



نشریه مدیریت منابع انسانی در ورزش

دانشگاه صنعتی شاهرود

ارائه الگوی تحلیل نیازمندی‌های مدیریت الکترونیک داوطلبان ورزشی

شادی حسامی^۱، فریده اشرف گنجویی^۲ و علی زارعی^۳

۱- دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

۲- دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

۳- دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۶/۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۱۲/۱۱

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر، ارائه الگوی تحلیل نیازمندی‌های مدیریت الکترونیک داوطلبان ورزشی ایران بود. **روش شناسی:** این تحقیق، از نوع توصیفی - تحلیلی و از نظر هدف کاربردی با روش شناسی «یو ام ال» و با استفاده از مدل طراحی شی گرای «آر یو پی» بود. ابزار آن پرسش‌نامه را محقق ساخته بوده، جامعه آماری شامل، فدراسیون‌های ورزشی ایران و روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، با استفاده از جدول نمونه‌گیری مورگان بود. روایی پرسش‌نامه، توسط اساتید مدیریت ورزشی و همچنین اساتید علوم نرم افزاری مورد تأیید واقع گشت و پایایی آن توسط آلفای کرونباخ ۰/۷۶ به دست آمد. **یافته‌ها:** نیازمندی‌های سیستم اطلاعاتی مدیریت الکترونیک داوطلبان شامل، منابع انسانی، برنامه‌ریزی، ثبت نام و گزینش، آشناسازی، مالی و تدارکات، آموزش، ارزیابی، پاداش و حفظ بود و ذینفعان داوطلبی ایران شناسایی شده، نهایتاً الگوی تحلیل نیازمندی‌ها ارائه گردید. **نتیجه‌گیری:** از آنجا که مدیریت الکترونیک داوطلبی خدمات عادلانه و شفاف با فرصت‌های برابر برای عموم جامعه، مدیران و داوطلبان را فراهم می‌کند، شناسایی نیازهای اطلاعاتی مبنای الگوی تحلیل نیازمندی‌های مدیریت الکترونیک داوطلبان ورزشی است.

واژه‌های کلیدی: تحلیل، طراحی، نیازهای اطلاعاتی، سازمان ورزشی داوطلبی، مدیریت الکترونیک.

مقدمه

عصر کنونی را عصر ارتباطات، عصر انفجار اطلاعات، عصر فراصنعتی، عصر دانش و غیره نامیده‌اند. در عصر حاضر، چگونگی مدیریت افراد می‌تواند برتری رقابتی یک سازمان را رقم بزند. در این میان، حذف بروکراسی و رویه‌های اداری نامناسب برای رسیدن به توانایی‌ها و استعدادها بالقوه افراد، ضروری به نظر می‌رسد. در عصر اطلاعات، تجزیه و تحلیل سیستم، مطالعه‌ای مبتنی بر روش علمی است که مشکلات و راه حل آنها را یافته و نیازهای سیستم و موارد اصلاحات در ترکیب و روش‌های سازمان را در جهت بهبود فعالیت‌ها و کیفیت و کارایی سازمان و در جهت بقای سازمان ارائه می‌کند (زاهدی، ۱۳۹۲). از طرف دیگر سرمایه انسانی، اصلی‌ترین و مهم‌ترین منبع سرمایه‌گذاری اقتصادی است و نیروی کار امروز، باید قادر به پردازش حجم وسیعی از اطلاعات در مدت زمان کوتاهی باشد. با کوتاه تر شدن دوره حیات و چرخه‌های تولید محصول، اطلاعات و آموزش‌های قبلی به سرعت منسوخ می‌شوند. در این راستا، استفاده از سیستم اطلاعات مدیریت می‌تواند راهگشا باشد؛ چون سیستمی است، جامع و یکپارچه، رایانه محور و کاربر - ماشین که نتیجه عملکردی آن پشتیبانی از تصمیمات سازمان است (صرافی‌زاده، ۱۳۹۲). برای بهره‌گیری از این سیستم‌های اطلاعاتی در مدیریت منابع انسانی، ابتدا باید شناسایی دقیقی از نیازمندی‌های اطلاعاتی آن سازمان‌ها بدست آید. در این راستا، ابتدا به تعریف سازمان داوطلبی و اهمیت آن اشاره می‌شود.

سازمان داوطلبی یعنی سازمانی که: (۱) به منظور افزایش منافع مشترک اعضای آن شکل گرفته است (۲) عضویت در آن داوطلبانه است، یعنی نه الزامی است و نه با متولد شدن در گروه کسب می‌شود (۳) مستقل از دولت است (چلادورای و مادلا، ۱۳۸۸). افراد داوطلب، مجموعه ارزشمندی از منابع انسانی سازمان‌های ورزشی و تفریحی جهان را به خود اختصاص داده‌اند، که نقش مهمی در موفقیت بسیاری از مسابقات و رویدادهای بزرگ ورزشی دارند. کاتانو و همکاران (۲۰۰۱)، داوطلب‌گرایی را منجر به افزایش نگرش‌های مثبت، توسعه اخلاقیات و مسئولیت‌پذیری در جامعه معرفی نمودند. بر همین اساس است که بسیاری از کشورها به صورت فعالانه فعالیت‌های داوطلبانه را مورد توجه قرار داده‌اند؛ بنابراین داوطلبان سرمایه‌های بالقوه و گرانبهایی هستند که به سازمان‌های ورزشی در انجام مأموریت‌هایشان کمک می‌کنند. چلادورای (۱۳۸۸)، ارزش اقتصادی کار داوطلبانه در ورزش آمریکا را بیش از بیست میلیارد دلار برآورد کرده است، اما منابع جدیدتر بر اساس روش‌شناسی‌های مختلف، ارزشی نزدیک به چهل میلیارد دلار را نشان داده‌اند. در ورزش سوئد، ارزش سهم داوطلبی را حدود یک و نیم میلیارد یورو در سال برآورد کرده‌اند. داوطلبان انگلیس هر سال معادل ۱/۲۸ میلیارد ساعت به ورزش کمک می‌کنند که معادل کار ۷۲۰ هزار کارمند حقوق بگیر تمام وقت است (چلادورای و مادلا، ۱۳۸۸، ص ۶۴). بدست آوردن تمامی آمار و ارقام بالا، مستلزم شناسایی دقیق سازمان‌های داوطلبی و نیازهای اطلاعاتی داوطلبان و مدیران داوطلبی است. بر اساس نظرات رابینسون و پالمر (۲۰۱۱)، ساختار سازمان داوطلبی ورزش شامل، اعضاء فدراسیون‌های بین‌المللی، فدراسیون‌های قاره‌ای، فدراسیون‌های ملی، لیگ‌ها، بخش‌ها یا استان‌ها، شهرستان‌ها یا نواحی، باشگاه‌ها و اعضاء می‌باشند؛ بنابراین در این تحقیق سعی شده است، نیازهای اطلاعاتی داوطلبان ورزشی و همچنین ذینفعان داوطلبی ورزشی شناسایی شوند و فدراسیون‌های ورزشی به عنوان سازمان داوطلبی مورد مطالعه قرار بگیرند. شناسایی نیازهای اطلاعاتی به ما می‌گوید که محدوده‌ها، نقش‌ها، وظایف و مسئولیت‌های داوطلبان و سازمان‌های ذینفع داوطلبی (یعنی سازمان‌هایی که از فعالیت‌های داوطلبی منفعی را کسب می‌کنند) کدام است؟ و چگونه برای تعامل بهتر داوطلبان با سازمان‌های مربوطه می‌توان از فناوری به روز اطلاعات استفاده کرد.

