

**ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΕ
ΜΕΓΑΛΕΣ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ: ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ 36ου
ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΥ ΜΑΡΑΘΩΝΙΟΥ ΤΗΣ ΑΘΗΝΑΣ**

της ΑΝΔΡΟΠΟΥΛΟΥ Θ. ΜΑΡΙΑΣ

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία που υποβάλλεται
στο καθηγητικό σώμα για τη μερική εκπλήρωση των υποχρεώσεων
απόκτησης του μεταπτυχιακού τίτλου του Μεταπτυχιακού Προγράμματος
«Οργάνωση και Διοίκηση Αθλητικών Οργανισμών και Επιχειρήσεων» του Τμήματος
Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού του Παν/μίου Πελοποννήσου στην
κατεύθυνση «Οργάνωση & Διοίκηση Αθλητικών Οργανισμών & Επιχειρήσεων»

Σπάρτη 2019

Εγκεκριμένο από το Καθηγητικό Σώμα:

1^{ος} Επιβλέπων: Βρόντου Ουρανία, Αναπληρωτής Καθηγητής

2^{ος} Επιβλέπων: Κριεμάδης Αθανάσιος, Καθηγητής

3^{ος} Επιβλέπων: Δουβής Ιωάννης, Καθηγητής

Υπεύθυνη Δήλωση

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 18 (Λόγοι και διαδικασία διαγραφής από το ΠΜΣ) του Κανονισμού Λειτουργίας Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, δηλώνω υπεύθυνα ότι για τη συγγραφή της Μεταπτυχιακής Διπλωματικής μου Εργασίας (ΜΔΕ) δεν χρησιμοποίησα ολόκληρο ή μέρος έργου άλλου δημιουργού ή τις ιδέες και αντιλήψεις άλλου δημιουργού χωρίς να γίνεται αναφορά στην πηγή προέλευσης (βιβλίο, άρθρο από εφημερίδα ή περιοδικό, ιστοσελίδα κλπ.).

Ημερομηνία: 10/06/2019



Μαρία Ανδροπούλου

Θ-Η Δηλούσα (Υπογραφή)

Copyright © Ανδροπούλου Μαρία, 2019

Με επιφύλαξη κάθε δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα. Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου του Τμήματος Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Μαρία Θ. Ανδροπούλου: Δομή και λειτουργία ανθρώπινου δυναμικού σε μεγάλες διοργανώσεις: Περίπτωση του 36ου Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας (Με την επίβλεψη της κα. Ουρανίας Βρόντου, Αναπληρωτή Καθηγήτή)

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η αποτύπωση της δομής και λειτουργίας του ανθρώπινου δυναμικού του τμήματος εθελοντισμού όπως και των εθελοντών σε μεγάλα αθλητικά γεγονότα, με περίπτωση μελέτης τον 36^ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας, του 2018. Οι υποθέσεις που εξετάστηκαν ήταν σχετικά με την οργανωτική δομή του τμήματος εθελοντισμού του ΑΜΑ καθώς και οι υπηρεσίες του τμήματος προς τους εθελοντές αλλά και των εθελοντών προς τον ΑΜΑ. Διεξήχθη έρευνα μέσω συνεντεύξεων με την ομάδα επικέντρωσης την οποία αποτελούσαν επτά εθελοντές οι οποίοι προσέφεραν τις υπηρεσίες τους εκτός από την ημέρα του αγώνα και στα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών καθώς και προσωπική συνέντευξη με εργαζόμενο του τμήματος εθελοντισμού. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το τμήμα εθελοντισμού αποτελούνταν από τρία επίπεδα ιεραρχίας και πυραμιδική δομή, η οριζόντια διάταξή του από δύο τομείς, το διοικητικό τμήμα και την προβολή/προώθηση και καλύπτει τέσσερα από τα πέντε μέρη ενός οργανισμού/τμήματος. Ως προς τους εθελοντές ακολουθούν την ιεραρχία που τους έχει οριστεί, ενώ δεν υπήρξαν προβλήματα με την τοποθέτησή τους την ημέρα του αγώνα. Αναφέρθηκαν οι προτάσεις τους για τη βελτίωση των κέντρων προετοιμασίας υλικού και εγγραφών ώστε να μπορούν να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στον καλύτερο δυνατό βαθμό. Ο βαθμός ικανοποίησης της πλειοψηφίας των εθελοντών ήταν αρκετά ικανοποιητικός όμως με περιθώρια βελτίωσης ενώ η σχέση τους με τον εθελοντισμό είναι άριστη καθώς λαμβάνουν μέρος σε αρκετά αθλητικά γεγονότα, δηλώνοντας ομόφωνα πως θα συνεχίσουν να προσφέρουν τις εθελοντικές τους υπηρεσίες στον ΑΜΑ. Για τους περισσότερους ο συγκεκριμένος αγώνας ήταν η αρχή της εθελοντικής τους πορείας. Τέλος, υπήρξε χάσμα μεταξύ της γενικής εκπαίδευσης καθώς αρκετοί από τους εθελοντές θεωρούν πως δεν χρειάζεται να περάσουν από εκπαίδευση λόγω ότι είναι χρόνια στον ΑΜΑ, κάτι που έρχεται σε αντίφαση με το τμήμα εθελοντισμού που θεωρεί επιτακτική ανάγκη τη συμμετοχή όλων των

εθελοντών, καθώς αλλάζουν αρκετές διαδικασίες από τα προηγούμενα χρόνια με αυτό να δημιουργεί αρκετά προβλήματα.

Λέξεις – κλειδιά: εθελοντές, μαραθώνιος, οργανωτική δομή, ικανοποίηση

ABSTRACT

Maria T. Andropoulou: Structure and operation of human resources in mega sports events. Case study: 36th Athens Authentic Marathon
(With supervision of Ourania Vrondou, Associate Professor)

The purpose of the current research has been the display of both the structure and operation of the volunteering department's human resources, as of the volunteers' in mega sports events with the case study of 36th Athens Authentic Marathon as well. The cases studied were as to the organizing structure of the volunteering department of the Athens Authentic Marathon as well as both the services of the department towards the volunteer and the volunteers' towards the AAM. A research has been conducted via interviews with the focus group consisted of seven volunteers who offered their services to the preparation, logistics and registration centers beyond the race day and a personal interview with a volunteering department's employ as well. The results have shown that the volunteering department consisted of three hierarchy levels and pyramid structure, its horizontal conformation of two sectors, the administrative office and the promotion office and covers four out of five parts of an organization/department. Regarding the volunteers the designed hierarchy is followed, while there have not been any issues as to their placement on race day. Their prepositions towards the improvement of preparation, logistics and registration centers have been referred to, so as to their services may be offered in the best possible extent. The satisfaction degree of the volunteers' majority was large enough whereas there were some leeway to improve, while their relations with the volunteering has been excellent having taken place in many sports events, unanimously starting that they will continue offering their volunteering services towards the AAM. For the majority that specific event was the beginning of their volunteering course. Finally, there has been a gap in between the general education as many of the volunteers consider that there is no need to undergo due to their years in the AAM, something contrasting the volunteer department that considers the total participation urgent, since many procedures change related the past years causing lots of issues.

Keywords: volunteers, marathon race, organizational structure, satisfaction

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ένας ακόμη κύκλος έκλεισε, για να ανοίξει ένας καινούργιος λένε. Όποιο και αν είναι το αποτέλεσμα σημασία έχει η διαδρομή που ακολουθήθηκε για να φτάσουμε ως εδώ. Το διάστημα που έλαβε χώρα το ΠΜΣ “Οργάνωση και Διοίκηση Αθλητικών Οργανισμών και Επιχειρήσεων” είχα την ευκαιρία να γνωρίσω αξιόλογα άτομα που έπρεπε να ακολουθήσουμε το ίδιο ταξίδι για να φτάσουμε ο καθένας ξεχωριστά στην δική του Ιθάκη. Θα ήθελα να τους ευχαριστήσω ιδιαίτερα που ήταν συνοδοιπόροι και να τους ευχηθώ ότι καλύτερο στην πραγματοποίηση των ονείρων τους. Ιδιαίτερα, θα ήθελα να ευχαριστήσω την κα. Ουρανία Βρόντου, επιβλέπουσα της παρούσας έρευνας που χωρίς εκείνη δεν θα είχε υλοποιηθεί, τους καθηγητές του μεταπτυχιακού προγράμματος και την Άννα για την αφοσίωση τους και την επιμονή τους στο να μας κάνουν καλύτερους με τις γνώσεις και την εμπειρία τους. Αυτά τα χρόνια δίπλα μου είχα εξαιρετικά άτομα να με στηρίζουν και να με βοηθούν ο καθένας με τον δικό του τρόπο. Σοφία – Δανάη, Αρετή, Φιορέλα, Κατερίνα, Marija, και Γιάννη δεν ξέρω πόσο να σας ευχαριστήσω που ήσασταν μαζί μου σε όλη αυτή την προσπάθεια, ακούγατε την γκρίνια μου και τα άγχη μου και όμως μείνατε μαζί μου σε όλο αυτό, ήσαστε οι καρδιακοί μου φίλοι, ακόμη και αν μας χωρίζουν χιλιόμετρα πολλά - Αθήνα, Βόλος, Σαντορίνη, Σερβία και Σπάρτη δεν τα λες και κοντά! Οικογένεια μία λέξη από τις σημαντικότερες που μπορούν να υπάρχουν – Θεοδωρή, Στέλλα και μικρέ μου Ηλία (Ακη) είστε οι στυλοβάτες και τα πρότυπά μου, σας ευχαριστώ για τον τρόπο που με μεγαλώσατε και συνυπάρχουμε όλα αυτά τα χρόνια στηρίζοντας ο ένας τον άλλον στις επιλογές του καθενός με όσες δυσκολίες που μπορεί να υπάρχουν.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	iv
ABSTRACT.....	vi
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	vii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ.....	xii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ.....	xiii
I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
Προσδιορισμός προβλήματος.....	1
Θεωρητική βάση του υπό διερεύνηση θέματος.....	2
Οργανωτική δομή των οργανισμών.....	3
Επίσημες δομές.....	3
Ανεπίσημες δομές.....	3
Είδη οργανωτικών δομών.....	5
Εκτελεστική οργάνωση.....	5
Εκτελεστική και επιτελική οργάνωση.....	5
Οργάνωση με επιτροπές.....	6
Γραμμική οργάνωση.....	7
Πυραμιδική οργάνωση.....	7
Επίπεδη οργάνωση.....	7
Παραδοσιακές δομές.....	8
Λειτουργικές δομές.....	9
Τμηματικές δομές.....	9
Τμηματοποίηση κατά προϊόν/υπηρεσία.....	10
Γεωγραφική τμηματοποίηση.....	10
Τμηματοποίηση κατά πελάτη.....	10
Τμηματοποίηση κατά διαδικασία.....	11
Τμηματοποίηση κατά λειτουργία.....	11
Τμηματοποίηση κατά διεργασία.....	12
Τμηματοποίηση κατά τομέα.....	12
Τμηματοποίηση κατά αγορά.....	13
Τμηματοποίηση κατά δίκτυα διανομής.....	13
Μεικτή τμηματοποίηση.....	14
Δομές πλέγματος.....	14

