

مدیریت ورزشی - زمستان ۱۳۹۲  
دوره ۵، شماره ۴ - ص ص: ۴۵ - ۲۹  
تاریخ دریافت: ۳۰ / ۰۷ / ۹۰  
تاریخ تصویب: ۱۲ / ۰۹ / ۹۱

## بررسی نقش رضایتمندی در پیش بینی تعهد نیروهای داوطلب در ورزش

۱. رضا اندام - ۲. امیر منتظری<sup>۱</sup> - ۳. سمیرا فیضی

۱. دانشیار دانشگاه شاهرود، ۲. دانشجوی دکتری دانشگاه فردوسی مشهد، ۳. دانشجوی دکتری دانشگاه شمال آمل

### چکیده

هدف از این پژوهش، پیش‌بینی تعهد سازمانی براساس عوامل رضایتمندی نیروهای داوطلب در ورزش می باشد. روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق کلیه نیروهای داوطلب شرکت‌کننده در دهمین المپیاد فرهنگی - ورزشی دانشجویان دختر و پسر دانشگاه‌های سراسر کشور بود. به دلیل پایین بودن حجم جامعه آماری، نمونه به صورت تمام‌شمار به دست آمد که در حقیقت نمونه برابر جامعه است ( $n = N$ ). بر این اساس، ۱۲۰ نفر به عنوان نمونه آماری ارزیابی شدند. اطلاعات مورد نیاز از طریق سه پرسشنامه اطلاعات جمعیت‌شناختی، رضایتمندی از تجارب داوطلبی (ملائی و همکاران) و تعهد سازمانی (آلن و می بر) جمع‌آوری شد. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها توسط گروهی از استادان صاحب‌نظر دانشگاهی تأیید شد. در یک مطالعه راهنما و با استفاده از ضریب همبستگی آلفای کرونباخ مقدار پایایی پرسشنامه‌های رضایتمندی و تعهد سازمانی برابر با ۰/۹۲ و محاسبه شد. داده‌های تحقیق در دو سطح توصیفی و استنباطی ارزیابی شد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون‌های فریدمن و تحلیل رگرسیون استفاده شد. نتایج نشان داد که میانگین تعهد سازمانی و رضایتمندی داوطلبان به ترتیب برابر با  $۳/۶۶ \pm ۰/۶۴$  و  $۳/۷۹ \pm ۰/۴۹$  بود. همچنین یافته‌های تحقیق نشان داد که اولویت عوامل رضایتمندی داوطلبان به ترتیب شامل رضایت از کسب تجربه، اجتماعی، هدفمند، تعهد، شغلی، مادی، پیشرفت و حمایتی است. براساس نتایج تحلیل رگرسیون مشخص شد چهار عامل رضایت از تعهد، حمایتی، شغلی و مادی ۵۷ درصد واریانس تعهد سازمانی داوطلبان را تبیین می‌کنند ( $R^2 = ۰/۵۷$ )،  $P = ۰/۰۰۱$ ،  $F(۴, ۱۱۵) = ۳۷/۱۶۴$ . از این رو به مدیران امور داوطلبی و مسئولان برگزاری رویدادهای ورزشی پیشنهاد می‌شود به تأثیرگذاری عوامل رضایتمندی داوطلبان و تعهد سازمانی آنان بر یکدیگر توجه داشته باشند و باتوجه به اولویت‌های مشخص شده برای عوامل رضایتمندی و تعهد سازمانی، برنامه‌های مدیریت داوطلبان را به گونه‌ای طراحی و اجرا کنند که باعث افزایش رضایتمندی نیروهای داوطلب و بالا رفتن سطح تعهد آنان شود.

### واژه‌های کلیدی

حفظ و نگهداری داوطلب، تعهد سازمانی، رضایتمندی، رویداد ورزشی، منابع انسانی.

## مقدمه

برنامه‌ریزی صحیح و مدیریت نیروی انسانی اصلی‌ترین بخش برگزاری هر رویداد موفق محسوب می‌شود. انتخاب افراد مناسب و آموزش‌دیده موجب می‌شود تا دستیابی به اهداف مربوط به رویدادها بهتر و راحت‌تر صورت پذیرد. برگزاری بسیاری از رویدادهای ورزشی، اغلب 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 می‌شود (۳۲). گزینش افراد و به‌ویژه داوطلبان برای همکاری در یک رویداد کارچندان آسانی نیست (۲۵، ۱۸). در سال‌های اخیر، داوطلبان نقش مهمی در ارائه خدمات ورزشی به برگزاری موفق بسیاری از مسابقات ورزشی مهم ایفا می‌کنند. این خدمات شامل همکاری در برگزاری رویدادهای ورزشی محلی مانند لیگ‌های محلی، رویدادها و مسابقات ملی مانند المپیادهای ورزشی داخلی و مسابقات قهرمانی کشور و همچنین رویدادها و مسابقات بین‌المللی مانند جام جهانی و مسابقات المپیک است (۳۱، ۳۰). به‌طوری که گفته می‌شود برگزاری موفقیت‌آمیز بازی‌های المپیک فقط به‌دلیل رهبری قوی مدیران آنها نیست بلکه به‌دلیل زمان، انرژی و تلاشی است که هزاران نیروی داوطلب در برگزاری این‌گونه رویدادها صرف می‌کنند (۶).