آنجا که از ویژگی‌های اطلاعات، مرتبط بودن، صحت، کامل بودن، به هنگام بودن، جزئیات اطلاعات و درک آن است (آلکامی و کارانانا، ۲۰۱۲) در بررسی نیازهای اطلاعاتی مدیریت الکترونیک داوطلبی باید به سیستم مدیریت منابع انسانی داوطلبی نیز اشاره کرد. بر اساس نظرات رضائی نژاد و همکاران (۱۳۸۸) و کاسکلی و همکاران (۲۰۰۶)، سیستم مدیریت منابع انسانی داوطلبی شامل، دو بخش تعیین منابع داوطلبان - برنامه ریزی، جذب، انتخاب و گزینش - و همچنین پشتیبانی از داوطلبان -

آشنایی و راهنمایی، آموزش، قدرشناسی، حفظ و نگهداری و ارزیابی عملکرد است، اگر جزئیات اطلاعات این قسمت‌ها نباشد، رسیدن به ساختار مدیریت الکترونیک داوطلبی مقدور نمی‌باشد. مزایای مدیریت منابع انسانی الکترونیک، بدین صورت است:

- ۱- قابلیت اجرای تدریجی ۲- قابلیت پذیرش توسط هر یک از کارکنان ۳- جمع‌آوری اطلاعات پایه‌ای برای تصمیم‌گیری استراتژیک ۴- فراهم کردن گزارش‌های تحلیلی ۵- کاهش هزینه‌های سازمانی ۶- گامی رو به جلو نسبت به کاغذ بازی سنتی (نصیرزاده و همکاران، ۱۳۸۹)؛ همچنین مدیریت الکترونیک منابع انسانی پتانسیل کاهش هزینه‌های مدیریتی، افزایش بهره‌وری، تسریع در زمان پاسخ‌گویی، بهبود فرایند تصمیم‌گیری و توسعه خدمات مشتری را داراست و به همین دلیل به مدیریت منابع انسانی کمک می‌کند تا استراتژیک‌تر، منعطف‌تر و از نظر هزینه مقرون به صرفه‌تر باشد (موسی خانی و همکاران، ۱۳۹۰).

برای شناخت سیستم باید دیدگاه جامعی از تعریف ماموریت، چشم‌انداز و اهداف سازمان داوطلبی و شناسایی ذینفعان داوطلبی و جامعه بالقوه داوطلبی و نیازها و توان و علایق هر کدام از آنها بدست آید. مفهوم انتزاعی فدراسیون الکترونیک، در پاسخ به میزان بالای کارمدریتی و در راستای آغاز استفاده‌های جدید از ابزار اطلاعاتی و ارتباطی، ایجاد شده است (رابینسون و پالمر^۱، ۲۰۱۱). عواملی مانند فرهنگ سازمانی، نگرش و کارشناسی تمامی موارد، روی پیاده‌سازی و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات تأثیر می‌گذارد. در بعضی موارد، این فناوری نه به خاطر عملکرد یا طراحی ضعیف یا ناکارآمد، بلکه به خاطر هماهنگ نشدن افراد سازمان با آن دچار مشکل می‌شود. بعلاوه ارسال اطلاعات جدید، نیازمند تمرین و مهارت‌های خاص است؛ همچنین عوامل بیرونی مانند، دسترسی به اینترنت و پهنای باند یک کشور باید در نظر گرفته شوند. توسعه یک سیستم که کسی به آن دسترسی نداشته باشد و یا عمل کردن آن به کندی صورت می‌پذیرد، بی‌فایده است. با این حال علیرغم این عوامل، مدیریت الکترونیک و دسترسی به این فناوری، باید جزء اولویت‌های هر سازمان داوطلبی باشد؛ بنابراین اولین چالش برای مدیران، دانستن نیازمندی‌ها و گسترش کافی سازمان برای استفاده از فناوری است. پس مدیران باید بسنجند که هزینه و تخصص مورد نیاز فناوری اطلاعات و ارتباطات به سود سازمان باشد و استفاده از آن باید از لحاظ فرهنگی پذیرفته و از لحاظ جغرافیایی قابل دسترسی باشد، تا به ابزاری قابل استفاده برای سازمان‌های داوطلبی ورزشی تبدیل شود. برای مثال، داشتن وب‌سایتی که مهمترین منبع اطلاعات باشگاه است برای اعضای که به اینترنت دسترسی ندارد، بی‌فایده است.

هر چند تحقیقات داوطلبی ورزشی در ایران از سال ۱۳۸۶ آغاز شده، اکثر این تحقیقات در زمینه داوطلبان المپیادها و انجمن‌های دانشجویی است، ولی تاکنون آماری از تعداد افراد شرکت‌کننده در فعالیت‌های داوطلبانه ورزشی کشور و سازمان‌های ذینفع داوطلبی اعلام نشده است؛ ولی مطالعات مختلف جوامع دیگر از جمله، انگلستان (اسپورت انگلند^۲، ۲۰۱۴)، استرالیا (کاسکلی^۳ و همکاران، ۲۰۰۶)، کانادا (مارک^۴، ۲۰۱۰) و ایالات متحده آمریکا (پولین و پولین^۵، ۲۰۰۹) نشان داد که آمار و ارقام، اطلاعاتی دقیقی از داوطلبان ورزشی و خدمات و فعالیت‌های آنان در اختیار مدیران، محققان و جامعه می‌دهد که این اطلاعات، در برنامه‌ریزی‌ها و بکارگیری استراتژی‌های مختلف به مدیران، محققان و مسئولان کمک می‌کند. اوسترلند^۶ (۲۰۱۲) نیز در مقاله‌ای با عنوان «مدیریت سازمان‌های داوطلبانه ورزشی برای تسهیل جذب داوطلب» چالش اصلی اکثر سازمان‌های داوطلبانه ورزشی در دانمارک را جذب و بکارگیری و نگهداری داوطلبان، عنوان کرد. او همچنین بکارگیری ارتباطات الکترونیک را یکی از راه‌های مقابله با چالش‌های سازمان‌های داوطلبانه ورزشی در جذب و حفظ داوطلبان ورزشی می‌داند.

1. Robinson and Palmer
2. Sport England
3. Cuskelly
4. Mrak
5. Pauline and Pauline
6. Osterlund

هادوی (۱۳۹۲) در پژوهش خود نشان داد که در کشورهای پیشرو در امر داوطلبی و بخصوص داوطلبی ورزش، در سطح ملی اقدامات بسیاری انجام می‌گیرد. این اقدامات در چهار دسته اقدامات ساختاری، مدیریتی، فرهنگی، آموزش و پژوهش دسته بندی شدند؛ ولی بررسی وضعیت داوطلبی ورزش ایران، حاکی از ضعف بسیار در این حیطة بخصوص در سطح کلان دارد. بنابراین هدف از این تحقیق، توصیف وضعیت جاری و اقلام اطلاعاتی (شناخت) و تعیین نیازمندی‌های سیستم و موجودیت های نهایی (تحلیل) سیستم داوطلبی است. سوالاتی که مطرح می‌شود، این است که وضعیت جاری و اقلام اطلاعاتی سیستم داوطلبی ایران در گام اول (شناخت سیستم) چیست؟ نیازمندی‌ها و موجودیت‌های نهایی در گام دوم (تحلیل سیستم) کدامند؟

روش‌شناسی

این تحقیق، از نوع توصیفی-تحلیلی و از نظر هدف کاربردی بوده، روش به کار گرفته شده برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، با توجه به ماهیت آن‌ها، روش‌های مختلفی است که پژوهشگر باید به کاربرد و سنخیت این روش‌ها توجه کند تا در نهایت بتواند استنتاج‌ها و نتیجه‌گیری‌های معتبر و دقیقی را به عمل آورد. در این پژوهش، داده‌های مورد نیاز به دو روش گردآوری گردید: الف) مراجعه به کتابخانه و بررسی مدارک و اسناد: به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز برای مطالعه موضوع و تهیه پیشینه و ادبیات نظری، از منابع علمی (کتاب‌ها، مقالات و غیره)، داده‌های موجود در اسناد مرتبط با تحقیقات گذشته و مراجعه به منابع اینترنتی استفاده شده است.

ب) پرسشنامه: در بخش میدانی تحقیق، ابزار مورد استفاده شامل، دو پرسشنامه محقق ساخته است که پرسشنامه اول «شناخت سیستم» شامل ۲۰ سوال باز پاسخ از مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته است که بخش اول آن شامل، ۱۰ سوال از مدیریت داوطلبی و بخش دوم نیز، ۱۰ سوال از مدیریت الکترونیک داوطلبی که بخش دوم این پرسشنامه با کمک و راهنمایی اساتید علوم رایانه‌ای و نرم افزار تکمیل و اجرا گردید.