Οριζόντιες δομές.....	15
Ομαδικές δομές.....	16
Δομές των δικτύων.....	17
Δομές χωρίς σύνορα.....	17
Οργανόγραμμα.....	18
Είδη οργανογραμμάτων.....	20
Πυραμιδοειδή οργανογράμματα.....	20
Οργανογράμματα με τη μορφή αντιστραμμένου δέντρου.....	21
Κυκλικά οργανογράμματα.....	22
Ημίκυκλα οργανογράμματα.....	22
Θεωρίες για την παρακίνηση.....	23
Θεωρία ιεράρχησης των αναγκών – Maslow.....	23
Η θεωρία των δύο παραγόντων – Herzberg.....	24
Σκοπός της έρευνας.....	25
Ερευνητικές υποθέσεις.....	26
Οριοθετήσεις – Περιορισμοί.....	26
Ορισμοί όρων.....	26
Π. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	28
Τα μέρη ενός οργανισμού.....	28
Οργανωτική δομή αθλητικής διοργάνωσης.....	29
Αθλητική διοργάνωση χωρισμένη σε τομείς.....	29
Ανάλυση τομέων και λειτουργιών αθλητικής διοργάνωσης.....	30
Τομέας διαχείρισης – γραμματείας.....	30
Τομέας μάρκετινγκ.....	31
Τομέας ειδικών υπηρεσιών.....	33
Τομέας εγκατάστασης – Τεχνικών υπηρεσιών.....	35
Τομέας οικονομικών – λογιστηρίου.....	36
Ρόλοι και θέσεις εργασίας στελεχών αθλητικής διοργάνωσης.....	36
Κίνητρα εθελοντών.....	40
Ανταμοιβή εθελοντών.....	40
Τοποθέτηση εθελοντών.....	41
Εκπαίδευση εθελοντών.....	41
Επαγγελματίες της αθλητικής διοίκησης και εθελοντές.....	41

III. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	43
Εισαγωγή.....	43
Ποιοτική έρευνα.....	44
Ομάδες επικέντρωσης.....	45
Συνέντευξη.....	46
Μεθοδολογικός σχεδιασμός.....	47
Δείγμα.....	48
Ερευνητικά εργαλεία.....	49
Διαδικασία συλλογής δεδομένων.....	49
Ανάλυση δεδομένων.....	50
Ταξινόμηση βάσης δεδομένων.....	50
Δημιουργία κατηγοριών.....	51
Κωδικοποίηση τμημάτων.....	52
Ομαδοποίηση τμημάτων κατηγοριών.....	52
Εξαγωγή συμπερασμάτων.....	52
IV. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	53
Δείγμα.....	53
Αποτελέσματα εθελοντών.....	54
Α' Φάση: Επιλογή – Ανάθεση – Τοποθέτηση.....	54
Β' Φάση: Συμμετοχή στα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών.....	55
Γ' Φάση: Συμμετοχή την ημέρα του αγώνα.....	57
Δ' Φάση: Δραστηριότητες μετά την ολοκλήρωση του αγώνα.....	58
Ε' Φάση: Συνολική σχέση με τον εθελοντισμό.....	59
Αποτελέσματα εργαζομένου στο τμήμα εθελοντισμού.....	60
Α' Φάση: Δομή τμήματος εθελοντισμού.....	60
Β' Φάση: Εργαζόμενο προσωπικό στο τμήμα εθελοντισμού.....	61
Γ' Φάση: Εθελοντές.....	62
Δ' Φάση: Προτάσεις βελτίωσης.....	64
V. ΣΥΖΗΤΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	65
Συζήτηση – Ερμηνεία αποτελεσμάτων.....	65
Συμπεράσματα.....	67
BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	71

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	76
Παράρτημα I: Έντυπο ενημέρωσης – συγκατάθεσης εθελοντών...	77
Παράρτημα II: Έντυπο ενημέρωσης – συγκατάθεσης εργαζομένου.....	79
Παράρτημα III: Ερωτήσεις εθελοντών.....	81
Παράρτημα IV: Ερωτήσεις εργαζομένου.....	83

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1. Ανεπίσημες δομές.....	4
Σχήμα 2. Εκτελεστική οργάνωση.....	5
Σχήμα 3. Εκτελεστική – Επιτελική οργάνωση.....	6
Σχήμα 4. Πυραμιδική οργάνωση/Υψηλή δομή.....	7
Σχήμα 5. Επίπεδη οργάνωση/δομή.....	8
Σχήμα 6. Επίπεδη/Απλή δομή.....	8
Σχήμα 7. Οι λειτουργικές δομές σε μία επιχείρηση.....	9
Σχήμα 8. Τμηματοποιήσεις κατά προϊόν, γεωγραφική τοποθεσία, πελάτη και διαδικασία.....	11
Σχήμα 9. Τμηματοποίηση κατά λειτουργία.....	12
Σχήμα 10. Τμηματοποίηση κατά διεργασία.....	12
Σχήμα 11. Τμηματοποίηση κατά τομέα.....	13
Σχήμα 12. Τμηματοποίηση κατά αγορά.....	13
Σχήμα 13. Τμηματοποίηση κατά δίκτυο διανομής.....	14
Σχήμα 14. Μεικτή τμηματοποίηση.....	14
Σχήμα 15. Δομή πλέγματος.....	15
Σχήμα 16. Ομαδικές δομές.....	16
Σχήμα 17. Μία δικτυακή δομή για μία επιχείρηση λιανικού εμπορίου μέσω internet.....	17
Σχήμα 18. Δομές χωρίς σύνορα.....	18
Σχήμα 19. Πυραμιδοειδές οργανόγραμμα.....	21
Σχήμα 20. Οργανόγραμμα με μορφή αντιστραμμένου δέντρου.....	22
Σχήμα 21. Κυκλικά οργανογράμματα.....	22
Σχήμα 22. Ημίκυκλο οργανόγραμμα.....	23
Σχήμα 23. Θεωρίες Maslow και Hertzberg	25
Σχήμα 24. Πέντε μέρη του οργανισμού.....	28
Σχήμα 25. Οργανόγραμμα αθλητικής διοργάνωσης.....	29
Σχήμα 26. Οργανόγραμμα τμήματος εθελοντισμού 36 ^{ου} ΑΜΑ.....	61

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

ΑΑΜ	: Athens Authentic Marathon
ΑΜΑ	: Αυθεντικός Μαραθώνιος Αθήνας
ΚΕΜ	: Κέντρο Επιχειρήσεων Μαραθωνίου
ΣΕΓΑΣ	: Σύνδεσμος Ελληνικών Γυμναστικών Αθλητικών Σωματείων
ΤΟΔΑ	: Τμήμα Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Προσδιορισμός προβλήματος

Η δομή και η λειτουργία του ανθρώπινου δυναμικού στις μεγάλες διοργανώσεις αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα μέρη για κάθε αθλητική διοργάνωση, από τη μικρότερη, όπως ένα τουρνουά τοπικού επιπέδου μέχρι τη μεγαλύτερη, όπως ένα παγκόσμιο πρωτάθλημα ή οι Ολυμπιακοί Αγώνες. Χωρίς το ανθρώπινο δυναμικό θα ήταν ακατόρθωτο να υλοποιηθεί οποιαδήποτε ενέργεια.. Βρίσκοντας τα κατάλληλα άτομα που μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες στην εκάστοτε διοργάνωση αυτόματα οι δομές που έχουν δημιουργηθεί επί χάρτου αποκτούν ζωή. Το ανθρώπινο δυναμικό στις διοργανώσεις δεν είναι μόνο τα άτομα επ' αμοιβή αλλά και οι εθελοντές οι οποίοι είναι η καρδιά της λειτουργίας μίας αθλητικής εκδήλωσης.

Συγκεκριμένα, η έρευνα δραστηριοποιήθηκε στη διοργάνωση του 36^{ου} Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας, την μεγαλύτερη αθλητική διοργάνωση στην Ελλάδα, η οποία λαμβάνει χώρα κάθε χρόνο. Με το πέρασμα των χρόνων που πραγματοποιείται η συγκεκριμένη αθλητική συνάντηση, ο αριθμός των αθλητών που συμμετέχουν αυξάνεται ραγδαία, με αποκορύφωμα τον Νοέμβριο του 2018, όπου ο Μαραθώνιος έφτασε να προσφέρει τις υπηρεσίες του σε περισσότερους από 55.000 αθλητές (www.athensauthenticmarathon.gr) αλλά και θεατές που βρέθηκαν στο Παναθηναϊκό Στάδιο καθώς και σε ολόκληρη τη μαραθώνια διαδρομή ώστε να χειροκροτήσουν την προσπάθεια των αθλητών από κοντά.

