research Report, Knowledge Development Centre, Canada.

[50]Daly, A. (1991)." Volunteer in Australian sport: A national action plan". Canberra, Australian Sport Commission

[51]Daly, A. (1991)." Volunteer in South Australian Sport: A study". Canberra, Australian Sports Commission.

[52]Solberg, H, A. (2003)." Major sporting events: assessing the value of volunteers work". Managing Leisure. 8, 17 — 27.

[53]David, J, B, Mark, T, & R, Cynthia, A, Cassandra, W, effrey, F & Kathleen, G. (2005)." Volunteering: A Comparison of the Motivation of Collegiate Studenés Attending Different Types of Institutions". The International Journal of Volunteer Administration. 14(5).46-58.

[54]Slaughter, L. (2002)." Motivation of Long Term Volunteers at Event". Business Event Research Conference. Australian Center for Event Management, University of Technology Sydney. 232-252

[55]Deery, M, A, Shaw, R, N. (1997)." Profiling Satisfied Volunteers at a Tourist Attraction". The journal ofTourism Studies. 8(2), 18 — 25.

[56]Silverberg, Ellis, Whimorth, Kane. (2002)." An Empirical Test of an Effects-Indicator Model of Volunteer Job Satisfaction". 10th Canadian Congress on Leisure Research, Abstracts of Papers Presented, Edmonton, university of Alberta. May2002.

[57]Slack, T. (1997)." Understanding sport organization". Human kinetics pub.

[58]Downward, Ralston, R. (2006)." The Sport Development Potential of sport Event Volunteering: Insights from the XVII Manchester Commonwealth Games". European Sport Management Quarterly. 6(4), 333 — 351.

[59]Engelberg. Skinner & Zakus, D. (2006)." Exploring the Commitment of Volunteers in Little Athletics". Lnaugural Volunteer Symposium Melbourne.

[60]Silverberg, Ellis, Marshall. (2001)." Measuring lob Satisfaction of Volunteer in Public Parks and Recreation". Journal of Parks and Recreation Administration. 19(1). 79 — 92.

[61]Sherer, M. (2004)." National Service in Israel: Motivations, Volunteer Characteristics, and Levels of Content, Nonpro it and Voluntary Sector Quarterly. 33(1), 94-108.

[62]Farrell, Johnston & Twynamr. (1998)." Volunteer Motivation Satisfaction, and Management at an Elite Sporting Competition". Journal of Sport Management. 12, 288-300.

[63]Finkelstein, Marcia. (2008)." Predictors of Volunteer Time: The Changing Contributions of Motve Fulfillment and Role Identity". Social Behavior and Personality. 36(10), 1353-1364.

[64]Moynihana, Pandey. (2007)." Finding workable levers over work motivation: Comparing lob Satisfaction Job Involvement and Organizational Commitment". Administration & Society. 39 (7), 803-830.

[65]Galindo – Kuhn, Guzley. (2001)." The Volunteer Satisfaction Index: Construct, Definition, Measurement, Development and Validatio". Journal of Social Service Research. 28(1), 45-68.

[66]Miiette, Gagne. (2008)." Designing Volunteers Tasks to Maximize Motivation, Satisfaction and Performance: The impact of Job Characteristics on Volunteer Engagement". Motive Emot, 32, 11 – 22

[67]Ghazali. (2003)." Motivational Factors of Volunteerism: A Case Study of Warrens Cranberry Festival 2002". Master of Sport Science in Hospitality and Tourism, Master of Science Degree in Hospitality and Tourism, University of Wisconsin -Stout.

[68]Moreno, Moragas, Panlagia. (1999)." The Evaluation of Volunteers at the Olympic Games". Symposium on Volunteers, Global Society and the Olympic Movement. Lausanne, 24 - 26 November, Internauonal Olympic Committee.

[69]Gidron. (1983)." Sources of Job Satisfaction among Service Voluntee" Nonprofit and Voluntary sector quarterly. 12, 20 - 35.

[70]Meyer, Allen. (1991)." A three component conceptualization of organizational commitment". Human resourse management Review. 1, 61-89.

[71]Meyer, Herscovitch. (2001)." Commitment In the workplace: toward a general model". Human Resource Management Review. 11, 299-326.

[72]GriffinR, W. (1999)." Management". Published by Houghton Mifflin co. 6, 1 Edition.