پس از نهایی شدن فاز شناخت و تحلیل نیازمندی‌ها پرسشنامه دوم یعنی، سیستم الکترونیک داوطلبی تدوین گردید که البته در تدوین این پرسشنامه، از پرسشنامه مدیریت داوطلبان (VMI)^۱ گراهام کاسکلی و همکاران (۲۰۰۶) نیز پس از بومی سازی استفاده گردید. این پرسشنامه، حاوی ۴۰ سوال است که پاسخ آن طبق مقیاس پنج ارزشی لیکرت (از ۱=خیلی کم تا ۵=خیلی زیاد) تنظیم گردیده است و شامل بخش‌های زیر است:

- ۱- زیر سیستم منابع انسانی
- ۲- زیر سیستم برنامه ریزی
- ۳- زیر سیستم ثبت نام و پذیرش داوطلب
- ۴- زیر سیستم آشناسازی
- ۵- زیر سیستم تدارکات و مالی
- ۶- زیر سیستم آموزش
- ۷- زیر سیستم ارزیابی
- ۸- زیر سیستم حفظ و پاداش

در این پرسشنامه، از هر دو گروه اساتید و خبرگان داوطلبی و علوم رایانه‌ای استفاده گردید. سپس از دو روش حضوری و اینترنتی، به پخش پرسشنامه‌ها اقدام شد.

1. VMI= Volunteer management inventory

جامعه آماری این پژوهش شامل، تمام فدراسیون‌های ورزشی موجود در ایران است (۵۲ فدراسیون). روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای است. به این صورت که از تعداد فدراسیون‌های موجود، ۶ فدراسیون از ورزش‌های تیمی و ۸ فدراسیون از ورزش‌های انفرادی به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. سپس از تعداد کارکنان این فدراسیون‌ها که ۴۲۰ نفر بودند، نمونه‌ای به حجم ۲۱۵ نفر با استفاده از جدول نمونه‌گیری مورگان و به صورت طبقه‌ای انتخاب شدند. از ۲۱۵ پرسشنامه داده شده به فدراسیون‌های مذکور، بعد از پیگیری‌های متعدد ۲۰۰ پرسشنامه برگردانده شد که برای تجزیه و تحلیل‌های آماری استفاده شد. ابزار گردآوری داده‌ها دو پرسشنامه: شناخت سیستم و سیستم الکترونیک داوطلبی بود. روایی پرسشنامه‌ها، توسط ۱۵ نفر از کارشناسان و اساتید هر دو حوزه مدیریت داوطلبی ورزشی و همچنین متخصصان علوم نرم افزاری مورد تأیید واقع گشت و پایایی آن، توسط آلفای کرونباخ ۰/۷۶ بدست آمد.

برای تهیه پرسشنامه شناخت سیستم با مراجعه به اساتید حوزه مدیریت ورزشی و بخصوص خبره در مقوله داوطلبی ورزشی، مصاحبه نیمه سازمان یافته‌ای با ۳۰ نفر اجرا گردید. بخش دوم این پرسشنامه، با کمک و راهنمایی اساتید علوم رایانه‌ای و نرم افزار تکمیل و اجرا گردید. از دو روش حضوری و اینترنتی به بخش پرسشنامه‌ها اقدام شد. قبل از پخش پرسشنامه جهت جلب همکاری، اعتماد و دقت در پاسخ دهی، توضیحات مختصری در مورد هدف پژوهش و محرمانه ماندن پاسخ‌ها ارائه شد. ابتدا وضعیت جاری و اقلام اطلاعاتی سیستم بدست آمد. سپس نیازمندی‌های سیستم و موجودیت‌های نهایی در گام دوم شناسایی شدند. برای روش آنالیز، از متدولوژی «یو ام ال»^۱ با استفاده از مدل طراحی شی گرای «آر یو پی»^۲ استفاده شد که با بهره‌گیری از نرم افزار «رشنال رز»^۳، الگوی خلاصه شده‌ای در قالب نمودار فعالیت‌ها ارائه گردید. این الگو، بر اهمیت شناخت صحیح و جامع سیستم برای تحلیل نیازمندی‌ها تاکید دارد، تا شناخت کامل از سیستم صورت نگیرد، تحلیل از نیازمندی‌های سیستم صحیح نمی‌باشد.

یافته‌ها

جداول زیر آمار توصیفی افراد و فدراسیون‌های شرکت کننده در پژوهش حاضر را نشان می‌دهد. همانطور که جدول نشان می‌دهد، بیشترین افراد شرکت کننده در فدراسیون‌های ورزشی، بدمینتون و تنیس روی میز با ۱۱/۵ درصد و کمترین افراد شرکت کننده در فدراسیون، دوچرخه سواری با ۴ درصد بودند.

جدول ۱ - مشخصات افراد شرکت کننده از لحاظ جنسیت و تأهل

ویژگی‌های جمعیت شناختی	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت		
زن	۷۲	۳۶
مرد	۱۲۸	۶۴
وضعیت تأهل		
مجرد	۶۶	۳۳
متاهل	۱۳۴	۶۷

1. UML
2. RUP
3. Rational Rose

جدول ۲- آمار توصیفی فدراسیون‌های شرکت کننده در تحقیق

فدراسیون	فروانی	درصد فراوانی
فوتبال	۲۰	۱۰
بسکتبال	۱۵	۷/۵
هندبال	۱۱	۵/۵
کبدی	۱۲	۶
والیبال	۱۳	۶/۵
هاکی	۱۱	۵/۵
شنا شیرجه واتر پلو	۱۰	۵
جودو	۱۵	۷/۵
کاراته	۹	۴/۵
دو میدانی	۱۲	۶
دوچرخه سواری	۸	۴
کشتی	۱۸	۹
بدمینتون	۲۳	۱۱/۵
تنیس روی میز	۲۳	۱۱/۵

طبق دیدگاه کامی و رابینسون^۱ (۲۰۰۷)، سازمان‌های ورزشی به اطلاعات مختلفی از منابع گوناگون نیاز دارند. استفاده جامع از چندین شکل از فناوری اطلاعات در مدیریت الکترونیک، امکان پاسخگویی به اهداف متفاوتی را به صورت کارا و مؤثر و اقتصادی فراهم می‌کند؛ بدین معنی که در شناسایی نیازها، باید به فرایند مدیریت منابع انسانی در سازمان‌های داوطلبی تاکید کرد و برای مدیریت موفق اطلاعات، باید اطلاعات حیاتی برای موفقیت را شناسایی و کسب کرد و آنرا به چیزی با ارزش برای سازمان تبدیل کرد و از دسترسی آسان به آن اطمینان حاصل کرد. در این راستا، ابتدا باید مأموریت و چشم انداز و اهداف سازمان داوطلبی و سپس مدیریت الکترونیک داوطلبان را تدوین کرد. طبق نظر مینتزبرگ^۲ (۱۹۹۰)، مأموریت بیان رسمی هدف‌های سازمان است که در پس موجودیت یک سازمان قرار دارد. چشم انداز نیز آینده‌ای است که سازمان، با توجه به مأموریت، برای خود ترسیم می‌نماید. مأموریت سازمان داوطلبی ورزشی:

پژوهش، شناسایی، حفظ و معرفی داوطلبان کشور و سیاستگذاری، برنامه‌ریزی و ایجاد هماهنگی به منظور توسعه پایدار مدیریت داوطلبی ورزشی کشور.

چشم انداز سازمان داوطلبی ورزشی: سازمان داوطلبی ورزشی، به سازمانی توانمند و کارا تبدیل خواهد شد که نقش سیاستگذاری، برنامه‌ریزی، نظارت و هماهنگی بخش‌های داوطلبی ورزشی را برعهده دارد. سازمان می‌کوشد، طی ده سال آینده جزو ده سازمان موفق داوطلبی ورزشی در سطح جهان باشد. این سازمان از ارتباطات مؤثر مردمی، در سطوح مختلف روستا/شهر، شهرستان، استان، کشور، قاره و بین المللی برخوردار خواهد بود و با بهره‌گیری از این ویژگی‌ها، وظایف خود را در مقوله داوطلبی ورزشی کشور به انجام خواهد رساند.