جذب، آموزش و به‌طور کلی مسائل مربوط به فرایند مدیریت داوطلب، فرایندی پرهزینه برای سازمان‌هاست (۲۲). این هزینه‌ها براساس گستردگی فعالیت‌های یک سازمان یا رویداد متغیر است، اما سازمان‌ها را بر آن می‌دارد تا افرادی را به کار گیرند که برای مدت طولانی‌تری داوطلب باشند و به همکاری خود در سازمان ادامه دهند (۲). مدیران سازمان‌ها و رویدادهای ورزشی، وجود داوطلبان بیشتر را برای ارائه خدمات بهتر و مؤثرتر لازم می‌دانند و همواره درصدد یافتن و جذب داوطلبان بیشتری هستند و از کمبود تعداد داوطلبان شکایت دارند. درحالی‌که مفیدترین و مؤثرترین راه حل این مشکل، حفظ و نگهداری داوطلبان موجود است (۱۳).

حفظ داوطلبان از نظر اقتصادی و غیراقتصادی آثار مهمی برای سازمان‌ها در پی دارد و به اثربخشی و کارایی سازمان‌ها کمک بسیاری می‌کند (۲۷). با این حال تحقیقات نشان می‌دهد که تعداد داوطلبان در سال‌های اخیر کاهش یافته است (۹). این مسئله موجب نگرانی زیادی در بخش ورزش و تفریحات شده است (۱). ترک خدمت<sup>۱</sup> بالای داوطلبان در استرالیا، برای ۵۶ درصد سازمان‌های ورزشی این کشور، مشکلات فراوانی را ایجاد

کرده است (۱۵). برخی محققان کاهش منابع مالی در سازمان‌های داوطلبی را عامل این کاهش می‌دانند، زیرا آنها معتقدند کمبود منابع مالی فشار مضاعفی را به داوطلبان وارد می‌کند (۱).

اعتقاد دیگر این است که تصمیم فرد داوطلب برای قطع همکاری با سازمان ممکن است نشانه‌ای از سطح تعهد سازمانی او باشد. فرد داوطلبی که تعهد کمی به سازمان ورزشی خود دارد، به احتمال زیاد سازمانش را ترک خواهد کرد. حتی اگر فرد دیگری برای پر کردن جایگاه و شغل او وجود نداشته باشد (۱۲). باتوجه به اطلاعات مرکز آمار استرالیا (۲۰۰۲)، بین سال‌های ۱۹۹۷ تا ۲۰۰۱ تقریباً ۱۷ درصد کاهش در مشارکت داوطلبان در نقش‌های غیر اجرایی (داوران، مربیان و ...) در این کشور دیده می‌شود. شاید این مقدار کاهش داوطلبان به آن معناست که آنان برای پرهیز از کار بیشتر، سازمان را ترک می‌کنند (۱۷) که این امر ممکن است نشانه‌ای از پایین بودن سطح تعهد سازمانی آنان باشد (۱۳).

دالی<sup>۱</sup> (۱۹۹۱) بیان می‌دارد عوامل مختلفی از جمله عوامل شخصی، سازمانی، اجتماعی و اقتصادی به کاهش تعداد داوطلبان در ورزش منجر می‌شود (۱۴). کاسکلی و بوآگ<sup>۲</sup> (۲۰۰۱)، دریافتند تعهد سازمانی به‌طور معناداری بین داوطلبانی که در سازمان‌هایشان ادامه فعالیت می‌دهند و آنهایی که سازمان را ترک می‌کنند، تمایز قائل می‌شود (۱۱). نتایج مطالعات تجربی نیز نشان می‌دهد تعهد سازمانی با سطح عملکرد، غیبت از کار و جابه‌جایی شغلی در کارمندان ارتباط دارد (۱۲). تعهد سازمانی داوطلبان، پایه و اساسی را برای آگاهی و شناخت ارتباط میان داوطلبان با سازمان‌های ورزشی فراهم می‌کند و به‌عنوان شاخص اثربخشی سازمان‌ها و ارائه خدمات ورزشی شناخته شده است و عاملی کلیدی در حفظ و نگهداری داوطلبان در سازمان و بالا بردن سطح عملکرد آنان به‌شمار می‌آید (۱۷، ۱۰، ۹).

یافته‌های سیلوربرگ<sup>۳</sup> 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 (۲۹). در این راستا، کنان و گلدبرگ - گلن<sup>۴</sup> (۱۹۹۱) بیان می‌کنند که افراد تا زمانی به

1 . Daly

2 . Cuskelly and Boag

3 . Silverberg

4 . Cnaan and Goldberg - Glen

فعالیت‌های داوطلبانه خود ادامه می‌دهند که این فعالیت‌ها نیازهای فردی آنها را ارضا کنند. به عبارت دیگر، اگر افراد از تجارب داوطلبی خود رضایت داشته باشند، به فعالیت‌های خود ادامه می‌دهند و اگر ناراضی باشند، از ادامه فعالیت سر باز می‌زنند (۸). بانگ و راس<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) عنوان می‌کنند اگر داوطلبان از کاری که انجام می‌دهند رضایت داشته باشند، به احتمال زیاد برای رویدادهای ورزشی در سال‌های آتی نیز داوطلب خواهند شد (۵). فینکل اشتاین<sup>۲</sup> (۲۰۰۸)، در تحقیق روی ۱۹۲ داوطلب مشغول به فعالیت در بیمارستان‌ها به این نتیجه رسید که بین رضایتمندی داوطلبان با ماندگاری و میزان ساعاتی که صرف امور داوطلبی می‌کنند، ارتباط معناداری وجود دارد (۱۹).