[73]Han, K. (2007)." Motivation and Commitment of Volunteers in a marathon running event". A Dissertation submitted to the Department of Sport Management, Recreation Management.and Physical Education in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of philosophy, The Florida state University College of education.

[74]Meyer, Stanley, Herscovitch, Topolyntsky. (2001)." Affective Continuance and Normative Commitment to the Organization: A meta-analysis of antecedents, correlates and consequence". Journal of Vocational Behavior. 61(1), 20 - 57.

[75]Mesch, Tschirhart, Perry & Lee. (1998)." Altruists or Egoists? : Retention In stipended service". Nonprofit Management and Leadership. Vol.9, No.1, 3-21

[76]Harrison legg, David Frederick. (1994)." Volunteer Commitment and Satisfaction in Sport for Disabled Organizations". A Thesis submitted to the Faculty of Graduate Studies and Research through the Department of Kinesiology in Partial Ful liment of the Requirements for the Degree of Master of Human Kinetics at The Universnty of Windsor, Windsor, Ontario, Canada.

[77]McCurley, Ellis. (2003)." Thinking the Unthinkable: Are We Using the Wrong Model for Volunteer Work?". The Electric Journal of the Volunteer Community, 3(3), Abstract.

[78]Hollway, S. (2002)." Vital Volunteers". Australian Leisure Management. 30, 58-59

[79]MacLean, Joanne, Hamm, Shannon. (2007)." Motivatlion, Commitment and Intentions of Volunteers a Large Canadian Sporting Event". Ontario Research Council on Leisure. 31(2). 523 - 556.

[80]Matthews, D. (2007)." Seeking a Definition of Special Event". The Special Event Guru. November 2007.

[81]Kim, M, Jones, P, Rodriguez, A. (2008)." influence of Work Status on Organizational Commitment and Sport Identity of University Athletic

Department Workers". Journal of Issues in Intercollegiate Athletics. 1, 74 — 86.

[82]Roberts, D. (2003)." Role Clarification program details Methodology". P.1. web:http://www.uai-ropes.com/role_clarification_program_detai.htm.

[83]Roberts, D. (2003)." Role clarification program details Methodology". P.1. web:http://www.uai-ropes.com/role_clarification_program_detai.htm.

[84]Mowday, Porter, Steers. (1979)." The measurement of organization commitment". Journal of vocational behavior. No.14, pp.224-247.

[85]Steers, Porter .(1991)." Motivation and work behavior". McGraw - Hill, Inc, 5th Ed, pp.576-577.

[86]Blau, et al. (1993)." Job commitment and organizational commitment as interactive predictors of tardiness and absenteeism". Journal of Management.Vol.12, pp.577-584.

[87]Lyons, Role Clarity, need for clarity, satisfaction, tension and withdrawal. Organ Behavi Hum Perform. 1992, 1, 99-110.

[88]Lang, Thomas, Bliese, Adler. Job demands and job performance: the mediating effect of psychological and physical strain and the moderating effect of role clarity. J Occup Health Psychol. 2007 Apr, 12(2), 24-116.

[89]Mcenrue MP. Perceived competence as a moderator of the relationship between role clarity and job performance: a test of two hypotheses. J Organ Behavi Hum Perform. 1984 Dec, 34(3), 86-379.

[90]Palish LE, Hom PW, Griffeth RW. Managing in the international context: testing cultural generality of sources of commitment to multinational enterprises. J Manage.1995, 21(4), 90-671.

[91]Robert, D. (2003)." Role clarification program: detailes methodology". Available from web:<http://www.uai-ropes.com/role-clarification-program-detail.html>.

[92]Silverberg, Ellis, Marshall. (2001)." Measuring job satisfaction of volunteer in public parks and recreation". Journal of parks and recreation administration. 19 (1). PP: 79-92

[93]Bass, B, M. (1990). Bass and Stogdill's handbook of leadership: Theory, research and managerial applications. (3rd Ed). New York: Free Press.