Έτσι λοιπόν, κρίθηκε αναγκαίο να ερευνηθεί διεξοδικά η δομή και η λειτουργία του ανθρώπινου δυναμικού στην πολυδιάστατη διοργάνωση του AMA ώστε να καταγραφεί το πώς δραστηριοποιείται ο κόσμος που εργάζεται πίσω από αυτό το μεγάλο εγχείρημα, με γνώμονα την αύξηση του αριθμού, τις κριτικές των συμμετεχόντων αλλά και το επίπεδο των υπηρεσιών που προσφέρεται.

Αν και ο AMA έχει ερευνηθεί σε αρκετά πεδία, αυτό που δεν είχε ερευνηθεί στο έπακρο ήταν το ανθρώπινο δυναμικό του με εστίαση σε όλους τους εθελοντές που εργάζονται ώστε να βγει το άρτιο αποτέλεσμα που εισπράττουν οι συμμετέχοντες και οι θεατές του δρομικού κινήματος. Με την έρευνα αυτή διαπιστώθηκε ποια είναι η δομή και η λειτουργία του ανθρώπινου δυναμικού στο κομμάτι των εθελοντών

αλλά και το αν ακολουθείται ρητά η ιεραρχία από το τμήμα εθελοντισμού προς τους εθελοντές και το αντίστροφο.

Οι Ellis and Noyes (1990) στην ιστορική αναδρομή που πραγματοποίησαν ότι ο εθελοντισμός άρχισε να αναπτύσσεται στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερική από τους πρώτους άποικους που άρχισαν να κατοικούν. Η εγκατάσταση τους σε νέο τόπο τους έκανε να συνειδητοποιήσουν ότι για να καταφέρουν να επιβιώσουν θα πρέπει να υπάρχει αλληλοβοήθεια όπως στην εξεύρεση των προμηθειών όπως αλλά και στη δημιουργία των εγκαταστάσεων που θα χρησίμευαν ως κατοικίες (Chelladurai, 2006).

Έχει παρατηρηθεί ότι η μεγαλύτερη ανάγκη για εθελοντές καθίσταται στον αθλητισμό και την αναψυχή (Chelladurai, 2006) ενώ, οι Slack (1985) και McPherson (1975) αναφέρουν ότι έχει δημιουργηθεί ένα δίκτυο στο οποίο είτε οι εθελοντικές οργανώσεις είτε οι εθελοντές ατομικά προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στον αθλητισμό σε ερασιτεχνική μορφή.

Λόγω ότι οι εθελοντές δεν έχουν οικονομικές απολαβές από την εθελοντική προσφορά τους κατά τους Tedrick and Henderson (1989) δείχνουν ότι ο πελάτης καταλαβαίνει πως οι εθελοντές είναι πιο αντικειμενικοί, αξιόπιστοι και ειλικρινείς καθώς προσφέρουν το χρόνο τους σε κάτι που τους αρέσει. Η σύγκριση που γίνεται μεταξύ των εθελοντών και των εργαζομένων δείχνει πως οι εθελοντές μπορούν να διαχειριστούν καλύτερα τις καταστάσεις πίεσης της απόδοσής τους, καθώς είναι εκείνοι που διαλέγουν σε ποιον τομέα θα προσφέρουν τις υπηρεσίες τους ανάλογα με την ικανότητά τους (Chelladurai, 2006).

Θεωρητική βάση του υπο διερεύνηση θέματος

Πολύ σημαντικό για την οργανωτική επιτροπή ενός αθλητικού γεγονότος όσο μεγάλο ή μικρό είναι, είναι το να έχεις το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό αριθμητικά αλλά και σε θέμα εμπειρίας και εκπαίδευσης ώστε να προσφέρεις ένα καλό σύνολο επιπέδου υπηρεσιών προς τους αθλητές – πελάτες.

Για το λόγο αυτό, όπως παρουσιάζεται και από τους Παπαλεξανδρή και Μπουραντά (2016) το κομμάτι της διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού έχει μία σειρά από περιεχόμενα των οποίων ο ρόλος τους είναι διττός και αποσκοπούν στην ικανοποίηση των εργαζομένων αλλά και τα επιθυμητά αποτελέσματα του οργανισμού. Τα περιεχόμενα αυτά απαρτίζονται από την προσέλκυση, την επιλογή,

την ανάπτυξη, την αξιοποίηση και την προσαρμογή των ανθρώπινων πόρων στον οργανισμό.

Οι Αυθίνος (2013), Schermerhorn (2011) και James (1998) εξηγούν στη βιβλιογραφία τους πως η οργάνωση είναι μία από τις βασικές λειτουργίες του μάνατζμεντ. Συγκεκριμένα, η διαδικασία διευθέτησης των ανθρώπων αλλά και άλλων πόρων με σκοπό το να πραγματοποιηθούν οι αντικειμενικοί στόχοι αποτελεσματικά και αποδοτικά είναι ένα από τα εργαλεία της λειτουργίας της οργάνωσης.

Οργανωτική δομή των οργανισμών

Με την οργανωτική δομή ένας οργανισμός δείχνει τον τρόπο που τα τμήματά του απεικονίζονται στην επίσημη διάταξή του. Δηλαδή, γίνεται ευδιάκριτο το σύστημα καθηκόντων, η ροή εργασίας, οι σχέσεις αναφοράς και τα κανάλια επικοινωνίας, όπου με αυτό τον τρόπο γίνεται η σύνδεση της εργασίας των διαφόρων ατόμων και ομάδων (Schermerhorn, 2011).

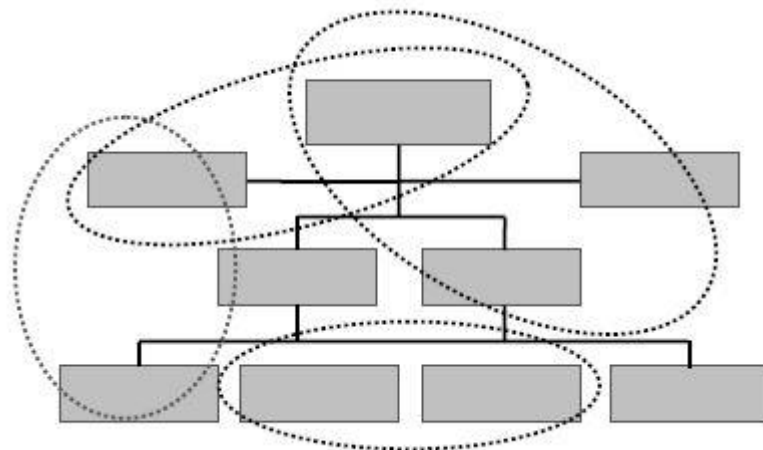
Επίσημες δομές

Ένας οργανισμός μπορεί να περιλαμβάνει επίσημες και ανεπίσημες δομές. Με τον όρο επίσημες δομές παρατηρείται η αποτύπωση της δομής ενός οργανισμού μέσω ενός οργανογράμματος (Schermerhorn, 2011). Ο Chandler (1988) ορίζει το οργανόγραμμα ως ένα διάγραμμα, όπου αποτυπώνει τις σχέσεις αναφοράς και την επίσημη διάρθρωση των θέσεων εργασίας στον οργανισμό. Το οργανόγραμμα δείχνει καθαρά τα κύρια και βοηθητικά τμήματα της επιχείρησης, τις διάφορες θέσεις και τίτλους εργασίας, τις γραμμές εξουσίας και επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων στον οργανισμό, τη θέση του κάθε εργαζομένου στην οργανωτική δομή, τη φύση της εργασίας του κάθε εργαζομένου, τα επίπεδα ιεραρχίας και τέλος τις βασικές ροές πληροφοριών (Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2016, Schermerhorn, 2011).

Ανεπίσημες δομές

Ένας οργανισμός ανεξαρτήτως των επίσημων δομών απαρτίζεται και από τις ανεπίσημες δομές. Αναφορικά, οι ανεπίσημες δομές είναι το σύνολο των ανεπίσημων σχέσεων που δημιουργούνται ανάμεσα στους εργαζομένους σε έναν οργανισμό. Για να καταλάβει κάποιος το ποιος επικοινωνεί με ποιον ανεξαρτήτως θέσης που έχει στον οργανισμό μπορεί να γίνει ο οπτικοποίησή του μέσω οργανογράμματος (Σχήμα 1), όπου παρατηρούνται παντού γραμμές που τέμνουν όλα τα επίπεδα από την

κορυφή μέχρι την βάση του (Schermerhorn, 2011). Το συμπέρασμα που προκύπτει είναι πως κανένας οργανισμός δεν μπορεί να κατανοηθεί πλήρως χωρίς να υπάρχει η επίγνωση της ανεπίσημης αλλά και επίσημης δομής του (McGregor, 2006).