باتوجه به مطالب ذکر شده ملاحظه می‌شود مدیران سازمان‌ها و رویدادهای ورزشی برای ایجاد و اجرای هرچه بهتر راهبردهای حفظ و نگهداری نیروهای داوطلب باید به عوام رضایتمندی و تعهد سازمانی این نیروهای بارز و کلیدی توجه ویژه‌ای داشته باشند. از این رو آگاهی و شناخت این عوامل و بررسی ارتباط آنها با یکدیگر مفید خواهد بود. از این رو هسیه<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) درصد بود تا نشان دهد که از بین متغیرهای انگیزه‌های داوطلبی، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، جاذبه‌های داوطلبی<sup>۴</sup> و رضایتمندی داوطلبان، کدام یک بهترین پیش‌بینی‌کننده تعهد داوطلبان است. باتوجه به نتایج تحقیق وی، جاذبه‌های داوطلبی و رضایتمندی داوطلبان بهترین عوامل پیش‌بینی‌کننده تعهد بودند (۲۳). هریسون لگ<sup>۵</sup> (۱۹۹۴)، با مطالعه رضایتمندی و تعهد سازمانی ۱۰۸ نیروی داوطلب حاضر در سازمان‌ها و باشگاه‌های ورزشی معلولان، بیان داشت بین تعهد سازمانی و رضایتمندی داوطلبان ارتباط معناداری وجود دارد، هرچند مقدار این همبستگی پایین باشد (۲۱).

با مرور پیشینه تحقیق ملاحظه می‌شود که عواملی همچون رضایتمندی و تعهد سازمانی داوطلبان موضوع مهمی است، ولی تاکنون تحقیقات اندکی در زمینه ارتباط تعهد سازمانی و رضایتمندی داوطلبان ورزشی با یکدیگر انجام گرفته است. از این رو باتوجه به اهمیت انکارناپذیر نیروهای داوطلب در حوزه ورزش و نقشی که در رویدادهای ورزشی ایفا می‌کنند و نیز باتوجه به تعامل موجود رضایتمندی و تعهد سازمانی داوطلبان و همچنین

- 
- 1 . Bang and Ross
  - 2 . Finkelstein
  - 3 . Hsieh
  - 4 . Volunteer involvement
  - 5 . Harrison Legg

کمبود مطالعات انجام گرفته در زمینه داوطلبان ورزشی در رویدادهای ملی، بررسی میزان رضایتمندی آنها از فعالیت‌ها و تجارب داوطلبی و همچنین میزان تعهد سازمان آنان در این‌گونه رویدادها ضروری به نظر می‌رسد. از این‌رو مسئله مورد توجه محقق این است که آیا ارتباطی بین عوامل رضایتمندی با ابعاد تعهد سازمانی نیروهای داوطلب در یک رویداد ورزشی وجود دارد و می‌تواند تعهد سازمانی داوطلبان را براساس عوامل رضایتمندی آنان پیش‌بینی کرد؟ و اینکه اولویت عوامل رضایتمندی نیروهای داوطلب حاضر در یک رویداد ورزشی چگونه است.

در پایان آنچه در نظر است طی این مقاله به آن پرداخته شود، ارائه الگویی مناسب برای شناخت و آگاهی از نگرش‌ها و رفتارهای داوطلبان در رویدادهای ورزشی است تا مدیران رویدادهای ورزشی در برنامه‌ریزی‌های آتی خود استفاده از آن را در راستای حفظ و نگهداری داوطلبان مورد نظر قرار دهند و زمینه مشارکت هرچه بیشتر داوطلبان را فراهم آورند. همچنین این موضوع می‌تواند به مجریان رویدادهای ورزشی کمک کند تا هنگام کار با داوطلبان تأثیرگذاری این عوامل را بر یکدیگر مورد توجه قرار دهند و با اتخاذ شیوه‌های صحیح مدیریت و فراهم ساختن امکانات لازم، زمینه حضور فعال‌تر و پویاتر داوطلبان و ماندگاری آنان را فراهم کنند.

### روش تحقیق

پژوهش حاضر برحسب هدف کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات از نوع پیمایشی و از نظر روش تجزیه و تحلیل اطلاعات از نوع همبستگی است که در آن به دنبال پیش‌بینی تعهد داوطلبان ورزشی براساس عوامل رضایتمندی آنان است. به منظور گردآوری اطلاعات مورد نیاز اغلب از دو روش کتابخانه‌ای و روش میدانی استفاده شد. در این تحقیق رجوع به اسناد، مدارک، کتاب‌ها، جزوات، آمارها، مقالات و نشریات به منظور بررسی منابع موجود و بازنگری کارهای انجام گرفته در زمینه موضوع تحقیق انجام پذیرفت و از روش میدانی به منظور گردآوری داده‌های مورد نیاز برای تحلیل آماری و آزمون فرضیه‌ها استفاده شد.

### جامعه آماری و نمونه تحقیق

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه داوطلبان شرکت‌کننده در دهمین دوره المپیاد فرهنگی - ورزشی دانشجویان دختر و پسر دانشگاه‌های سراسر کشور بود. با توجه به پایین بودن حجم جامعه، نمونه آماری به صورت

تمام شمار به دست آمد که در حقیقت نمونه برابر جامعه است ( $n = N$ ). بر این اساس، پس از توزیع و جمع‌آوری ۱۵۰ پرسشنامه، ۱۲۰ پرسشنامه تکمیل شده به عنوان نمونه آماری تجزیه و تحلیل شد.