تدوین اهداف بلندمدت:

سازمان با سرمایه‌گذاری مناسب می‌خواهد طی پنج سال آینده، با تکیه بر منابع سرمایه‌ای و نیروی انسانی دانشی خود، برترین سازمان داوطلبی ورزشی در سطح قاره آسیا باشد.

1. Camy and Robinson
2. Mintzberg

بر اساس نظرات شرکت کنندگان و خبرگان مدیریت ورزشی، سهامداران و ذینفعان اطلاعاتی داوطلبی ورزشی کشور ما به طور اخص بدین گونه شناسایی شدند:

وزارت ورزش و جوانان، وزارت علوم تحقیقات و فناوری، وزارت آموزش و پرورش، وزارتخانه‌ها و ادارات دولتی دیگر، باشگاه‌ها، لیگ‌ها، فدراسیون‌های ورزشی، هیأت‌های ورزشی، کمیته ملی المپیک، رویدادهای ورزشی، داوطلبان، سازمان زندان‌ها، سازمان بهزیستی و ارگان‌های نظامی می‌باشند.

بر اساس تحقیقات کاسکلی و آلد^۱(۲۰۰۶)، مدیریت داوطلبان ورزشی شامل مراحل زیر می‌شود:

تأمین منابع انسانی شامل: ۱. برنامه ریزی ۲. جذب ۳. انتخاب و گزینش؛ حفظ منابع انسانی هم شامل: ۴. آشنایی و راهنمایی ۵. آموزش و تکامل ۶. ارزیابی عملکرد ۷. پاداش و تصدیق ۸. حفظ یا جایگزینی است.

برنامه‌ریزی: برنامه‌ریزی به داوطلبان کمک می‌کند تا بدانند چگونه می‌توانند مأموریت خود را در سازمان مربوطه انجام دهند. همچنین این امر سبب می‌شود، آنها خود را در ساختار سازمان هماهنگ تر ببینند. اولین قدم برای توسعه و ایجاد یک برنامه داوطلبی در سازمان، به نگرش و دیدگاه کارکنان و اعضای هیأت مدیره آن سازمان بستگی دارد. مرحله بعدی، تعیین این مطلب است که سازمان‌ها چگونه باید برای استفاده از داوطلبان برنامه‌ریزی کنند.

جذب: داوطلبان افرادی هستند که بدون دریافت حقوق و مزایا، وقت، تلاش و تجارب خود را به یک سازمان اختصاص می‌دهند؛ در نتیجه جهت دستیابی به چنین افرادی، رقابتی شدید بین سازمان‌های دولتی و غیر انتفاعی وجود دارد. برخلاف کارمندان حقوق بگیر که خود، روند جذب را آغاز می‌کنند، داوطلبان باید از طریق دیگران جذب شوند. شناسایی منابعی که دارای پتانسیل‌های داوطلب بالقوه است، در تعیین استراتژی‌های جذب بسیار مهم است.

انتخاب و گزینش: فرآیند انتخاب و گزینش داوطلبان، کاملاً با گزینش کارمندان حقوق بگیر فرق می‌کند. از آنجائیکه هیچ وقت آموزش خوب نمی‌تواند جایگزین گزینش خوب باشد، پس باید هنگام انتخاب و گزینش افراد داوطلب برای مشاغل مختلف دقت شود. انتخاب و گزینش داوطلب باید رویکردی رسمی و مستلزم تعریف شغل، بیان وظایف، مصاحبه انتخابی، بررسی سوابق فرد و معرفی، بررسی نقاط قوت داوطلبان، دوره‌های آموزشی و غیره باشد، اگرچه رویکرد گزینش بسیار رسمی به کناره گیری داوطلب منجر می‌شود.

آشنایی و آموزش: داوطلبان باید از اهداف، تاریخچه، اقدامات، اهداف مالی و برنامه‌های استراتژیک سازمان و همچنین انتظارات سازمان از آنها آگاهی یابند. مرحله آشنایی، موارد ذیل را در بر می‌گیرد:

ملاقات با داوطلبان جدید و القای حس خوب از داوطلب شدن آنان.

بررسی علایق و خواسته‌های آنان، علل داوطلب شدن و انتظارات آنها.

آشنا نمودن داوطلبان با امکانات، اعضاء و اهداف سازمان.

ذکر مسئولیت‌های محول شده به آنها (شرح وظایف).

آموزش داوطلبان: آموزش فاکتور اصلی در محیط‌های شغلی امروز بشمار می‌آید. از آنجائی که آموزش با رضایت شغلی در ارتباط است، بر نگهداری داوطلب تأثیر گذار است. یکی از دلایل داوطلب شدن افراد، کسب تجربه و یادگیری مهارت جدید است. آموزش توسط کارکنان واحد آموزش سازمانی صورت می‌گیرد که داوطلب در آنجا ارائه خدمت می‌کند. آموزش نوعی شناخت بوده، داوطلب را با انگیزه و متعهد نگه می‌دارد و امکان اجرای خدمات، با کیفیتی مطلوب را فراهم می‌آورد.

به رسمیت شناختن: داوطلبان و کارکنانی که بر آنها نظارت دارند، باید جهت فعالیت‌هایی که انجام می‌دهند، مورد تأیید و تصدیق قرار گیرند. این عمل، این احساس را در آنها ایجاد می‌کند که فعالیت‌هایشان مورد توجه سازمان قرار گرفته است.

1. Cuskelly and Auld

بازشناسی (به رسمیت شناختن)، عبارت است از توجه مطلوب، رسمی یا غیر رسمی نسبت به داوطلب، «برای ایجاد احساس قدردانی، امنیت و تعلق».

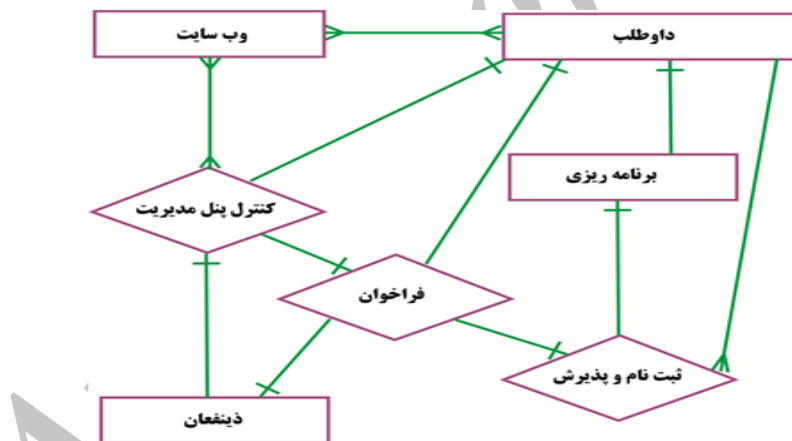
نگهداری: در محیط سازمانی تحت رقابت شدید با مسئولیت فراوان و فشار مضاعف بر افراد، نگهداری نیروی کار داوطلب، از اهمیت عمده‌ای برخوردار است. از نظر بسیاری سازمان‌ها، جذب داوطلب امری دشوار است و کاهش نیروی کار، مسئله‌ای جدی به شمار می‌آید.

ارزیابی: مرحله پایانی در فرآیند مدیریت منابع انسانی در حوزه داوطلبی، ارزیابی عملکرد داوطلبان به منظور حفظ و یا جایگزینی آنان است. ارزیابی عملکرد، به داوطلبان نشان می‌دهد که آیا انتظارات سازمان و سرپرستان را برآورده ساخته‌اند یا خیر؟ داوطلبان باید بر اساس کاری که انجام می‌دهند و تعهدات آنها به سازمان، مورد ارزیابی قرار گیرند.