Σχήμα 1. Ανεπίσημες δομές (Schermerhorn, 2011)

Για να αποτυπωθούν οι κοινωνικές σχέσεις, οι οποίες προέρχονται από τις ανεπίσημες ομάδες, μπορεί να χρησιμοποιηθεί το εργαλείο της ανάλυσης κοινωνικών δικτύων (Schermerhorn, 2011). Κατά τους Krackhardt and Hanson (1993) για να γίνει μία τέτοια ανάλυση θα πρέπει οι εργαζόμενοι να προσδιορίσουν εκείνους που μπορεί να απευθύνονται συχνότερα για βοήθεια, με ποιους επικοινωνούν πιο συχνά αλλά και εκείνους οι οποίοι τους ενεργοποιούν και απενεργοποιούν. Ο Schermerhorn (2011) δημιουργεί έναν χάρτη του οργανισμού με τα κοινωνικά δίκτυα, στα οποία σχεδιάζονται με γραμμές όπου ενώνουν τους εργαζομένους μεταξύ τους, σύμφωνα με τη συχνότητα και τον τύπο σχέσης που διατηρούν. Τέλος, οι συγκεκριμένες πληροφορίες δείχνουν τη χρησιμότητα στον επανασχεδιασμό της επίσημης δομής για καλύτερη απόδοση αλλά και τη νομιμοποίηση των ανεπίσημων δικτύων που χρησιμοποιούνται από τους εργαζομένους στην εργασία τους (Schermerhorn, 2011).

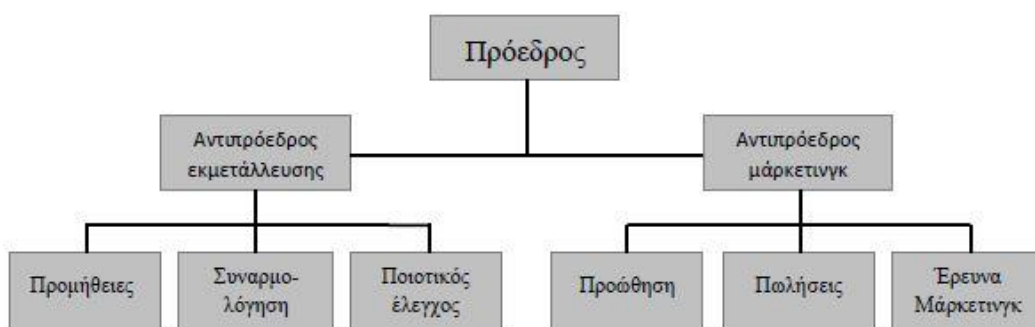
Ναι μεν οι ανεπίσημες δομές δείχνουν να έχουν πλεονεκτήματα αλλά υπάρχουν και μειονεκτήματα όπως ότι οι δομές αυτές μπορούν να επηρεάζονται από φήμες, παραπληροφόρηση αλλά και εκτροπή της προσπάθειας εργασίας από στόχους που πιθανό να είναι σημαντικοί για τον οργανισμό, ενώ άτομα τα οποία είναι αποκλεισμένα και δεν παρευρίσκονται σε ανεπίσημες συγκεντρώσεις μπορεί να νιώσουν αποξενωμένοι (Schermerhorn, 2011).

Είδη οργανωτικών δομών

Τα βασικά είδη των οργανωτικών δομών που αναφέρονται στην βιβλιογραφία είναι η εκτελεστική οργάνωση (Montana & Charnov, 2002), η εκτελεστική-επιτελική οργάνωση (Κανελλόπουλο, 2003; Montana & Charnov, 2002) και η οργάνωση με επιτροπές (Κανελλόπουλο, 2003; Montana & Charnov, 2002). Στα άλλα είδη οργανωτικών δομών ανήκουν, η γραμμική οργάνωση (Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2016; Αυθίνος, 2013; και Κανελλόπουλος 2003), η πυραμιδική οργάνωση (Αυθίνος, 2013) και η επίπεδη οργάνωση (Αυθίνος, 2013; Slack & Parent, 2006; Mintzberg, 1979).

Εκτελεστική οργάνωση

Η εκτελεστική οργάνωση θεωρείται για τους Montana and Charnov (2002) ως η πιο απλή μορφή των οργανωτικών δομών, δηλαδή το αντικείμενο όλων των τμημάτων έχουν άμεση σχέση με τις υπηρεσίες της επιχείρησης όπως και της παραγωγής και προώθησης των πωλήσεων των προϊόντων. Επίσης, παρατηρούνται άμεσοι κατακόρυφοι δεσμοί μεταξύ των επιπέδων της διοικητικής κλίμακας της ιεραρχίας, αλλά και η διακριτή δομή εξουσιοδότησης με αποτέλεσμα να πραγματοποιείται ευκολότερα η λήψη απόφασης αλλά και να γίνεται πιο εύκολα κατανοητή (Σχήμα 2). Τέλος, με τη συγκεκριμένη οργανωτική δομή τα στελέχη όταν έχουν αρκετά καθήκοντα αυξάνεται και ο φόρτος εργασίας τους.



Σχήμα 2. Εκτελεστική οργάνωση (Montana & Charnov, 2002)

Εκτελεστική και επιτελική οργάνωση

Στην εκτελεστική οργάνωση, γίνεται η εισαγωγή των επιτελικών ειδικών ώστε να βοηθήσουν με το να παρέχουν τις συμβουλές τους ή να υποστηρίζουν την

ιεραρχική οργάνωση και το αποτέλεσμα που προκύπτει είναι να υπάρχει η εκτελεστική-επιτελική οργάνωση σύμφωνα με τους Κανελλόπουλο (2003) και Montana and Charnov (2002). Επίσης, αναφέρουν ότι σε αυτούς οφείλεται το γεγονός της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας χρησιμοποιώντας τις συστάσεις ως προς την εκτελεστική, όμως μία τέτοια κατάσταση δημιουργεί πολύ συχνά συγκρούσεις. Για την εξυγίανση ή την μείωση των συγκρούσεων οι συγγραφείς προτείνουν ότι, οι ειδικοί επιτελικοί πρέπει να έχουν την εμπειρία της εκτελεστικής ώστε να γίνονται πιο εύκολα αντιληπτά τα προβλήματα που μπορεί να προκύπτουν στα διοικητικά στελέχη. Λειτουργίες όπως η διοίκηση ανθρωπίνων πόρων και η έρευνα και ανάπτυξη είναι χαρακτηριστικές επιτελικές λειτουργίες.



Σχήμα 3. Εκτελεστική-Επιτελική οργάνωση (Montana & Charnov, 2002)

Οργάνωση με επιτροπές

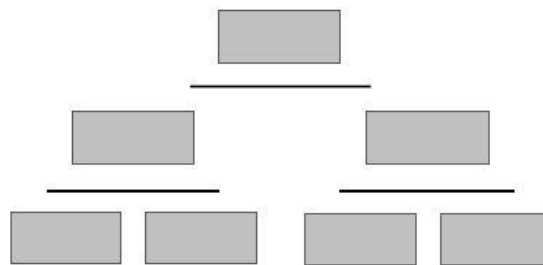
Οι Κανελλόπουλος (2003) και οι Montana and Charnov (2002) αναφέρουν ότι η οργάνωση με επιτροπές αποτελείται από μία ομάδα ανθρώπων είτε σε μόνιμη βάση είτε προσωρινή ώστε να διευθετηθούν θέματα και να παρθούν οι απαραίτητες αποφάσεις. Στις προσωρινές επιτροπές αφού η επιτροπή καταθέσει τις προτάσεις της διαλύεται, ενώ στις μόνιμες υπάρχει ο συμβουλευτικός χαρακτήρας σε στελέχη της οργάνωσης, μη αποκλείοντας ότι ορισμένες επιτροπές – οι οποίες είναι οι επιτελικές επιτροπές - μπορεί να δίνουν εντολές. Ένα από τα μειονεκτήματα των επιτροπών αυτών είναι ότι είναι ιδιαίτερα χρονοβόρες, οπότε θα πρέπει να διευθύνονται με αποτελεσματικό τρόπο.

Γραμμική οργάνωση

Η γραμμική οργάνωση κατά τον Αυθίνο (2013) είναι η πιο απλή και κλασική μορφή όπου συμπεριλαμβάνει προϊσταμένους – συντονιστές και υφισταμένους – υπαλλήλους. Οι Παπαλεξανδρή και Μπουραντάς (2016) δηλώνουν ότι αυτή η γραμμική σχέση δείχνει την άσκηση εξουσίας στη σχέση του προϊσταμένου και υφισταμένου ως προς την εποπτεία – καθοδήγηση, τις εντολές τον έλεγχο αλλά και την απόδοση του υφισταμένου. Τέλος, γίνεται αναφορά από τον Αυθίνο (2013) ότι υπάρχει και η κλασική γραμμική οργάνωση όπου συμπεριλαμβάνονται οι συνεργάτες μερικής απασχόλησης ή οι συμβάσεις έργου ορισμένου και αορίστου χρόνου.

Πυραμιδική οργάνωση

Με την πυραμιδική οργάνωση ο Αυθίνος (2013) στηρίζεται στην αρχή του εύρους της εξουσίας, δηλαδή ότι το έργο που θα πραγματοποιηθεί από τον αριθμό όσων εργαστούν θα πρέπει να συντονίζεται από έναν προϊστάμενο και εκείνος με τη σειρά του να συντονίζεται από τον ανώτερό του, δημιουργώντας έτσι μία πυραμίδα η οποία στη βάση της έχει περισσότερο ανθρώπινο δυναμικό και λιγότερο προς την κορυφή της.



Σχήμα 4. Πυραμιδική οργάνωση/Υψηλή δομή (Schermerhorn,2011)

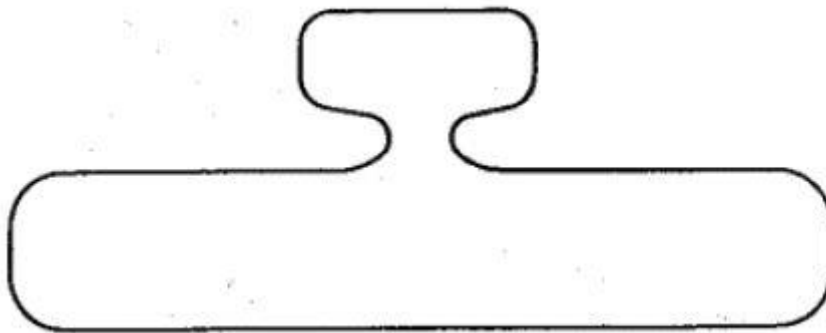
Επίπεδη οργάνωση

Για την επίπεδη ή απλή δομή αναφέρονται οι Αυθίνος (2013) και Mintzberg (1979) πως έχει μικρή ή και καθόλου τεχνοδομή, δεν έχει τη μεσαία γραμμή δηλαδή τον συνδετικό κρίκο μεταξύ διεύθυνσης και υπαλλήλων, όπως επίσης, και έναν χαλαρό καταμερισμό εργασίας.