#### ابزار تحقیق

در این پژوهش از یک پرسشنامه اطلاعات جمعیت‌شناختی شامل ۹ سؤال و دو پرسشنامه رضایتمندی از تجارب داوطلبی شامل ۳۱ سؤال و تعهد سازمانی داوطلبان شامل ۱۸ سؤال استفاده شد. تمامی پرسشنامه‌ها برای تأیید روایی صوری و محتوایی در اختیار ۱۰ نفر از صاحب‌نظران قرار گرفت تا نظرهای تخصصی خود را در مورد چگونگی نگارش سؤال‌ها، تعداد سؤال‌ها، محتوای پرسشنامه‌ها، ارتباط سؤال‌ها با گزینه‌ها و هماهنگی سؤال‌ها با اهداف تحقیق اعلام کنند. پس از بررسی و لحاظ کردن نظرها و پیشنهادهای پرسشنامه نهایی تنظیم و تأیید شد و در اختیار نمونه آماری تحقیق قرار گرفت. برای ارزیابی میزان رضایتمندی داوطلبان، پس از مطالعه و جست‌وجو در منابع محدود در این زمینه، در نهایت پرسشنامه رضایتمندی از تجارب داوطلبی که با تغییر برخی از سؤال‌ها پرسشنامه انگیزه‌های داوطلبی اندام و همکاران (۱۳۸۷) و براساس آیت‌های موجود در مطالعات فارل<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۹۸)، گالیندو – کوهن و گازل<sup>۲</sup> (۲۰۰۱)، ریزر<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۰۵)، چان<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) و پگ<sup>۵</sup> (۲۰۰۲)، توسط ملای و همکاران (۱۳۸۸) به روش تحلیل عاملی اعتباریابی شده بود، استفاده شد (۲۸، ۲۶، ۲۰، ۱۸، ۷، ۴). این پرسشنامه رضایتمندی داوطلبان را در هشت عامل کسب تجربه<sup>۶</sup>، پیشرفت<sup>۷</sup>، حمایتی<sup>۸</sup>، شغلی<sup>۹</sup>، هدفمند<sup>۱۰</sup>، مادی<sup>۱۱</sup>، تعهد<sup>۱۲</sup> و اجتماعی<sup>۱۳</sup> می‌سنجد.

- 1 . Farrell
- 2 . Galindo – Kuhn and Guzley
- 3 . Reeser
- 4 . Chan
- 5 . Pegg

- ۶ . منظور از کسب تجربه در زمینه رضایتمندی داوطلبان، نگرش آنها نسبت به تجارب کسب‌شده به واسطه فعالیت در این رویداد است.
- ۷ . منظور از این عامل تغییر نگرشی است که به واسطه حضور و همکاری در این رویداد، فرد نسبت به خود کسب کرده است.
- ۸ . 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 می‌شود.
- ۹ . نگرش کلی فرد نسبت به شغلش را رضایت شغلی می‌نامند. در این پژوهش منظور از رضایت شغلی، نگرش داوطلبان نسبت به وظایف محوله به آنها در این رویداد است.
- ۱۰ . منظور از رضایت هدفمند در داوطلبان، نگرش آنها نسبت به میزان تأثیرگذاری حضور و همکاری آنها در برگزاری هرچه موفق‌تر این رویداد و میزان نیل به اهداف مورد نظر است.
- ۱۱ . منظور از این عامل، نگرش داوطلبان نسبت به چگونگی جبران خدمات و پاداش‌های مادی دریافت‌شده در رویداد است.
- ۱۲ . 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
- ۱۳ . 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.

برای ارزیابی و سنجش میزان تعهد داوطلبان حاضر در المپιάد، از پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و می یر<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) که تعهد را در سه بعد عاطفی، مستمر و هنجاری اندازه می‌گیرد، استفاده شد (۲۴). شایان ذکر است که داوولی<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۵) در مطالعه خود در زمینه ابعاد تعهد سازمانی داوطلبان به این نتیجه دست یافتند که پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و می یر برای سنجش تعهد سازمانی داوطلبان ورزشی ابزار مناسبی است (۱۶). پرسشنامه‌ها از نوع مقیاس ۵ ارزشی لیکرت بود که در پیوستاری از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) طراحی شده بود. برای تعیین پایایی (ثبات درونی) ابزار، در یک مطالعه راهنما، میزان پایایی پرسشنامه‌های رضایتمندی داوطلبان و تعهد سازمانی با استفاده از ضریب همبستگی آلفای کرونباخ به ترتیب برابر با ۰/۹۱۶ و ۰/۹۱۷ محاسبه شد.

#### روش تجزیه و تحلیل داده‌های آماری

از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۸ برای تجزیه و تحلیل آماری استفاده شد. برای ارزیابی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و تعیین میزان اهمیت متغیرها از روش‌های آمار توصیفی (فراوانی، میانگین، انحراف معیار) و برای تعیین میزان پایایی پرسشنامه‌ها از آلفای کرونباخ استفاده شد. چگونگی توزیع داده‌های تحقیق با استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف بررسی شد. برای تعیین اولویت عوامل رضایتمندی از آزمون رتبه‌ای فریدمن و برای پیش‌بینی تعهد داوطلبان براساس عوامل رضایتمندی از تحلیل رگرسیون چندمتغیره به روش گام به گام در سطوح معناداری ۰/۰۵ و ۰/۰۱ استفاده شد.

#### نتایج و یافته‌های تحقیق

۱۲۰ نیروی داوطلب این تحقیق به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند. ۷۰/۸ درصد دختر و ۲۹/۲ درصد پسر بودند. دامنه سنی پاسخ‌دهندگان از ۱۸ تا ۲۹ سال متغیر بود و دارای میانگین سنی ۲۲/۶۸ سال با انحراف استاندارد ۲/۳ بودند. بیشتر آزمودنی‌ها در دامنه سنی ۲۳ - ۲۱ سال (۵۰/۸ درصد) قرار داشتند. بیشتر آزمودنی‌ها مجرد (۹۲/۵ درصد) بودند و بیشتر آنان (۳۸/۳ درصد) در رشته تربیت بدنی تحصیل می‌کردند. همچنین براساس

1 . Allen and Meyer

2 . Dawley

یافته‌های تحقیق، میانگین تعهد سازمانی داوطلبان ورزشی برابر با  $0/64 \pm 3/66$  به دست آمد که باتوجه به میانگین نظری تحقیق (حاصل جمع نمره‌های نقاط طیف تقسیم بر تعداد نقاط) میزان تعهد سازمانی داوطلبان ورزشی در سطح مطلوبی قرار دارد. همچنین براساس یافته‌های تحقیق، میانگین رضایتمندی داوطلبان برابر با  $0/49 \pm 3/79$  به دست آمد که نشان‌دهنده میزان رضایتمندی مطلوب داوطلبان از تجارب کسب‌شده در رویداد است.