پیوست ها

داوطلب گرامی

با سلام و احترام همان طور که می دانید، امروزه داوطلبان در برگزاری موفق رویدادهای ورزشی نقش بسزایی دارند. این افراد با قبول مسوولیت های اجرایی و صرف وقت و انرژی، باعث بهبود و ارتقاء میزبانی مسابقات شده و مدیران را در برگزاری هرچه بهتر این رویدادها یاری می کنند. پرسشنامه ای که پیش روی شماست برای جمع آوری داده های مربوط به پایان نامه ی کارشناسی ارشد اینجانب با عنوان "بررسی ارتباط بین شفافیت نقش و رضایتمندی با تعهد داوطلبان سیزدهمین دوره المپیاد دانشجویان پسر کشور" می باشد؛ لذا خواهشمند است ضمن مطالعه دقیق این پرسشنامه نسبت به تکمیل آن اقدام فرمایید. اطلاعات پرسشنامه نزد محقق به امانت محفوظ خواهد بود و به جز برای تجزیه و تحلیل و استخراج نتایج، استفاده دیگری نخواهد شد.

با تقدیم شایسته ترین احترامات

سیدمحسن رضوی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه شاهرود

"پرسشنامه ویژگیهای جمعیت شناختی"

۱. سال تولد: ۱۳

۲. جنسیت: ☐ الف) مرد ☐ ب) زن

۳. وضعیت تأهل: ☐ الف) مجرد ☐ ب) متاهل

۴. استان محل سکونت: خراسان رضوی.....

۵. مقطع تحصیلی: ☐ الف) کاردانی ☐ ب) کارشناسی ☐ ج) کارشناسی ارشد ☐ د) دکتری

۶. رشته تحصیلی: ☐ الف) تربیت بدنی ☐ ب) غیر تربیت بدنی

۷. آیا در رشته ورزشی خاصی فعالیت می کنید؟ ☐ الف) بلی ☐ ب) خیر

۸. آیا قبلاً در رویدادهای ورزشی به عنوان داوطلب همکاری نموده اید؟ ☐ الف) بلی ☐ ب) خیر

در صورت مثبت بودن پاسخ: نام رویداد

۹. سابقه کار داوطلبانه: ☐ یک سال ☐ دو سال ☐ سه سال ☐ چهار سال به بالا

پیوست ۲

"پرسشنامه رضایتمندی داوطلبان"

ردیف	سوالات	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
۱	داوطلب شدن در این المپیاد موجب افزایش تجربه ام در زمینه کار گروهی شد.	۱	۲	۳	۴	۵
۲	حضور و همکاری در این المپیاد باعث شد تا در زمینه ارتباط با دیگران تجربه کسب کنم.	۱	۲	۳	۴	۵
۳	با همکاری در این المپیاد، در زمینه شیوه برگزاری مسابقات، تجارب جدیدی بدست آوردم.	۱	۲	۳	۴	۵
۴	در صورت امکان مایل هستم مجدداً در سایر رویدادهای ورزشی، کار داوطلبانه انجام بدهم.	۱	۲	۳	۴	۵
۵	کاری که در این المپیاد انجام دادم ارزشمند بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۶	همکاری در این المپیاد باعث کسب اعتبار برایم شد.	۱	۲	۳	۴	۵
۷	فعالیت در این المپیاد باعث شد احساس کنم فرد مهمی هستم.	۱	۲	۳	۴	۵
۸	فعالیت در این المپیاد باعث شد از سوی دوستان و آشنایان مورد تقدیر قرار بگیرم.	۱	۲	۳	۴	۵
۹	داوطلب شدن در این المپیاد باعث شد احساس بهتری نسبت به خودم پیدا کنم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۰	همکاری در این المپیاد باعث شد احساس استقلال کنم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۱	از کار داوطلبانه ای که در این المپیاد انجام دادم احساس غرور می کنم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۲	داوطلب شدن در این المپیاد باعث شد تا مشکلات شخصی ام را فراموش کنم.	۱	۲	۳	۴	۵