Σχήμα 5. Επίπεδη οργάνωση/δομή (Schermmerhorn,2011)

Οι Slack and Parent (2006) επίσης τοποθετούνται ως ότι η δομή είναι σχετικά επίπεδη και ότι όλοι μπορούν να αναφέρονται στην στρατηγική κορυφή, δηλαδή εκεί που είναι συγκεντρωμένη η εξουσία. Επίσης, δείχνουν πως ο συντονισμός πετυχαίνεται μέσω της άμεσης εποπτείας ενώ οι αποφάσεις πραγματοποιούνται με ανεπίσημο τρόπο και οι σημαντικότερες κατευθείαν από τον διευθυντή, ο οποίος εξαιτίας της εγγύτητας που έχει με τον λειτουργικό πυρήνα, μπορεί ανά πάσα στιγμή να ενεργήσει ανάλογα.



Σχήμα 6. Επίπεδη/Απλή δομή (Mintzberg, 1979)

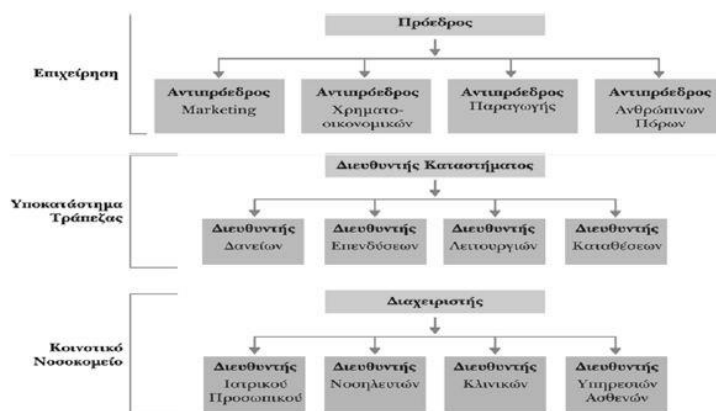
Παραδοσιακές δομές

Με την ανάθεση εργασιών, το ανθρώπινο δυναμικό αποκτά εμπειρία και εξειδικεύεται στα καθήκοντα και τις εργασίες που αναλαμβάνει έχοντας σαν αποτέλεσμα την βελτίωση της απόδοσής τους. Για να μπορεί να λάβει χώρα ο καταμερισμός της εργασίας, σημαντικό ρόλο έχουν οι αποφάσεις που αφορούν στον καταμερισμό της – δηλαδή την τμηματοποίηση ώστε να μπορέσουν να ομαδοποιηθούν οι θέσεις εργασίας σε επίσημες ομάδες ή τμήματα στα οποία θα υπάρχει η αλληλεπίδραση μεταξύ τους, μέσω του συντονισμού (Schermmerhorn,2011). Οι Ansoff and Bradenburg (1971) αναφέρουν ότι με τις αποφάσεις αυτές προκύπτουν

στην κατηγορία των παραδοσιακών οργανωτικών δομών τρεις τύποι: ο λειτουργικός, ο τμηματικός και η δομή πλέγματος.

Λειτουργικές δομές

Για να επιτευχθούν οι λειτουργικές δομές, κατά τον Αυθίνο (2013) και Schermerhorn (2011) οι εργαζόμενοι με παρόμοια προσόντα αλλά και αντικείμενο θα πρέπει να ομαδοποιούνται σε ομάδες, τις αναφερόμενες και ως επίσημες εργασιακές μονάδες. Επίσης, ο Schermerhorn (2011) προσδιορίζοντας το προφίλ των μελών των λειτουργικών τμημάτων δείχνει ότι στη λειτουργία της ομαδοποίησης, τα μέλη μοιράζονται τεχνική γνώση, ενδιαφέρονται και ευθύνες, ενώ ένα από τα βασικά είναι ότι το κάθε μέλος εργάζεται στον τομέα της εξειδίκευσής του.



Σχήμα 7. Οι λειτουργικές δομές σε μία επιχείρηση (Schermerhorn,2011)

Τμηματικές δομές

Για μπορέσει ένα έργο να ευδοκιμήσει και να παράγει αποτελέσματα θα πρέπει να υπάρξει συντονισμός των θέσεων εργασίας, όπου για να πραγματοποιηθεί θα πρέπει να γίνουν ομαδοποιήσεις, δηλαδή, να υπάρχουν διευθύνσεις, τμήματα, υποτμήματα και ομάδες και όλες αυτές οι ομαδοποιήσεις να δημιουργείται από έναν προϊστάμενο (Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2016; Schermerhorn, 2011). Ο Acosta Hernandez (2002) εξηγεί πως για να γίνουν οι τμηματοποιήσεις θα πρέπει το κάθε τμήμα να αναλάβει να τρέξει μόνο τα καθήκοντα που αντιστοιχούν στις δικές τους γνώσεις και αντικείμενο ενώ, θα πρέπει ο αριθμός των ατόμων που απασχολούνται να είναι αυτός που θα καλύπτει τις ανάγκες του τμήματος να λειτουργήσει σωστά και όχι παραπάνω ή μικρότερος.

Τμηματοποίηση κατά προϊόν/υπηρεσία

Η συγκεκριμένη τμηματοποίηση επικεντρώνεται στο προϊόν/υπηρεσία, με αποτέλεσμα οι θέσεις να δημιουργούνται σχετικά με την παραγωγή και διάθεση των προϊόντων/υπηρεσιών (Acosta Hernandez, 2002; Κανελλόπουλος, 2003; Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2016; Schermerhorn, 2011). Οι προϋποθέσεις για να δημιουργηθεί ένα τμήμα κατά προϊόν/υπηρεσία θα πρέπει να εξασφαλίζεται ότι υπάρχουν από δύο και άνω προϊόντα/υπηρεσίες από την οπτική της τεχνολογίας, της παραγωγής αλλά και της αγοράς (Κανελλόπουλος 2003; Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2016; Schermerhorn, 2011).

Γεωγραφική τμηματοποίηση

Με τη γεωγραφική τμηματοποίηση οι Acosta Hernandez (2002), Κανελλόπουλος (2003), Παπαλεξανδρή και Μπουραντάς (2016) και Schermerhorn (2011) δείχνουν να συμφωνούν στο ότι υπάρχουν τμήματα με θέσεις εργασίας και δραστηριότητες στην συγκεκριμένη περιοχή. Αυτό δείχνει να πραγματοποιείται μόνο σε μεγάλες επιχειρήσεις καθώς έχουν επιχειρηματική κίνηση και σε άλλες περιοχές με αποτέλεσμα να είναι λογικό το να υπάρχει κάποιο τμήμα που να είναι υπεύθυνο για τη συγκεκριμένη περιοχή καθώς χρειάζεται ο απαραίτητος συντονισμός (Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2016; Schermerhorn, 2011).

Τμηματοποίηση κατά πελάτη

Ο Schermerhorn (2011) δείχνει πως η τμηματοποίηση κατά πελάτη για να επιτευχθεί θα πρέπει να γίνει μία ομαδοποίηση των εργασιών και των δραστηριοτήτων ώστε να επιτευχθεί η εξυπηρέτηση τους, στοχεύοντας στο να ικανοποιηθούν οι ανάγκες τους με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Πιο ειδικά οι Παπαλεξανδρή και Μπουραντάς (2016) κατονομάζουν τα τμήματα του μάρκετινγκ και των πωλήσεων ότι είναι υπεύθυνα για τη συγκεκριμένη κατηγορία καθώς γίνεται η διαίρεσή τους σε υπο-τμήματα ανάλογα με το σε ποιον απευθύνεται το κάθε προϊόν, ενώ θεωρείται σαν πλεονέκτημα η συγκεκριμένη τμηματοποίηση καθώς το αποτέλεσμα της είναι η καλύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πελατών.

Τμηματοποίηση κατά διαδικασία

Η τμηματοποίηση κατά διαδικασία είναι οι συγκεντρωμένες εργασίες και δραστηριότητες που πρέπει να γίνουν ώστε να ολοκληρωθεί ένα έργο (Schermerhorn, 2011). Ένα παράδειγμα που δίνεται από τον Schermerhorn (2011) είναι ότι για να ολοκληρωθεί μία παραγγελία σε ένα κατάστημα θα πρέπει να ακολουθήσουν οι διαδικασίες της παραγγελίας που θα πραγματοποιηθεί από τον πελάτη έως και το να φτάσει το σημείο που θα παραδοθεί το προϊόν.