نتایج نشان داد که بین عوامل رضایتمندی با تعهد سازمانی داوطلبان ارتباط وجود دارد و آزمون تحلیل رگرسیون معنادار بود ( $R^2 = 0/57$ ,  $P = 0/001$ ,  $F(4, 115) = 38/164$ ). برای اینکه مشخص شود کدام یک از عوامل هشتگانه رضایتمندی داوطلبان بیشترین تأثیر را در پیش‌بینی تعهد سازمانی آنان به‌عهده دارد، از تحلیل رگرسیون چندمتغیره به روش گام به گام استفاده شد. داده‌های تحقیق بیانگر این است که در مرحله اول، رضایت از عامل تعهد برای پیش‌بینی میزان تعهد سازمانی وارد مدل رگرسیون می‌شود و ۳۵ درصد تغییرات تعهد سازمانی را به‌تنهایی تبیین می‌کند. در مرحله دوم، متغیر رضایت از عامل حمایت وارد مدل شد که مقدار همبستگی را به  $0/72$  و ضریب تعیین را به  $0/52$  ارتقا داد. در مرحله سوم، رضایت از عامل شغلی در مدل ورود و ضریب همبستگی توأم سه متغیر رضایت از عوامل تعهد، حمایت و شغلی با تعهد سازمانی  $0/74$  گزارش می‌شود. سه متغیر فوق به‌طور همزمان ۵۵ درصد تغییرات تعهد سازمانی را تفسیر می‌کنند.

با ورود متغیر رضایت از عامل مادی در مدل، ضریب همبستگی به  $0/75$  و ضریب تعیین به  $0/57$  افزایش می‌یابد (جدول ۱). تحلیل رگرسیون در مرحله چهارم به پایان می‌رسد و ابعاد رضایت از عوامل کسب تجربه، پیشرفت، هدفمندی و اجتماعی از مدل رگرسیون خارج می‌شوند. بنابراین ۵۷ درصد تغییرات تعهد سازمانی داوطلبان ناشی از چهار بعد رضایتمندی از عوامل تعهد، حمایت، شغلی و مادی است.

#### جدول ۱ - نتایج نهایی تحلیل رگرسیون به روش گام به گام در مرحله چهارم

مرحله	متغیر وارد شده به مدل رگرسیون	r	R <sup>2</sup>	مقدار افزوده شده به R <sup>2</sup> نسبت به مرحله قبل	F	Sig
۱	رضایت از عامل تعهد	0/594	0/353	-	64/405	0/001



۰/۰۰۱	۴۲/۸۸۱	۰/۱۷۴	۰/۵۲۷	۰/۷۲۶	رضایت از عامل تعهد و حمایت	۲
۰/۰۱۱	۶/۶۳۴	۰/۰۲۵	۰/۵۵۲	۰/۷۴۳	رضایت از عامل تعهد، حمایت و شغلی	۳
۰/۰۰۳	۴/۸۵۵	۰/۰۱۸	۰/۵۷	۰/۷۵۵	رضایت از عامل تعهد، حمایت، شغلی و مادی	۴

باتوجه به نتایج تحلیل رگرسیون و براساس ضرایب متغیرهای پیش‌بینی‌کننده در آزمون (جدول ۲) می‌توان معادله زیر را برای پیش‌بینی تعهد سازمانی داوطلبان براساس عوامل رضایتمندی آنان بیان کرد: تعهد سازمانی داوطلبان ورزشی =  $۰/۳۳۲$  (رضایت از عامل تعهد) +  $۰/۲۴۴$  (رضایت از عامل حمایتی) +  $۰/۱۶۲$  (رضایت از عامل شغلی) +  $۰/۱۱۹$  (رضایت از عامل مادی) +  $۰/۵۲۸$

جدول ۲ - ضرایب متغیرهای معادله پیش‌بینی تعهد سازمانی داوطلبان در مرحله چهارم

نام متغیر	B	$\beta$	T	Sig.
رضایت از عامل تعهد	۰/۳۳۲	۰/۳۹۵	۵/۸۴۶	۰/۰۰۱
رضایت از عامل حمایتی	۰/۲۴۴	۰/۳۳۴	۴/۵۷۲	۰/۰۰۱
رضایت از عامل شغلی	۰/۱۶۲	۰/۱۷۹	۲/۴۰۶	۰/۰۱۸
رضایت از عامل مادی	۰/۱۱۹	۰/۱۳۹	۲/۲۰۳	۰/۰۰۳
مقدار ثابت رگرسیون (عرض از مبدا)	۰/۵۲۸			

سپس با استفاده از آزمون ناپارامتریک فریدمن، اولویت عوامل رضایتمندی مشخص شد که بر این اساس عامل کسب تجربه با میانگین  $۰/۵۴ \pm ۴/۲۱$  بیشترین میزان رضایتمندی و عامل حمایتی با میانگین  $۰/۸۷ \pm ۳/۴۸$  کمترین میزان رضایتمندی را داشتند. آماره آزمون فریدمن برابر با  $۱۴۵/۸۸$  با درجه آزادی ۷ است که این مقدار در سطح  $P < ۰/۰۱$  معنادار است (جدول ۳). بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت اختلاف مشاهده شده بین

اولویت عوامل رضایتمندی داوطلبان معنادار است. از این رو می‌توان گفت که داوطلبان از عوامل کسب تجربه، اجتماعی و هدفمندی رضایت بیشتری داشته‌اند.