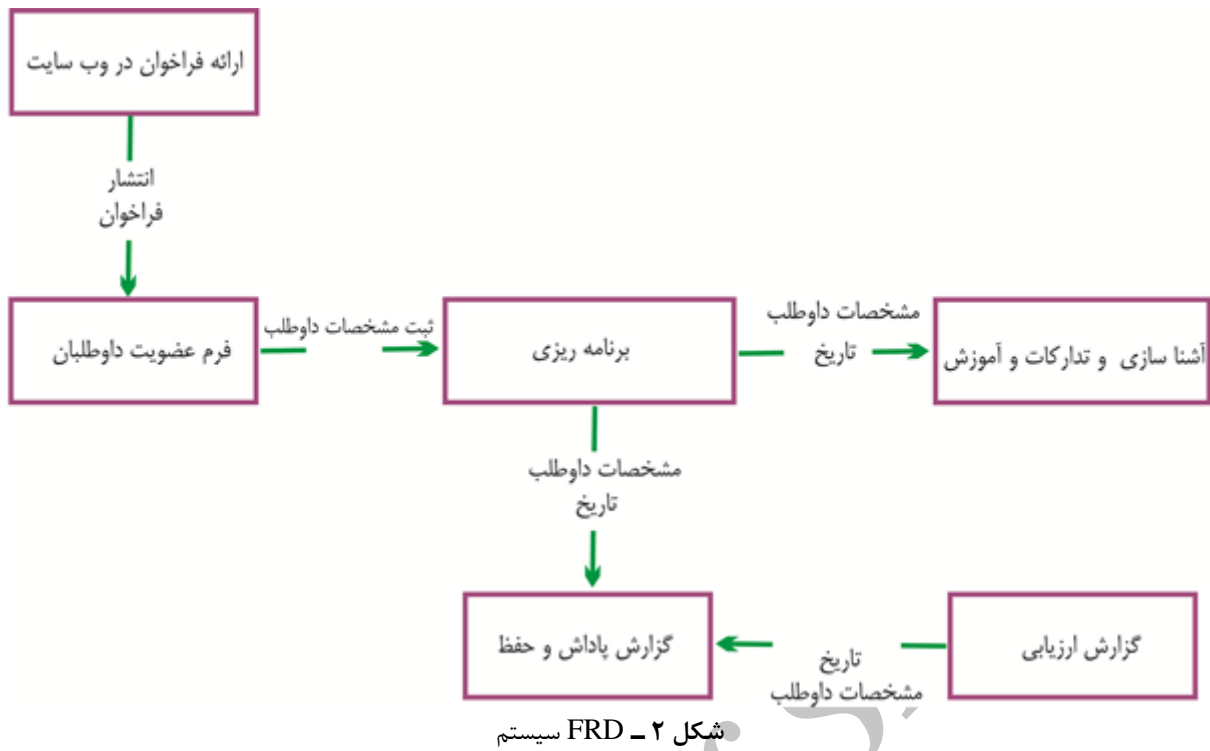
توصیف وضعیت جاری و ارقام اطلاعاتی سیستم از پرسشنامه شناخت سیستم

در این فاز، شناخت و تحلیل نیازمندی‌ها انجام شد که البته در تدوین این قسمت از پرسشنامه مدیریت داوطلبان (VIM) گراهام کاسکلی و همکاران (۲۰۰۶)، در شش زیر سیستم برنامه‌ریزی، ثبت نام و گزینش، آشناسازی، آموزش، ارزیابی و پاداش و حفظ پس از بومی‌سازی استفاده گردید و زیرسیستم‌های منابع انسانی، به عنوان واسطه بین داوطلبان و ذینفعان داوطلبی و همچنین مالی و تدارکات برای انجام محاسبات مالی و حسابداری اضافه گردید.

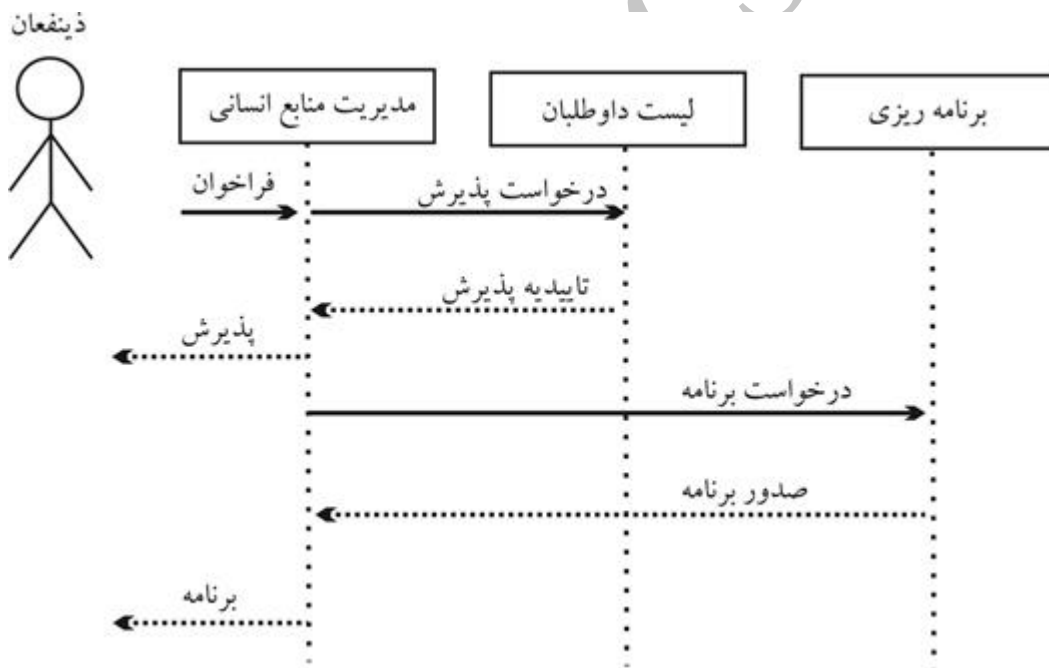
(۱) منابع انسانی (۲) برنامه ریزی (۳) ثبت نام و گزینش (۴) آشناسازی (۵) مالی و تدارکات (۶) آموزش (۷) ارزیابی (۸) پاداش و حفظ



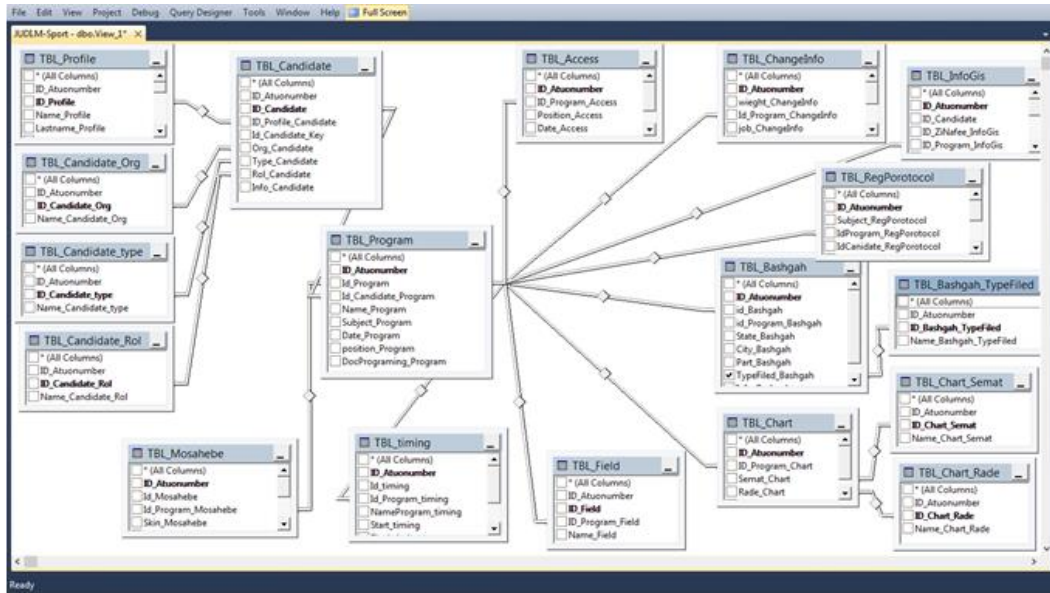
شکل ۱ - روابط بین موجودیت‌های سیستم ERD^۱