۱۳	فعالیت در این المپیاد باعث شد تا از یکنواختی و روزمرگی خارج شوم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۴	فعالیت در این المپیاد باعث شد تا کمتر احساس تنهایی کنم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۵	حضور و همکاری در این المپیاد باعث شد تا آرامش را در کارم تجربه کنم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۶	همکاری در این المپیاد باعث استفاده بهینه از اوقات فراغتم شد.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۷	با همکاری در این المپیاد توانستم، استعدادها و تواناییهایم را نشان دهم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۸	وظیفه‌ای که به من محول شده بود با توانایی هایم تناسب داشت.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۹	فعالیت در این المپیاد باعث شد به نقاط قوت و ضعف خود در انجام وظایف محوله، پی ببرم.	۱	۲	۳	۴	۵
۲۰	داوطلب شدن در این المپیاد، مهارت کاری ام را افزایش داد.	۱	۲	۳	۴	۵
۲۱	همکاری من در این المپیاد، باعث رشد و اعتلای المپیاد و دانشگاه میزبان شد.	۱	۲	۳	۴	۵
۲۲	حضور و همکاری من در برگزاری موفق این المپیاد، اثربخش بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۲۳	با همکاری در این المپیاد به خواسته های مسئولین برگزار کننده و دانشگاه عمل کردم.	۱	۲	۳	۴	۵
۲۴	از هدایا و جوایز دریافتی در این المپیاد راضی بودم.	۱	۲	۳	۴	۵
۲۵	از برنامه های اجتماعی و فرهنگی –تفریحی در این المپیاد راضی بودم.	۱	۲	۳	۴	۵
۲۶	از تسهیلات و امکانات رفاهی این المپیاد راضی بودم.	۱	۲	۳	۴	۵
۲۷	با همکاری در این المپیاد به تعهداتم در قبال دانشگاه و مسئولین برگزار کننده، عمل کردم.	۱	۲	۳	۴	۵

۵	۴	۳	۲	۱	با همکاری در این المپیاد به دستورات دینی و شرعی خود عمل کردم.	۲۸
۵	۴	۳	۲	۱	از اوقاتی که با سایر داوطلبان گذراندم، راضی بودم.	۲۹
۵	۴	۳	۲	۱	همکاری در این المپیاد باعث شد تا بتوانم احساساتم را با دیگران به اشتراک بگذارم.	۳۰
۵	۴	۳	۲	۱	در این المپیاد با افراد زیادی آشنا شدم.	۳۱
سایر موارد (لطفا نام ببرید).....						۳۲

"پرسشنامه تعهد داوطلبان"

ردیف	سوالات	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
۱	خوشحال خواهم شد بقیه دوران داوطلبی خود را در این گونه رویدادها سپری کنم.	۱	۲	۳	۴	۵
۲	واقعا احساس می کردم مشکلات این رویداد (المپیاد) مشکلات من بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۳	احساس تعلق عمیق به این المپیاد داشتم.	۱	۲	۳	۴	۵
۴	احساس وابستگی عاطفی به این المپیاد داشتم.	۱	۲	۳	۴	۵
۵	احساس می کردم جزیی از آن خانواده (المپیاد) بودم.	۱	۲	۳	۴	۵
۶	این المپیاد هویت شخصی زیادی برایم به ارمغان آورد.	۱	۲	۳	۴	۵
۷	حتی اگر مایل به ترک کار داوطلبی در آن المپیاد بودم، این کار برایم خیلی سخت بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۸	در آن زمان، ماندن من در فعالیتهای داوطلبانه یک امر ضروری و مطابق با میل شخصی من بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۹	اگر کار داوطلبی خود را ترک می کردم، مشکلات زیادی در زندگی ام ایجاد می شد.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۰	احساس می کردم دلایل کمی برای ترک محل کار داوطلبانه (المپیاد) خود داشتم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۱	اگر خودم را زیاد وقف این المپیاد نمی کردم، کار در جای دیگر را مد نظر قرار می دادم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۲	از عواقب ترک کارم، در صورت نبودن گزینه کاری دیگر (فعالیت داوطلبانه) بیمناک بودم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۳	نسبت به ادامه همکاری با آن رویداد، احساس تعهد می کنم.	۱	۲	۳	۴	۵

۱۴	حتی اگر به نفع من بود، احساس می‌کردم ترک فعالیت داوطلبانه کار درستی <u>نبود</u> .	۱	۲	۳	۴	۵
۱۵	اگر در زمان برگزاری رویداد، از کار کردن در آن صرفنظر می‌کردم، احساس گناه من را فرا می‌گرفت.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۶	این المپیاد استحقاق وفاداری مرا داشت.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۷	در آن زمان، المپیاد را ترک نکردم، زیرا نسبت به افراد آن احساس تعهد اخلاقی داشتم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۸	من به آن المپیاد و مسولین برگزار کننده آن خیلی مدیون بودم.	۱	۲	۳	۴	۵

پیوست ۴

"پرسشنامه شفافیت نقش"