جدول ۳ - اولویت‌بندی عوامل رضایتمندی از دیدگاه داوطلبان

رتبه	عامل‌ها	میانگین رتبه	میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون (خی دو)	درجه آزادی معناداری	سطح معناداری
۱	کسب تجربه	۶/۱۲	۴/۲۱	۰/۵۴	۱۴۵/۸۸	df=۷	P=۰/۰۱
۲	اجتماعی	۵/۶۳	۴/۱۲	۰/۶۰			
۳	هدفمندی	۵/۲۸	۴/۱۰	۰/۶۳			
۴	تعهد	۴/۰۶	۳/۷۷	۰/۷۶			
۵	شغلی	۳/۹۸	۳/۷۲	۰/۷۰			
۶	مادی	۳/۸۴	۳/۶۴	۰/۷۵			
۷	پیشرفت	۳/۸۰	۳/۶۶	۰/۶۸			
۸	حمایتی	۳/۲۹	۳/۴۸	۰/۸۷			

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان داد که اولویت عوامل رضایتمندی داوطلبان حاضر در المپιάد دهم به ترتیب شامل رضایت از کسب تجربه، اجتماعی، هدفمندی، تعهد شغلی، مادی، پیشرفت و حمایتی بود. همچنین اختلاف مشاهده شده بین این عوامل معنادار بود. بر این اساس، افراد داوطلب حاضر در این رویداد، رضایت از کسب تجربه را مهم‌ترین عامل رضایتمندی معرفی کردند. در حالی که فارل و همکاران (۱۹۹۸) این عامل را به عنوان کم‌اهمیت‌ترین عامل رضایتمندی داوطلبان معرفی کرده بودند (۱۸).

مشخص شدن رضایت از کسب تجربه به‌عنوان مهم‌ترین عامل رضایتمندی در این پژوهش نشان‌دهنده رضایت بسیار زیاد داوطلبان از تجارب کسب‌شده در زمینه کار گروهی، ارتباط با دیگران و شیوه برگزاری مسابقات است. بر این اساس، مدیران و مسئولان برگزاری رویدادهای ورزشی می‌توانند با ایجاد محیطی که در آن داوطلبان وظایف محوله را به‌صورت گروهی انجام می‌دهند، موجب افزایش رضایتمندی افراد داوطلب شوند. همچنین محیطی فراهم کنند تا داوطلبان بتوانند در زمینه مدیریت رویداد و شیوه برگزاری مسابقات تجاربی را کسب کنند. دومین عامل بااهمیت در رضایتمندی داوطلبان در این پژوهش، مربوط به عامل اجتماعی است که با تحقیق چان (۲۰۰۳) همخوانی دارد (۷). رضایت از عامل اجتماعی با انسجام گروهی، تعامل اجتماعی و ارتباط با همکاران یا دیگر داوطلبان در سایر مطالعات متناسب است. اهمیت این عامل در پژوهش حاضر نشان‌دهنده رضایت داوطلبان از ارتباط دوستانه و صمیمی با سایر داوطلبان و همچنین آشنایی با افراد جدید در این رویداد است. ارتباط با دیگر داوطلبان و آشنا شدن با داوطلبان دیگر یکی از موارد قابل پیش‌بینی در رضایتمندی داوطلبان است (۱۸). باتوجه به این عامل، مدیران رویداد به‌منظور کسب رضایت نیروهای داوطلب باید به تعاملات بین داوطلبان و ایجاد محیطی دوستانه بین آنان توجه ویژه‌ای داشته باشند. بنابراین کار گروهی و تعاملات دوستانه بین داوطلبان از عوامل مهم در رضایتمندی آنان است.

نکته شایان توجه در پژوهش حاضر، تعیین عامل مادی به‌عنوان یک عامل کم‌اهمیت در رضایتمندی داوطلبان از دیدگاه نیروهای داوطلب حاضر در المپιάد دهم بود. این عامل با ابعاد تسهیلات و پاداش‌ها در دیگر مطالعات متناسب است. فارل و همکاران (۱۹۹۸) در مطالعه خود، این عامل را مهم‌ترین عامل در رضایتمندی داوطلبان معرفی کردند. در تحقیق پک (۲۰۰۲) نیز این عامل به‌عنوان یک عامل تأثیرگذار بر رضایتمندی داوطلبان شناخته شد. مشخص شدن این عامل به‌عنوان یک عامل کم‌اهمیت در این تحقیق به‌دلیل رضایت بسیار پایین داوطلبان از هدایا و جوایز دریافتی، برنامه‌های اجتماعی و فرهنگی و همچنین تسهیلات و امکانات رفاهی در این رویداد بود. ناکافی و نامناسب بودن تسهیلات و امکانات رفاهی برای داوطلبان، عدم تقدیر و تشکر به‌موقع از نیروهای داوطلب از سوی مسئولان برگزاری و عدم استفاده داوطلبان از جشن‌ها و مراسم‌های فرهنگی و تورهای سیاحتی به‌دلیل حجم زیاد کارها و وظایف محوله، ممکن است دلیل پایین بودن رضایتمندی داوطلبان در این عامل باشد. بر این اساس، مدیران و مسئولان برگزاری رویداد باید به‌منظور کسب رضایتمندی نیروهای

داوطلب، به پاداش‌ها و امکانات رفاهی و اجتماعی برای این افراد توجه ویژه و خاصی داشته باشند و جشن‌ها و مراسم ویژه‌ای را برای تقدیر و تشکر از داوطلبان اختصاص دهند.