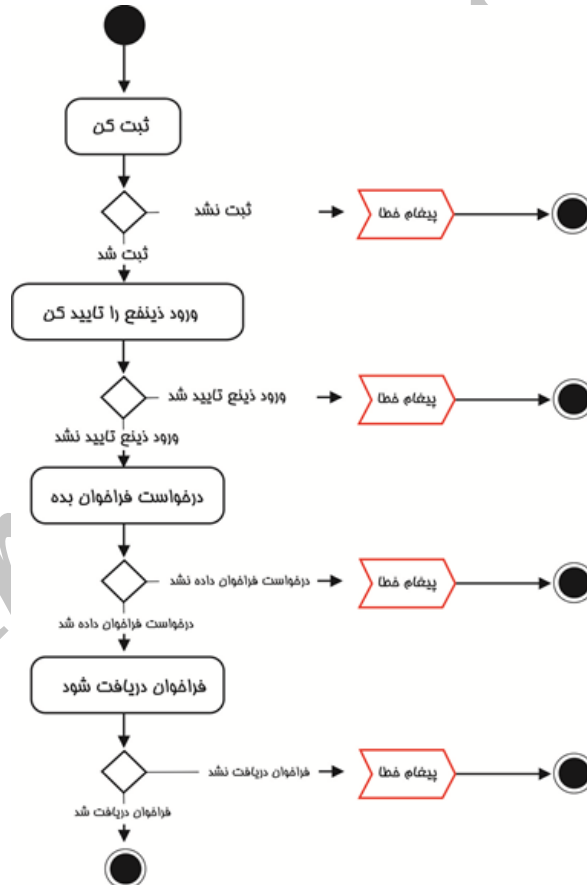
شکل ۲ - FRD سیستم



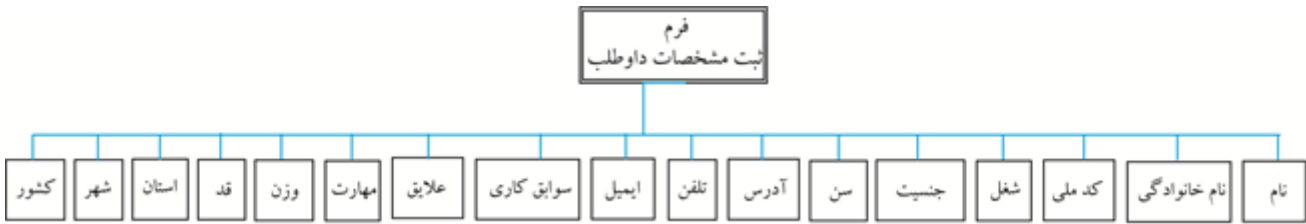
شکل ۳ - ارائه فراخوان ذینفعان به وب سایت برای جذب داوطلب ثبت نام و پذیرش داوطلب



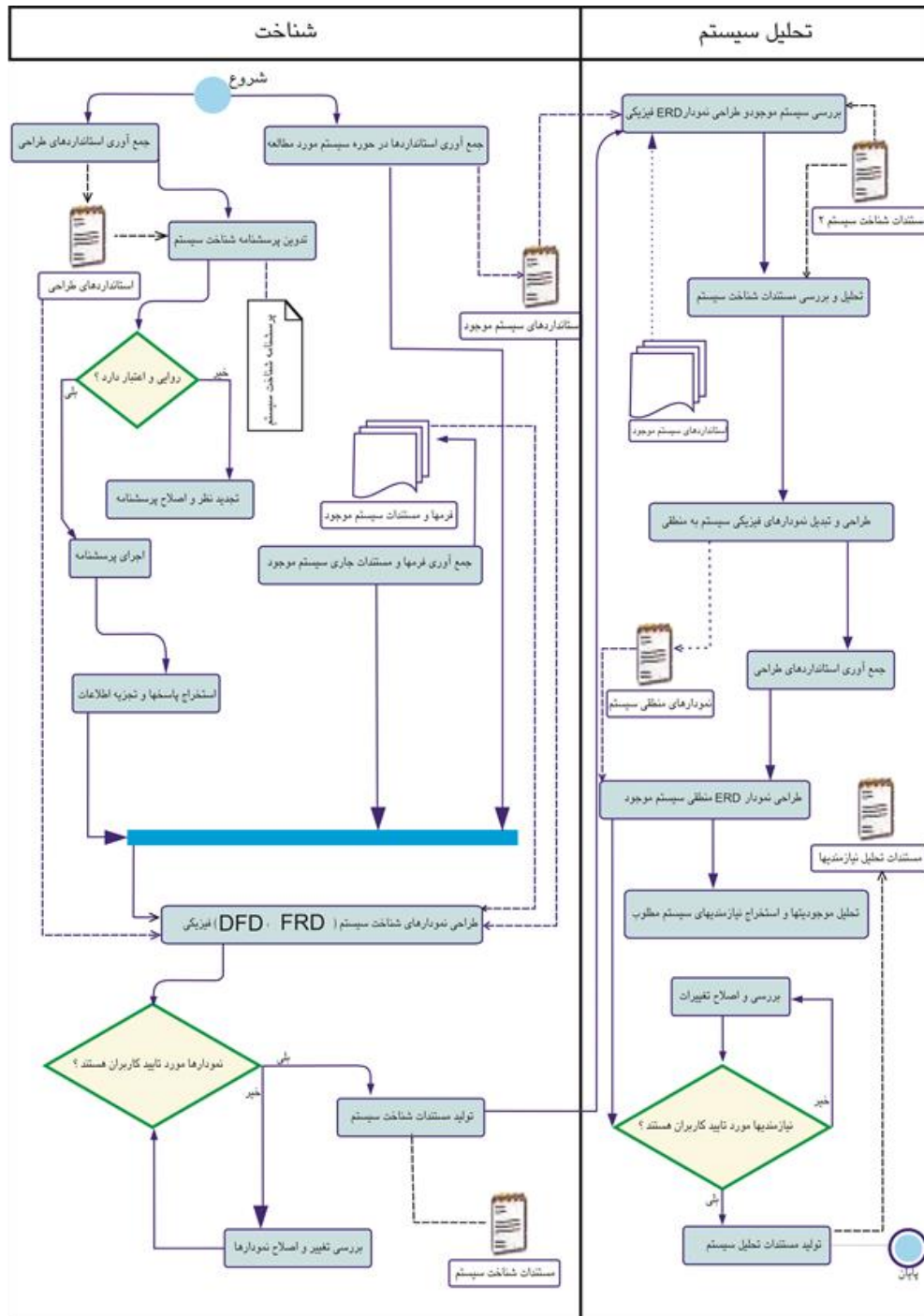
شکل ۴ - ارتباط موجودیت های ثبت نام داوطلب



شکل ۵ - State Diagram ثبت نام ذینفعان



شکل ۶ - DSD فرم ثبت نام داوطلب



شکل ۷ - ارائه الگوی تحلیل سیستم

بحث و نتیجه‌گیری

عوامل کلیدی وجود دارند که سازمان قبل از طراحی سیستم اطلاعاتی باید آنها را در نظر بگیرد. عواملی مانند، فرهنگ سازمانی، نگرش و کارشناسی تمامی مواردی که روی پیاده‌سازی و استفاده از «آی سی تی» تاثیر می‌پذیرد (رابینسون و پالمر، ۲۰۱۱). شناسایی نیازهای اطلاعاتی، پایه و اساس مدیریت الکترونیک داوطلبی است؛ زیرا اگر شناخت از سیستم بخوبی انجام نشود، تعامل موثر بین داوطلبان و سیستم مدیریت الکترونی پیش نخواهد آمد. در این راستا، ابتدا باید مأموریت و چشم انداز و اهداف سازمان داوطلبی و سپس مدیریت الکترونیک داوطلبان را تدوین کرد. طبق نظر مینتزبرگ^۱ (۱۹۹۰)، مأموریت بیان رسمی هدف‌های سازمان است که در پس موجودیت یک سازمان قرار دارد. چشم انداز نیز آینده‌ای است که سازمان، با توجه به مأموریت، برای خود ترسیم می‌نماید. برای تدوین مأموریت، چشم انداز و اهداف سازمان داوطلبی، ابتدا باید ذی نفعان داوطلبی، داوطلبان و نیازها و توان و علایق هر کدام از آنها را شناسایی کرد.