Σχήμα 8. Τμηματοποιήσεις κατά προϊόν, γεωγραφική τοποθεσία, πελάτη και διαδικασία (Schermerhorn,2011)

Τμηματοποίηση κατά λειτουργία

Οι Παπαλεξανδρή και Μπουραντάς (2016) αναφέρουν πως η τμηματοποίηση κατά λειτουργία είναι μία από τις πιο λογικές μορφές που προβαίνει ένας οργανισμός ή επιχείρηση ενώ γίνεται ο διαχωρισμός των τμημάτων με βάση το αν έχουν κοινές επιχειρησιακές λειτουργίες, ενώ οι λειτουργίες που αναφέρουν ότι θα πρέπει να υπάρχουν σε όλες τις επιχειρήσεις είναι η παραγωγή, οι πωλήσεις/μάρκετινγκ, οικονομικά και ανθρώπινο δυναμικό. Φαίνεται ο Αυθίνος (2013) να συμφωνεί κατά μεγάλο ποσοστό, ενώ αναφέρει ότι για να προχωρήσει ένας αθλητικός οργανισμός θα πρέπει να έχει τέσσερις λειτουργίες, τις οποίες και θεωρεί βασικές (Διαχείριση/Διεύθυνση, Εγκαταστάσεις/Τεχνικές Υπηρεσίες, Μάρκετινγκ και Παραγωγή) καθώς και τις υποστηρικτικές όπως ο οικονομικός τομέας και οι ειδικές υπηρεσίες. Οι Montana and Charnov (2002) έρχονται σε πλήρη συμφωνία με τους παραπάνω συγγραφείς ενώ δεν κρύβουν την ανησυχία τους ότι μπορεί μεμονωμένα

περιστατικά αντί να δείχνουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τη συνολική απόδοση της επιχείρησης/οργανισμού απεναντίας να ασχολούνται με το κομμάτι της ειδικότητάς τους.



Σχήμα 9. Τμηματοποίηση κατά λειτουργία (Montana & Charnov, 2002)

Τμηματοποίηση κατά διεργασία

Αυτό το είδος τμηματοποίησης έχει να κάνει ιδιαίτερα με οργανισμούς που έχουν δομή με βάση τα projects αλλά και σε βιομηχανικές επιχειρήσεις όπως μία κατασκευαστική εταιρία θα είχε τμήματα σχεδιασμού, συντήρησης και κατασκευής (Montana & Charnov, 2002).

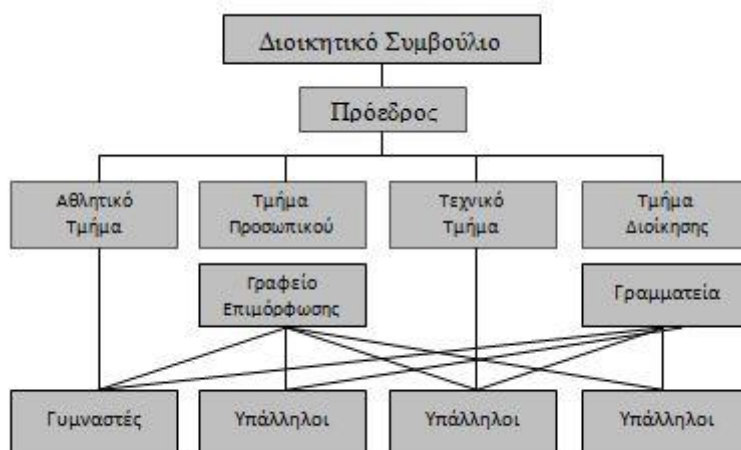


Σχήμα 10. Τμηματοποίηση κατά διεργασία (Montana & Charnov, 2002)

Τμηματοποίηση κατά τομέα

Οι Αυθίνος (2013) και Montana and Charnov (2002) αναλύοντας την τμηματοποίηση κατά τομέα αναφέρονται στο ότι η ταξινόμησή τους πραγματοποιείται σύμφωνα με το ότι στα επιμέρους τμήματα γίνεται η τοποθέτηση ανθρώπινου δυναμικού σύμφωνα με το να είναι ίδιας ειδικότητας. Οι Montana and Charnov (2002) δείχνουν ότι με αυτό τον τρόπο αποφεύγονται τα προβλήματα που δημιουργήθηκαν κατά την τμηματοποίηση κατά λειτουργία, δηλαδή τα περιστατικά που δεν τους ενδιέφερε η επιχείρηση αλλά μόνο το δικό τους τμήμα. Το μειονέκτημα της συγκεκριμένης τμηματοποίησης φαίνεται να είναι πιο δαπανηρός από τη

τμηματοποίηση λειτουργίας αλλά τα αποτελέσματα της είναι η μεγαλύτερη ποσότητα, η καλύτερη ποιότητα και τέλος πιο γρήγορη η διαδικασία της διεκπεραίωσης της εργασίας (Αυθίνος, 2013).



Σχήμα 11. Τμηματοποίηση κατά τομέα (Αυθίνος, 2013)

Τμηματοποίηση κατά αγορά

Οι Montana and Charnov (2002) θεωρούν ότι για να πραγματοποιηθεί καλύτερη η εξυπηρέτηση σε θέματα αγοράς θα πρέπει η κάθε αγορά να χωριστεί σε τμήματα, δίνοντας ως παράδειγμα μία επιχείρηση που κάνει την προμήθεια σε διαφορετικούς οργανισμούς/επιχειρήσεις.

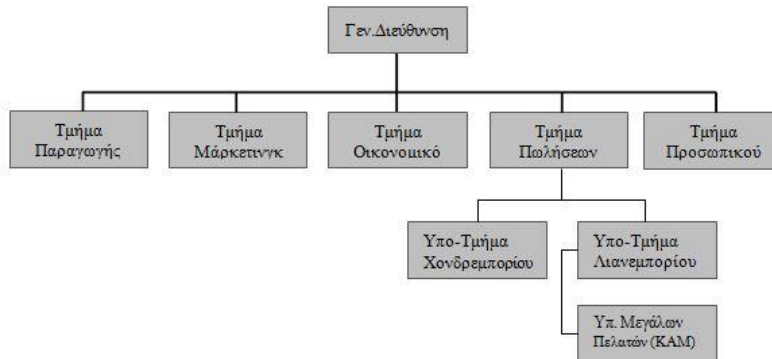


Σχήμα 12. Τμηματοποίηση κατά αγορά (Montana & Charnov, 2002)

Τμηματοποίηση κατά δίκτυα διανομής

Οι Παπαλεξανδρή και Μπουραντάς (2016) αναφέρουν ότι όταν η επιχείρηση έχει διαφορετικά δίκτυα διανομής παρατηρείται ο διαχωρισμός των τμημάτων μάρκετινγκ και πωλήσεων καθώς τα τμήματα θα πρέπει να χωριστούν σε υπο-

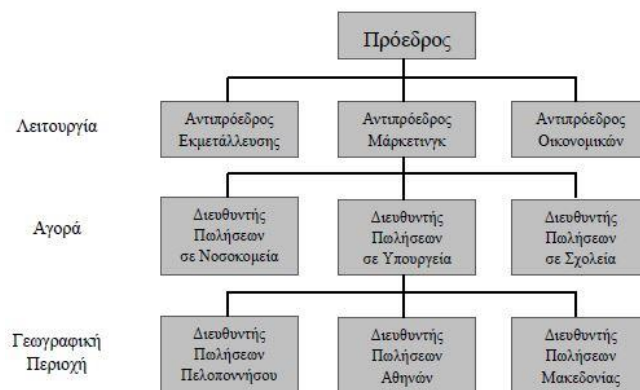
τμήματα για να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες των χονδρέμπορων, μιας και είναι διαφορετικές από τις ανάγκες των λιανέμπορων και των καταναλωτών.



Σχήμα 13. Τμηματοποίηση κατά δίκτυο διανομής (Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2016)

Μεικτή τμηματοποίηση

Την μεικτή τμηματοποίηση την συναντάμε ως επι τω πλείστον σε μεγάλες επιχειρήσεις (Montana & Charnov, 2002) οι οποίες έχουν μεγάλο εύρος δραστηριοτήτων με περισσότερα κριτήρια ή ακόμη έχουν διαφορετικές μορφές τμηματοποίησης/οργάνωσης (Montana & Charnov, 2002; Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2016).

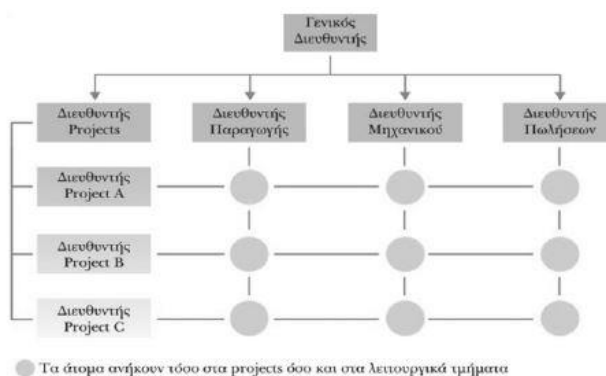


Σχήμα 14. Μεικτή τμηματοποίηση (Montana & Charnov, 2002)

Δομές πλέγματος

Με την μητρική οργάνωση (δομές πλέγματος) εξαλείφονται οι μονοδιάστατες μορφές τμηματοποίησης που αναφέρθηκαν παραπάνω (Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2016) ενώ πραγματοποιείται ο συνδυασμός των λειτουργικών και

τμηματικών δομών (Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2016; Schermerhorn, 2011). Να αναφερθεί ότι για τις δομές που αναφέρθηκαν τα πλεονεκτήματα της μίας θεωρούνταν μειονεκτήματα της άλλης, πάντα σε συνδυασμό με τα χαρακτηριστικά της επιχείρησης/οργανισμού (μέγεθος, πολυπλοκότητα και απαιτήσεις του περιβάλλοντος), όπου και αυτό είχε ως αποτέλεσμα να δημιουργηθεί η μητρική οργάνωση των δύο διαστάσεων (Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2016). Για την επίτευξη του θα πρέπει να υπάρχουν μόνιμες ομάδες όπου θα έχουν πρόσβαση σε όλες τις λειτουργίες με την υποστήριξη προϊόντων, έργων και προγραμμάτων (Davis & Lawrence, 1977). Από τη στιγμή που δύο λειτουργίες ανήκουν σε μία οργανωτική δομή, αυτομάτως ο εργαζόμενος αναφέρεται και στους δύο προϊσταμένους (Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2016; Schermerhorn, 2011), ενώ προκύπτει το ζήτημα των σχέσεων εξουσίας μεταξύ των τμημάτων (Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2016).