براساس نتایج تحلیل رگرسیون به روش گام به گام مشخص شد که چهار عامل رضایت از عامل تعهد، حمایتی، شغلی و مادی در پیش‌بینی تعهد سازمانی داوطلبان مؤثر است و این چهار عامل ۵۷ درصد واریانس تعهد سازمانی داوطلبان را تبیین می‌کنند. رضایت از عامل تعهد اولین عاملی است که برای پیش‌بینی تعهد داوطلبان وارد مدل رگرسیون می‌شود و ۳۵ درصد واریانس تعهد را تفسیر می‌کند. این روابط نشان‌دهنده رضایتمندی داوطلبان از عمل کردن به دستورات دینی و شرعی خود به واسطه امور داوطلبی و عمل کردن به تعهدات خود در قبال دانشگاه، استادان و مسئولان برگزاری رویداد است.

از آنجا که در جامعه اسلامی تأکید بسیاری برای کمک به هم‌نوع شده است و نیز دانشجویان در قبال آموزش و تحصیل خود به دانشگاه و استادان آن احساس تعهد می‌کنند (۲)، لازم است مدیران امور داوطلبی برای افزایش سطح رضایتمندی داوطلبان این موارد را در نظر داشته باشند.

رضایت از عامل حمایتی دومین متغیری بود که وارد مدل رگرسیون شد و به همراه رضایت از تعهد ۵۲ درصد واریانس تعهد را تبیین می‌کند. در واقع، این عامل نشان‌دهنده میزان رضایت داوطلبان از دور کردن احساسات منفی از خود به واسطه کار داوطلبی و گذران مناسب و بهینه اوقات فراغت در رویداد است. در واقع داوطلبان برای دور شدن از یکنواختی زندگی روزمره و کسب آرامش، حضور در المپیاد و انجام کار داوطلبی را مناسب می‌دانستند.

دیوید اوتیس در تحقیقی روی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان عنوان کرد خدمات اجتماعی و کار گروهی موجب دوری از انزوا و تقویت تعهد سازمانی کارکنان می‌شود (۳).

رضایت از عامل شغلی سومین عاملی بود که به مدل رگرسیون وارد شد که به همراه دو عامل پیشین، ۵۵ درصد واریانس تعهد سازمانی داوطلبان را تفسیر می‌کند. در حقیقت اگر وظایف داوطلبی با توانایی‌ها و مهارت‌های افراد تناسب داشته باشد و شرایط کار داوطلبی موجب افزایش مهارت‌های کاری داوطلبان شود،

رضایتمندی افراد داوطلب از انجام وظیفه و محیط کاری افزایش پیدا می‌کند و به ماندگاری و افزایش تعهد آنان به سازمان و رویداد منجر می‌شود.

رضایت از عامل مادی آخرین عامل از عوامل هشتگانه رضایتمندی داوطلبان بود که وارد مدل رگرسیون شد و به همراه سه عامل پیشین ۵۷ درصد واریانس تعهد سازمانی داوطلبان را تبیین می‌کند. دوید اوتیس بیان می‌کند قدردانی و سپاس از خدمات کسانی که مدت طولانی در سازمان انجام وظیفه کرده‌اند، رویه دیگری برای افزایش تعهد سازمانی است (۳). از آنجا که نیروهای داوطلب بدون هیچ‌گونه چشمداشت مالی به فعالیت‌های داوطلبی می‌پردازند، از این رو سیستم پاداش و قدردانی از خدمات آنها از لحاظ کمی باید متناسب با سطح نیازهای آنها و از لحاظ کیفی نشان‌دهنده سطح ارزش سازمانی باشد، بنابراین مدیران رویداد باید به پاداش‌ها و امکانات رفاهی و اجتماعی داوطلبان توجه ویژه‌ای داشته باشند و برنامه‌های فرهنگی و تفریحی مخصوصی را برای نیروهای داوطلب تدارک ببینند. در نهایت و با توجه به یافته‌های تحقیق می‌توان گفت برگزارکنندگان رویدادهای ورزشی و مدیران امور داوطلبی برای افزایش تعهد سازمانی داوطلبان به رویداد و اطمینان از اینکه نیروهای داوطلب با میل و علاقه در رویداد به فعالیت می‌پردازند و در رویدادهای آتی نیز به فعالیت داوطلبی خود ادامه می‌دهند، باید به عوامل رضایتمندی از تعهد، حمایتی، شغلی و مادی در کنار یکدیگر توجه ویژه‌ای داشته باشند و با فراهم آوردن شرایط و محیطی مناسب زمینه رضایتمندی آنان را افزایش دهند. لازم است مدیران در زمینه افزایش رضایتمندی داوطلبان و تعهد سازمانی آنان شیوه‌های مدیریتی خاص را مد نظر قرار دهند تا از این طریق فرایند ترک خدمت داوطلبان را کاهش دهند و به حفظ و نگهداری آنان کمک کرده و زمینه حضور فعال‌تر و پویاتر داوطلبان را فراهم سازند.

#### منابع و مأخذ

۱. اندام، رضا. هم‌تی‌نژاد، مهرعلی. حمیدی، مهرزاد. رضانی‌نژاد، رحیم. کاظم‌نژاد، انوشیروان. (۱۳۸۸).

"بررسی موانع داوطلبی در انجمن‌های ورزشی دانشگاه‌ها". نشریه مدیریت ورزشی، شماره ۲، صص:

۲. اندام، رضا. همتی نژاد، مهرعلی. حمیدی، مهرزاد. رضانی نژاد، رحیم. کاظم نژاد، انوشیروان. (۱۳۸۸). "بررسی انگیزه‌های داوطلبی در ورزش". فصلنامه المپیک، سال هفدهم، شماره ۳، پیاپی ۴۷، صص: ۱۱۶ - ۱۰۵.