در ایران به علت نبود سیستم منسجم و جامع اطلاعاتی داوطلبی ورزشی، تاکنون برآوردی از نرخ مشارکت افراد و ساعات کاری و همچنین ویژگی‌های جمعیت‌شناسی آنها ارائه نشده است. در این تحقیق سعی شده است، ذینفعان داوطلبی، مدیریت داوطلبان ورزشی و انجام مراحل و امورات مربوط به هر زیر سیستم شناسایی شود و بر اساس بخش اول پرسشنامه شناخت سیستم که موارد مطرح شده در آن بر اساس مطالعات جوامع دیگر از جمله انگلستان (اسپورت انگلند، ۲۰۱۴)، استرالیا (کاسکلی و همکاران، ۲۰۰۶)، کانادا (مارک، ۲۰۱۰) و ایالات متحده آمریکا (پولین و پولین، ۲۰۰۹) بود، شناخت سیستم با دیدگاه جامعی از تعریف مأموریت، چشم انداز و اهداف سازمان داوطلبی و شناسایی ذی نفعان داوطلبی و جامعه بالقوه داوطلبی و نیازها و توان و علایق هر کدام از آنها صورت گرفت. سهامداران و ذینفعان اطلاعاتی داوطلبی ورزشی کشور ما، به طور اخص بدین گونه شناسایی شدند:

وزارت ورزش و جوانان، وزارت علوم تحقیقات و فناوری، وزارت آموزش و پرورش، وزارتخانه‌ها و ادارات دولتی دیگر، باشگاه‌ها، لیگ‌ها، فدراسیون‌های ورزشی، هیأت‌های ورزشی، کمیته ملی المپیک، رویدادهای ورزشی، داوطلبان، سازمان زندان‌ها، سازمان بهزیستی و ارگان‌های نظامی می‌باشند.

با توجه به اینکه تجزیه و تحلیل سیستمی شامل، ورودی‌ها، فرآیندها و خروجیهاست، نتایج تحقیق، حاکی از وجود کاربر وب سایت، متصدی، وب سایت مدیریت الکترونیک داوطلبی ورزشی، درخواست نقش داوطلبی، نقش‌های داوطلبی و متصدی به عنوان درونداد است. فرآیندها شامل، ارائه فراخوان، ثبت نام داوطلب، برنامه دادن به داوطلب توسط واحد برنامه‌ریزی و مدیریت کنترل پنل است و خروجی‌ها شامل، پذیرش داوطلب، گزارش برنامه‌ریزی و معرفی داوطلب به ذینفعان به عنوان برون داد اطلاعاتی در مدیریت الکترونیک داوطلبان ورزشی در نظر گرفته شده است. نتایج این تحقیق، با تحقیق سعیدی پور و همکاران (۱۳۸۸) در رابطه با طراحی الگوی سیستمی و مفهومی برنامه‌ریزی درسی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات همسو است؛ همچنین نتایج این تحقیق با تفکر سیستمی مطابقت دارد. ابراین و ماراکاس (۱۳۹۱)، سیستم را به صورت مجموعه‌ای از اجزای به هم مرتبط تعریف می‌کنند که مرزهای مشخصی دارد؛ بدین صورت که همه اجزای آن باهم برای دستیابی به مجموعه مشترک از اهداف کار می‌کنند؛ یعنی درونداد را دریافت می‌کنند و از طریق یک فرایند تبدیل سازمان یافته، آن را به برون داد تبدیل می‌نمایند. صفایی (۱۳۹۰) نیز وحدتی که لازمه موفقیت سازمان است، را در دیدگاه سیستمی بیان می‌کند. دیدگاه سیستمی تمام قسمت‌های درونداد، برون داد و فرایند تبدیل را از طریق مکانیسم کنترل و حلقه‌های بازخورد زیر نظر دارد. در واقع دیدگاه سیستمی، یک نوع هماهنگی و وحدت رویه را در تصمیم‌گیری‌ها به وجود می‌آورد. طبق نظر رابینسون و پالمر (۲۰۱۱) هر چه، زمینه از لحاظ اندازه سازمان و ویژگی‌های جمعیت شناسی و جغرافیایی آن بزرگتر باشد، نیازهای آن به جمع آوری، تولید و ارسال اطلاعات بیشتر می‌شود. این امر، نیازهای یک سازمان ورزشی به «آی سی تی» را نشان می‌دهد که می‌تواند از بایگانی معمولی سوابق تا استفاده همه جانبه از اینترنت باشد.

نتایج تحقیق حاضر با استفاده از پرسشنامه مدیریت الکترونیک نشان داد که نیازمندی‌های سیستم مدیریت الکترونیک داوطلبی شامل، منابع انسانی، برنامه ریزی، ثبت نام و گزینش، آشناسازی، مالی و تدارکات، آموزش، ارزیابی، پاداش و حفظ می

1. Mintzberg

باشند که این سیستم نیازمندی‌های اطلاعاتی مدیران ورزشی در سطوح مختلف مدیریت، داوطلبان و ذینفعان داوطلبی را به طور منسجم در بر گرفته است که با تحقیق گالاردو گنورور^۱ و همکاران (۲۰۰۸)، مبنی بر لزوم جامعیت نرم افزارهای مدیریت ورزشی و تاکید بر شخصی سازی آن، همسو است؛ همچنین با تحقیقات کاسکلی و همکاران (۲۰۰۶) که مراحل مدیریت داوطلبی ورزشی را در مدل مدیریت با هفت ساختار (برنامه ریزی، جذب و بکارگیری، انتخاب و غربالگری، آشناسازی، آموزش و پشتیبانی، مدیریت عملکرد «ارزیابی»، و قدردانی «به رسمیت شناختن») شناسایی کردند، همسو است؛ همچنین اندام و همکاران (۱۳۹۱) نیز همان ابعاد را در مدیریت داوطلبان معرفی کردند. در راستای این تحقیق رابینسون و پالم (۲۰۱۱)، اذعان می‌کنند که نوع و میزان اطلاعات تولید شده از سوی یک سازمان ورزشی، بستگی به سطح توسعه، پیچیدگی و نوع فعالیت‌های آن دارد و آنها کلیتی از نیازهای اطلاعاتی سازمان‌های ورزشی داوطلبی را نیز ارائه کرده‌اند که با بیشتر نیازهای اطلاعاتی این تحقیق همسو است؛ همچنین تحقیق بهبودی اصل و همکاران (۱۳۹۱)، با این تحقیق همسو است که انتخاب یک سیستم مناسب با توجه به عوامل مؤثر و شاخص‌های متناسب را ضروری می‌دانند؛ همچنین در این راستا رئیسی فر و همکاران (۱۳۹۳) نیز، تحلیل نیازمندی‌های کاربران سیستم‌های اطلاعاتی را با هدف درک درست نیازمندی‌های کاربران انجام دادند. یکی از عوامل مهم مدیریت، ارائه و دریافت اطلاعات و ارتباطات افراد، تیم‌های ورزشی، سازمان‌ها، باشگاه‌ها و انجمن‌ها است؛ زیرا آنها با پاسخگویی به مسئولیت‌های درونی و بیرونی نسبت به سازمان عمل می‌کنند. بدین ترتیب، مدیریت الکترونیک داوطلبان ورزشی، مجموعه‌ای از کارکردهای سازمان داوطلبی ورزشی بر بستر فناوری اطلاعات است که ضمن ارائه عادلانه و شفاف خدمات با فرصت‌های برابر برای عموم جامعه، مدیران و مسئولان را قادر می‌سازد که از طریق دریافت و پردازش بازخوردهای اطلاعاتی، مدیریت، کنترل، نظارت و برنامه ریزی خود را بهبود بخشد.