Σχήμα 15. Δομή πλέγματος (Schermerhorn, 2011)

Οριζόντιες δομές

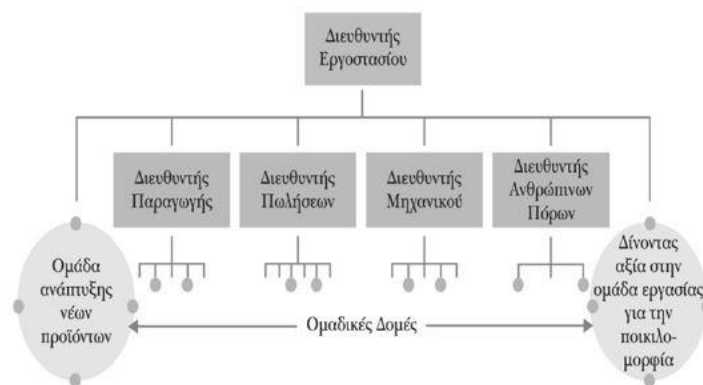
Οι οριζόντιες δομές ενός οργανισμού δηλώνουν το εύρος των δραστηριοτήτων του, ενώ για να μπορεί να λειτουργήσει σωστά θα πρέπει εξ αρχής να υπάρξει η κατάλληλη δόμησή του (Αυθίνος, 2013). Οι Nadler and Tushman (1988) αναφέρουν ότι για να πραγματοποιηθεί η κατανομή της εργασίας θα πρέπει να υπάρχουν κάποιες προϋποθέσεις όπως η λειτουργία, η γεωγραφική θέση, οι υπηρεσίες αλλά και ο εξοπλισμός. Κατά τον Αυθίνο (2013) για να μπορέσουν να πραγματοποιηθούν αποτελεσματικά οι οριζόντιες δομές θα πρέπει να ακολουθούν τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

1. Να γίνεται ο προσδιορισμός της εργασίας καθώς για να μπορέσουν να επιτευχθούν οι στόχοι της επιχείρησης/οργανισμού θα πρέπει να προσδιοριστεί το σύνολο της εργασίας.
2. Η διαίρεση της εργασίας σε τμήματα, για να επιτευχθεί ο στόχος αυτός θα πρέπει να γίνεται η ομαδοποίηση των εργασιών σχετικού αντικειμένου αλλά και να πραγματοποιούνται από υπαλλήλους με τις απαιτούμενες γνώσεις και
3. Η κατανομή της εργασίας, όπου ανάλογα με τον προσδιορισμό των εργασιών δημιουργούνται και οι απαραίτητες θέσεις και στη συνέχεια αναζητείται το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό για να στελεχωθεί η επιχείρηση/οργανισμός.

Οι δομές που αναλύονται είναι οι ομαδικές δομές, οι δομές των δικτύων και οι δομές χωρίς σύνορα.

Ομαδικές δομές

Οι Katzenbach and Smith (1993) δηλώνουν ότι οι παραδοσιακές δομές αρχίζουν να είναι παρελθόν και την θέση τους δίνουν στις οριζόντιες δομές, όπου θεωρούν ότι οι ομάδες είναι οι πλέον βασικότερες για έναν οργανισμό. Υποστηρικτές των ομαδικών δομών οι Mohrman, Cohen and Mohrman (1996), δείχνουν πως οι οργανισμοί κάνουν κατά μεγάλο ποσοστό χρήση των ομαδικών δομών είτε αυτές απαρτίζονται από μόνιμες ή μη ομάδες και έχουν ως σκοπό την επίλυση προβλημάτων, την ολοκλήρωση των έργων που έχουν αναλάβει αλλά και τα καθήκοντα των καθημερινών λειτουργιών.



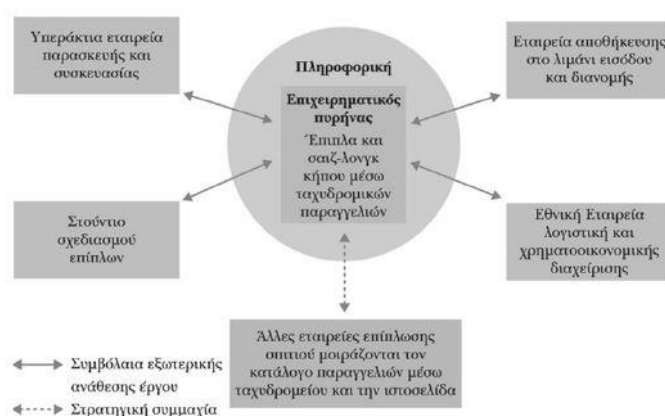
Σχήμα 16. Ομαδικές δομές (Schermerhorn, 2011)

Από το σχήμα 16 παρατηρείται ότι οι ομαδικές δομές κατά κύριο λόγο είναι δια-λειτουργικές ομάδες, δηλαδή η ομάδα που συγκροτείται έχει εργαζομένους οι οποίοι έχουν διαφορετικό αντικείμενο εργασιακής ευθύνης (Parker, 1995). Όπως

αναφέρθηκε και στις δομές πλέγματος ο στόχος είναι η δημιουργία αποδοτικών πλευρικών σχέσεων αλλά και η πρόσληψη ατόμων τα οποία έχουν τα απαραίτητα προσόντα ώστε να μπορέσουν να εστιάσουν εξ ολοκλήρου στην λύση του προβλήματος (Schermerhorn, 2011).

Δομές των δικτύων

Οι δομές δικτύων αποτελούνται από έναν κεντρικό πυρήνα, ο οποίος συνδέεται άμεσα με τους υπεργολάβους αλλά και τους προμηθευτές των προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρει ο κάθε οργανισμός/επιχείρηση (Mohrman et al., 1998). Με το νέο μοντέλο των δομών δικτύων που αναφέρεται από τον Schermerhorn (2011), οι οργανισμοί θα πρέπει να έχουν τα απαραίτητα μόνο στοιχεία έτσι ώστε τα υπόλοιπα μέρη θα παρέχονται στον οργανισμό από τις στρατηγικές συμμαχίες αλλά και την εξωτερική ανάθεση.



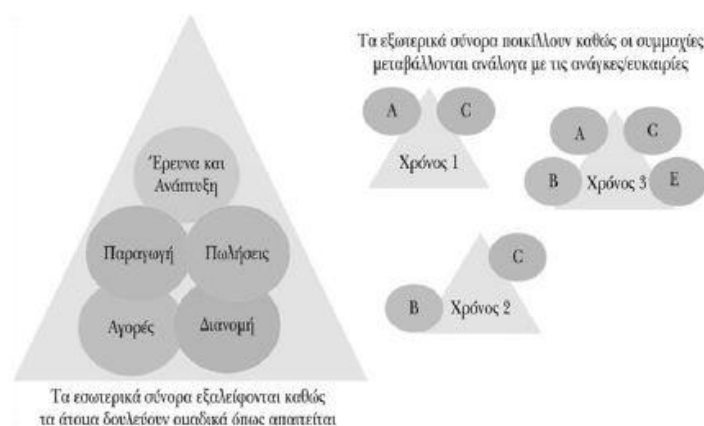
Σχήμα 17. Μία δικτυακή δομή για μία επιχείρηση λιανικού εμπορίου μέσω Internet (Schermerhorn,2011)

Δομές χωρίς σύνορα

Οι δομές χωρίς σύνορα αποτελούνται από δύο είδη δομών. Το πρώτο είδος είναι οι οργανισμοί χωρίς σύνορα και το δεύτερο οι εικονικοί οργανισμοί. Οι οργανισμοί χωρίς σύνορα κατά τους Ashkenas et al. (1996) δείχνουν να είναι περισσότερο επιλέξιμοι καθώς περιορίζονται τα εσωτερικά σύνορα μεταξύ του οργανισμού/επιχείρησης όπως και τα εξωτερικά σύνορα με τα τρίτα μέρη που συνεργάζονται. Οι δομές αυτές θα μπορούσε να ειπωθεί κατά τον Schermerhorn (2011) ότι είναι ένας συνδυασμός ομαδικών δομών και των δομών χωρίς σύνορα, απλά εισάγοντας τον προσωπικό χαρακτήρα.

Εσωτερικά του οργανισμού φαίνεται ότι υπάρχει ένα είδος αυθορμητισμού στην ομαδική εργασία αλλά και την επικοινωνία ενώ αρκετοί εργαζόμενοι συμμετέχουν σε περισσότερες από μία ομάδες, οι οποίες διαμορφώνονται και διαλύονται όταν κάτι τέτοιο κρίνεται απαραίτητο, δείχνοντας ότι δεν υπάρχουν σύνορα μεταξύ των μελών του οργανισμού (Schermerhorn, 2011).

Από την εξωτερική σκοπιά, ο οργανισμός μπορεί να καλύψει τις ανάγκες που έχει μέσω συμβολαίων εξωτερικής ανάθεσης αλλά και λειτουργικών συμμαχιών όπου όλες αυτές οι ενέργειες ανασχηματίζονται, δημιουργούνται και διαλύονται ανάλογα με τις ανάγκες και περιστάσεις που μπορεί να επικρατούν στον οργανισμό και του έργου που επιθυμεί να παράξει, ενώ αυτό που φαίνεται ενεργά είναι η διαφοροποίηση των σχέσεων μέρα με την ημέρα λόγω της πίεσης αλλά και των περιστάσεων (Schermerhorn, 2011).