۳. طالب پور، سیدمهدی. (۱۳۸۰). "تحلیل و تبیین نگرش‌های شغلی مدیران و کارکنان و اعضای هیأت علمی دانشکده‌های تربیت بدنی کشور و ارتباط آن با جو سازمانی". پایان‌نامه دکتری، دانشگاه تهران. صص: ۱۸۰-۱.

۴. ملائی کوهی، مینا. (۱۳۸۸). "بررسی انگیزه‌ها و رضایتمندی دانشجویان داوطلب در برگزاری نهمین المپیاد ورزشی دانشگاه‌های کشور". پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه گیلان. صص: ۱۳۷-۱.

5. Bang, H. and Ross, Stephen, D. (2007). "Volunteer motivation and satisfaction". *Journal of Uenue & Event Management, Vol.1, ISSUe. 1, PP:61-77.*

6. Chelladuray, P. (2006). "Human resource management in sport and recreation". 2<sup>nd</sup> edition. *Human kinetics. PP:1-341.*

7. Chun, H. (2003). "A study of volunteer motivation and satisfaction in the 2002 FIFA world cup Korea Japan". *Master of sport science in sport management thesis, united state sport academy. PP:1-79.*

8. Cnaan, R. A., and Goldberg – Glen, R. S. (1991). "Measuring motivation to volunteer in human services". *The Journal of applied behavrioral science, 27, PP:269-284.*

9. Cuskelly, G., Hoye, R. and Auld, C. (2006). "Working with volunteer in sport: theory and practices". *Routledge, London. PP:1-180.*

10. Cuskelly, G., McIntyre, N., and Boag, A. (1998). "A longitudinal study of the development of organizational commitment among volunteer sport adiministrator". *Journal of sport management, Vol. 12, No. 3, PP:181-202.*

11. Cuskelly, Graham, and Boag, alistair (2001). "Organizational commitment as a predictor of committee member turnover among volunteer sport

*administrators: result of a time – lagged study*". *Sport management review*, 4, PP:65-86.

12. Cuskelly, Graham (1995). "A longitudinal study of organisational commitment and turnover amongst volunteer administrators in sport". submitted in fulfillment of the requirement of the degree of doctor of philosophy, faculty of health and behavioural sciences griffith university. PP:1-271.

13. Cuskelly, Graham (1995). "The influence of committee functioning on the organisational commitment of volunteer administrators in sport". *Journal of sport behavior*, Vol. 18, Issue 4. PP:254-269.

14. Daly, J. A. (1991). "Volunteer in Australian sport: a national action plan". Canberra, Australian sport comission. PP:1-26.

15. Daly, J. A. (1991). "Volunteer in south Australian sport: a study". Canberra, Australian sports commission. PP:1-28.

16. Dawley, David D., Stephens, Robert, D. Stephens, David B. (2005). "Dimensionality of organization commitment in volunteer workers". Chamber of commerce board member and role fulfillment. *Journal vocational behavior*, 67, PP:511-525.

17. Engelberg, T., Skinner, J. and Zakus, D. (2006). "Exploring the commitment of volunteers in little athletics". Inaugural volunteer symposium, Melbourne. PP:57-67.

18. Farrell, J.M. Johnston, M. E., and Twynam, D. G. (1998). "Volunteer motivation, satisfaction and management at an elite sporting competition". *Journal of sport management*, 12, PP:288-300.

19. Finkelstein, Marcia, A. (2008). "Predictors of volunteer time: the chaning contributions of motive fulfillment and role identity". *Social behavior and personality*. 36 (10). PP: 1353-1364.

20. Galindo – Kuhn, R. Guzley, R. M. (2001). **“The volunteer satisfaction index: construct, definition, measurement, development and validation”**. *Journal of social service research*. 28 (1). PP:45-68.
21. 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 fulfilment of the requirements for the degree of master of human kinetics at the university of windsor, Windsor, Ontario, Canada.PP:1-169.
22. Hollway, S. (2002). **“Vital volunteers”**. *Australian leisure management*, 30, PP:58-59.
23. Hsieh, C. (2000). **“The organizational commitment of Ohio state adult”**. 4-11 volunteers. Unpublished doctoral dissertation, Ohio state university, Columbus.PP:1-202.
24. Meyer, J. P., and Allen, N.J. (1997). **“Commitment in the workplace: theory, research, and application”**. Thousand Oaks, CA: Sage.PP:1-160.
25. Nassar, N. O., Mohamed Talaat, N. (2009). **“Motivations of young volunteers in special event”**. *Tourismos: an international multidisciplinary journal of tourism*. 4(1). PP:145-152.
26. 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, PP:253-274.
27. Perrino, T. (1998). **“Volunteerism in community first aid squad: factors involving motivating and maintaining members”**. *Dissertation abstracts internationa*, Vol. 60, No. 02B, P:862.
28. Reeser, J. C., Berg, R. L. Willicks, S. (2005). **“Motivation and satisfaction among polyclinic volunteer at the 2002 winter olympic and paralympics games”**. *British journal of sports medicine*, 39, PP:20-27.



29. Silverberg, K. E., Ellis, G. D., Marshall, E. K. (2001). **“Measuring job satisfaction of volunteer in public parks and recreation”**. *Journal of parks and recreation administration*, 19 (1). PP:79-92.

30. Slaughter, L. (2002). **“Motivation of long term volunteers at event”**. *Business event research conference, Australian center for event management, university of technology Sydney*, PP: 232-252.

31. Strigas, A. (2003). **“Motivational factors for student volunteers and the development of an incentive typology in sport setting”**. *Research quarterly for exercise and sport*. Vol.74, Supplement 1. PP:421-435.

32. Vander Wagen, L. (2007). **“Human resource management for event”**. *Manging the event workforce, Book Reviews, Tourism management*, 28, PP:1574-1583.