منابع

- ابراین، جیمز و ماراکاس، جورج. (۱۳۹۱). مبانی سیستم‌های اطلاعات مدیریت. ترجمه امیر مانیان، مهدی فتاحی و بهاره واتق، چاپ چهارم، جلد یک، تهران، نگاه دانش.
- اندام، رضا؛ حمیدی، مهرزاد و تسلیمی، زهرا. (۱۳۹۱). مدیریت داوطلبان در ورزش: مطالعه موردی سازمان ورزش شهرداری تهران. پژوهش‌های مدیریت ورزشی و علوم حرکتی، ۲(۳)، ۹۳-۱۰۳.
- بهبودی اصل، منوچهر؛ رحمانی یوشانلوئی، حسین؛ انصاری، منوچهر و میرکازمی مود، محمد. (۱۳۹۱). شناسایی عوامل مؤثر بر انتخاب سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی از دیدگاه خبرگان (ERP). مدیریت فناوری اطلاعات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ۴(۱۲)، ۱-۲۲.
- چلادورای، پاکیانتان و مادلا، آلبرتو. (۱۳۸۸). مدیریت منابع انسانی در سازمان‌های ورزشی المپیک. ترجمه علیرضا امید، سمیه صفری و اسماعیل اسکندری، چاپ اول، تهران، بامداد کتاب.
- رضوی، مهدی و مشرفی، رسام. (۱۳۸۳). تحلیل دینامیکی اشتغال در اقتصاد ایران (بررسی موردی قانون اوکان). فصلنامه پژوهش‌های اقتصادی ایران، ۶(۱۸)، ۱-۳۷.
- رضوانی‌نژاد، رحیم؛ اندام، رضا؛ بنار، نوشین و میرکازمی، سیده عذرا. (۱۳۸۸). مدیریت پیشرفته در ورزش، چاپ اول، گیلان، دانشگاه گیلان.
- رئیس‌فر، کامیار؛ مانیان، امیر و موسی‌خانی، محمد. (۱۳۹۳). تحلیل نیازمندی‌های کاربران سیستم‌های اطلاعاتی با استفاده از روش نشانه‌شناسی سازمانی. فصلنامه علمی - پژوهشی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، ۲۹(۳)، ۷۶۱-۷۸۱.
- زاهدی، شمس‌السادات. (۱۳۹۲). تجزیه و تحلیل سیستم‌ها و روش‌ها، چاپ سوم، تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور.
- صراف‌زاده، اصغر. (۱۳۹۲). سیستم‌های اطلاعات مدیریت (رویکرد راهبردی). چاپ هشتم، تهران، انتشارات ترمه.

1. Gallardo-Guerrero

- صفایی، احسان. (۱۳۹۰). سیستم‌های اطلاعات مدیریت. دانشگاه صنعتی اصفهان.
- عزیزی، بیستون؛ مهرابی کوشکی، علی و جلالی فراهانی، مجید. (۱۳۹۲). بررسی رابطه فناوری اطلاعات و ساختار سازمانی در وزارت ورزش و جوانان جمهوری اسلامی ایران. مدیریت ورزشی، ۵(۳)، ۱۶۱-۱۷۴.
- نصیرزاده ونهری، ناهید و سعادت‌نیا، حمید. (۱۳۸۹). مقایسه تطبیقی سیستم‌های اطلاعات منابع انسانی و مدیریت منابع انسانی الکترونیک. منابع انسانی، ۷، ۲۵-۳۰.
- محمدی، سردار؛ مشرف جوادی، بتول و مظفری، امیر احمد. (۱۳۹۱). ارتباط بین نگرش، ساختار سازمانی و جو سازمانی با انتشار فناوری اطلاعات در سازمان‌های منتخب ورزشی ایران. دوفصلنامه پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، ۲(۳)، ۱۵-۳۵.
- هادوی، فریده. (۱۳۹۲). مطالعه تطبیقی مدیریت کلان داوطلبان ورزشی در ایران و کشورهای منتخب. مطالعات مدیریت ورزشی، ۱۲، ۱۵-۳۶.
- Catano, V., Pond, M., & Kelloway, E. (2001). Exploring Commitment and Leadership in Volunteer Organizations. *Leadership & Organization Development Journal*, 22(6), 256-263.
- Cuskelly, G., Hoye, R., & Auld, C. (2006). *Working with volunteers in sport: theory and practice*. London: Routledge.
- Mark, J. M. (2010). *Managing Volunteers in Canadian Community Sport Organizations*. Dissertation Masters of Arts in Applied Health Sciences (Sport Management). Faculty of Applied Health Sciences Brock University. St. Catharines, Ontario.
- Mintzberg, H. (1990). Strategy formation Schools of thought. In *Perspectives on Strategic Management*, Edited by James W. Fredrickson, Harper Business. London.
- Gallardo-Guerrero, L., Garcia Tascon, M., & Burillo-Naranjo, P. (2008). New sports management software: A needs analysis by a panel of Spanish experts. *International Journal of Information Management*, 28(4), 235-245.
- Pauline, G., & Pauline, J. (2009). Volunteer motivation and demographic influences at a professional tennis event. *Team Performance Management*, 15(3/4), 172-184.
- Østerlund, K. (2012). Managing voluntary sport organizations to facilitate volunteer recruitment. *European Sport Management Quarterly*, 13(2), 143-165.
- Robinson, L., & Palmer, D. (2011). *Managing Voluntary Sport Organizations*. First published, Routledge, London and New York.
- Sport England, Volunteering Insight. (2014). Research Team Ryan Groom and William Taylor (Manchester Metropolitan University) and Lee Nelson (University of Hull). Report for Sport England March. 107p.
- Wilson, J. (2012). Volunteerism Research: A Review Essay. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41, 176 – 212.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

حسامی، شادی، اشرف گنجویی، فریده، و زارعی، علی. (۱۳۹۵). ارائه الگوی تحلیل نیازمندی‌های مدیریت الکترونیک داوطلبان ورزشی. نشریه مدیریت منابع انسانی در ورزش، ۳(۲)، ۱۵۱-۱۶۴.



Presentation of Pattern of Information Requirement Analysis for Electronic Management of Sport Volunteers

Shadi Hesami¹, Farideh Ashraf Ganjouie², and Ali Zarei³

1 - PhD Student in Sport Management, Islamic Azad University, Central Tehran Branch

2 - Associate professor in Islamic Azad University, Central Tehran Branch

3 - Associate professor in Islamic Azad University, Central Tehran Branch

Received: 2 March 2016

Accepted: 28 August 2016

Abstract:

Objective: The aim of this research work was present the pattern of information requirement analysis for electronic management of sport volunteers of Iran.

Methodology: The methodology of this research work was descriptive-analytic, and in terms of purpose, it was practical. And used UML with RUP object-oriented design model. The instrument used was the researcher questionnaire. The sample consisted of all sports federations of Iran and stratified random sampling method was using sampling table Morgan. Validity by experts and professors in sport management as well as software experts was confirmed and reliability by Cronbach's alpha was 0.76.

Results: E-volunteer management information system requirements consisted of human resources, planning, registration and recruitment, orientation, finance and supplies, training, performance management, recognition and retaining. Voluntary stakeholders were identified, and eventually of needs analysis was presented.

Conclusion: Since e-management volunteering provides fair and explicit with equal opportunity for the public, managers and volunteers, information requirements are the base of the pattern for information requirement analysis of e-management. Means Information requirements to be recognized as a good analysis and design.

Keywords: Analysis, Design, Information needs, Volunteer sports organization, E-Management.

To cite this article:

Hesami, S., Ashraf Ganjouie, F., & Zarei, A. (2016). Presentation of Pattern of Information Requirement Analysis for Electronic Management of Sport Volunteers. *Journal of Human Resource Management in Sport*, 3(2), 151-164.