ردیف	سوالات	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
۱	وظایف و مسئولیت های من روشن و واضح بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۲	اهداف کاری من روشن و واضح بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۳	ارتباط کار من با اهداف کاری کلی در بخشی که مشغول بودم، روشن و واضح بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۴	نتایج مورد انتظار، از کار من روشن و واضح بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۵	جنبه هایی از کار من که منجر به ارزشیابی مثبت می شد روشن و واضح بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۶	آنچه که از من درباره کار داوطلبانه ام انتظار می رفت روشن و واضح بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۷	روند تقسیم وقت کاری ام بین وظایف مختلف روشن و واضح بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۸	چگونگی برنامه ریزی کار روزانه ام روشن و واضح بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۹	چگونگی تعیین رویه های مناسب برای هر وظیفه روشن و واضح بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۰	روش هایی که من در کارم استفاده می کردم، روشن و واضح بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۱	با توجه به وظایف کاری خود، دانستن بهترین راه برای انجام وظایفم، روشن و واضح بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۲	چگونگی ارزشیابی عملکرد من روشن و واضح بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۳	نحوه و کیفیت انجام وظایف شغلی ام، روشن و واضح بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۴	چگونگی دسترسی به ابزار و وسایلی که برای انجام وظایف خود نیاز داشتم، روشن و واضح بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۵	نحوه دستیابی به آخرین اطلاعات مورد نیاز برای انجام وظایفم، روشن و واضح بود.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۶	مقررات مربوط به مسائل ایمنی محیط کارم، روشن و واضح بود.	۱	۲	۳	۴	۵

Abstract:

The successful running of many sport events relay on times and effort that volunteers dedicate at them. Understanding satisfactions, organizational commitment and role clarity of these people would help events' managers to better recruit, manage and retain them. The Purpose of this study was to access the relationship between role clarity and satisfaction with the commitment of volunteers 13TH Sports Olympiad university students in the country. The research method is descriptive - correlation. The study of all the volunteers participating in the 13TH Cultural Olympiad - Sports universities male students around the country. The statistical population consisted of Sport Volunteers at the 13TH Iranian Universities Sport Olympiad. Because of low statistical population as the sample population was considered ($N=n$). The research instruments were the "Role Clarity Questionnaire" (Sawyer 1992) With 16 items and 2 factors (clarity of purpose and clarity of process), "Satisfaction of Volunteers Experience Questionnaire" (Mallaei et al., 1388) comprised 31 items and 8 factors (Acquiring, Experience, Career, Material, Enhancement, Social, Protective and Commitment) and "Organizational Commitment Questionnaire" (Allen and Meyer, 1997) with 18 items and 3 factors (Normative, Affective and Continuance). The content and Face validity of the Questionnaire was confirmed by a group of university professors and expert. The reliability Of Role Clarity Questionnaire, Satisfaction of Volunteers Experience Questionnaire and Organizational Commitment Questionnaire were 0.94, 0.94 and 0.92 respectively. Method of data analysis and research, descriptive statistics and inferential statistics to used SPSS software package was helping. Because the distribution of variables weren't normal, the research hypothesizes were analyzed by Spearman correlation at $p<0.05$ and $p<0.01$. The result showed that there was significant positive correlation between most of role clarity and commitment factors ($p<0.05$). These coefficient ranged between 0.01 and 0.64. The correlation between enhancement with clarity of the process was the greatest coefficient in the meanwhile ($r=0.64$), there was significant and positive correlation between all of clarity and commitment factors ($p<0.05$). And these coefficient ranged between 0.24 and 0.57. The correlation between satisfaction of Normative factors with clarity of the process was the greatest coefficient in the meanwhile ($r=0.57$). And also there was significant and positive correlation between most of satisfaction and commitment factors ($p<0.05$). These coefficient ranged between 0.01 and 0.53. The correlation between satisfaction of experience factors with normative commitment was the greatest coefficient in the meanwhile ($r=0.53$).

Key Word:

Role Clarity, Satisfaction, Organizational Commitment, Event Volunteer



Shahrood University of Technology

Faculty of Physical Education and Sport Sciences

Sport Management Group

M.A.Thesis

Title:

The Relationship between Role Clarity, Satisfaction and Commitment of
Volunteers boy at the 13th Universities Sport Olympiad

Supervisor:

Dr. Reza Andam

Advisor:

Dr. Hadi Bagheri

By:

Seyed Mohsen Razavi

September, 2017