Σχήμα 18. Δομές χωρίς σύνορα (Schermerhorn, 2011)

Τα βασικά στοιχεία ενός οργανισμού που επικεντρώνεται στις δομές χωρίς σύνορα είναι ότι υπάρχει παντελής έλλειψη ιεραρχίας υπάρχει η αντίστοιχη εξουσιοδότηση σε όλα τα μέλη της ομάδας, είναι δεδομένο ότι θα λειτουργούν με τη τεχνολογία και τέλος, ότι είναι αποδεκτό ότι η λειτουργία των συγκεκριμένων δομών δεν είναι εσαεί (Schermerhorn, 2011).

Οργανόγραμμα

Κατά τους Παπαλεξανδρή και Μπουραντά (2016) ορίζεται ότι το οργανόγραμμα είναι η οπτικοποίηση του σώματος ενός οργανισμού/επιχείρησης, απεικονίζοντας τα τμήματα, τα υπο-τμήματα, τις θέσεις εργασίας αλλά και τις

γραμμές εξουσίες που συνδέονται μεταξύ τους, κάνοντας ευκολότερο στον αποδέκτη να διακρίνει την οργανωτική δομή. Το οργανόγραμμα δεν έχει συγκεκριμένο μέγεθος, χρώμα- αν και τα περισσότερα εμφανίζονται σε ασπρόμαυρη μορφή- και πλοκή, ενώ προκύπτει ότι με τις στατικές και δεοντολογικές οπτικοποιήσεις του οργανισμού/επιχείρησης δεν δείχνουν το πώς λειτουργεί εκ των έσω οργανωτικά σε πραγματικό χρόνο (Κανελλόπουλος, 2003).

Για να καταστεί δυνατό οι αθλητικοί οργανισμοί να έχουν ένα οργανόγραμμα το οποίο θα εκφράζει ακριβώς τη δομή τους, θα πρέπει να είναι σίγουρος ο οργανισμός/επιχείρηση ότι διαθέτει δομημένες μονάδες οι οποίες μπορούν να ανταπεξέλθουν ώστε να φτάσουν τους στόχους αλλά και τις απαραίτητες πρακτικές που διέπεται ο αθλητισμός (Acosta Hernandez, 2002).

Ο Schermerhorn (2011) εξηγεί πως βλέποντας ένα οργανόγραμμα, μπορεί ο ενδιαφερόμενος να έχει μία πρώτη εικόνα για τον οργανισμό/επιχείρηση σχετικά με τη δομή του, παρατηρώντας τα παρακάτω:

- τον καταμερισμό της εργασίας, με τις θέσεις και τους τίτλους που δείχνουν τις ευθύνες που έχει η κάθε εργασία
- οι εποπτικές αρχές, δείχνοντας ποιος αναφέρεται σε ποιον
- τα κανάλια επικοινωνίας, τα οποία δείχνουν το ποιος απευθύνεται που
- τα υπο-τμήματα: είναι οι θέσεις όπου έχουν σαν σημείο αναφοράς έναν μάνατζερ και
- τα επίπεδα διοίκησης, δείχνοντας την κάθετη διάταξη στον οργανισμό/επιχείρηση

Ο Πατρινός (2003) αναφέρει πως η χρησιμότητα του οργανογράμματος είναι σημαντική γιατί:

- είναι φανερά τα οργανωτικά λάθη
- ξεκαθαρίζει τις σχέσεις εξουσίας
- δείχνει πως συνδέονται τα τμήματα και τα υπο-τμήματα μεταξύ τους
- είναι ευκολότερος ο εντοπισμός των αρμοδιοτήτων και των υπολοίπων συνεργατών
- δίνει τη δυνατότητα να αποφευχθούν εντάσεις αρμοδιοτήτων
- δεν φαίνεται ο βαθμός της εξουσίας και
- δεν γίνεται διακριτή η άτυπη οργάνωση

Οι προϋποθέσεις για να δημιουργηθεί σωστά ένα οργανόγραμμα παρατίθενται από την Ξυροτύρη-Κουφίδου (1994), με τις γενικές αρχές οι οποίες είναι:

- αναφορά της επωνυμίας του οργανισμού/επιχείρησης καθώς και η ημερομηνία δημιουργίας του
- η οργανωτική μονάδα οπτικοποιείται με ορθογώνιο παραλληλόγραμμο
- για να είναι κατανοητή η ιεραρχία θα πρέπει τα ορθογώνια να τοποθετούνται κάθετα
- για την οριζόντια διάταξη τα ορθογώνια θα πρέπει να βρίσκονται στο ίδιο επίπεδο εάν έχουν την ίδια ιεραρχία ώστε να δείχνουν την ισότητα μεταξύ των θέσεων
- για τη ροή της εξουσίας χρησιμοποιούνται κάθετες γραμμές
- με τις διακεκομμένες γραμμές απεικονίζονται οι συνεργασίες με τους εξωτερικούς συνεργάτες
- οι γραμμές στα ορθογώνια θα πρέπει να φτάνουν στο επάνω μέσο του ορθογωνίου ενώ στο κάτω μέρος πάλι ξεκινάει από το μέσο του
- ο τίτλος της θέσης τοποθετείται στη μέση του ορθογωνίου, ενώ με τον τίτλο που θα επιλεγεί θα πρέπει να φαίνεται η λειτουργία της θέσης
- ένα οργανόγραμμα θα πρέπει να έχει απλή μορφή και να μη ξεπερνά σελίδα εμπορικής αλληλογραφίας

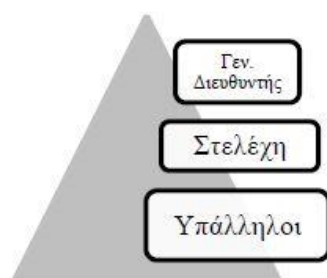
Είδη οργανογραμμμάτων

Ο Δωρής στη βιβλιογραφία του αναφέρονται τρία είδη οργανογραμμμάτων, τα οποία είναι τα πυραμιδοειδή, τα οργανογράμματα με μορφή αντιστραμμένου δένδρου και τα κυκλικά οργανογράμματα, ενώ η Πλαγάκη (1997) κάνει αναφορά στα κυκλικά και τα ημίκυκλα οργανογράμματα.

Πυραμιδοειδή οργανογράμματα

Με τα πυραμιδοειδή οργανογράμματα, περιγράφει ο Δωρής (2014) ότι η εξουσία συγκεντρώνεται στα στελέχη που είναι στα ανώτερα στελέχη και τα ανώτερα στελέχη δίνουν εντολές μεταβιβάζουν τις εντολές προς τα κάτω. Οι προϊστάμενοι είναι οι μόνοι αρμόδιοι και οι μόνοι με ηγετικές ιδιότητες, τους δίνεται το δικαίωμα ώστε να δίνουν εντολές στο προσωπικό που έχουν κάτω από την επίβλεψή τους. Σε

έναν οργανισμό τα ανώτερα στελέχη αποτελούν την κεντρική ηγεσία του οργανισμού. Οι προϊστάμενοι κατατάσσονται μεταξύ των στελεχών της ανώτατης ηγεσίας και τα στελέχη της πρώτης γραμμής. Για να δημιουργηθούν οι βαθμίδες ιεράρχησης αυτό επιτυγχάνεται με την έκταση της επιχειρηματικής δραστηριότητας αλλά και το αντικείμενο της δράσης. Η δημιουργία των βαθμίδων ουσιαστικά δίνει τη διαμόρφωση της πυραμίδας σχηματίζοντας με μεγάλο ύψος και μικρή βάση όταν υπάρχουν πολλά επίπεδα ηγεσίας ή να επιτυγχάνεται το αντίθετο να έχει μικρό ύψος και μεγάλη βάση με λίγα ηγετικά επίπεδα.



Σχήμα 19. Πυραμιδοειδές οργανόγραμμα (Ζιάτας, 2010)

Οργανογράμματα με μορφή αντιστραμμένου δέντρου

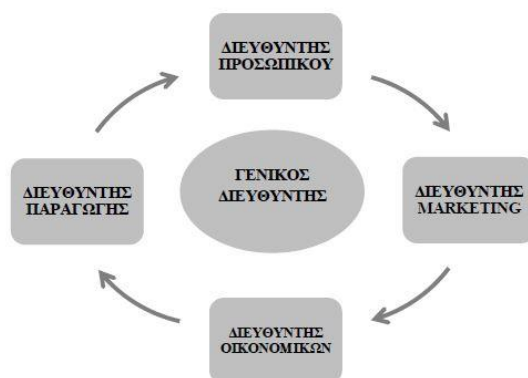
Το οργανόγραμμα με μορφή αντιστραμμένου δέντρου είναι ένας είδος οργανωτικής δομής όπως αναφέρουν οι Δωρής (2014) και Ζιάτας (2010) το οποίο χρησιμοποιείται ώστε να βελτιώσει τη λειτουργία του οργανισμού/επιχείρησης, καθώς γίνονται ξεκάθαρες οι αρμοδιότητες και η εξουσία που έχει το κάθε μέλος του. Επίσης, επικεντρώνονται στο ότι η συγκεκριμένη οργανωτική δομή αποτελείται από διοικητικές θέσεις αλλά και θέσεις που βρίσκονται κάτω από αυτές έχοντας άμεση εξάρτηση από τις πρώτες. Με τη συγκεκριμένη δομή κάθε μέλος του οργανισμού/επιχείρησης έχει τη δυνατότητα να γνωρίζει από ποιον λαμβάνει εντολές αλλά και σε ποιον αναφέρεται (Δωρής, 2014 & Ζιάτας, 2010). Ο Δωρής (2014) εκτός από την εφαρμογή του οργανογράμματος αναφέρει ως πλεονέκτημά του το γεγονός ότι μπορεί πολύ εύκολα να ανιχνευθεί το λάθος ως προς το κομμάτι της μεταβίβασης των εντολών, ενώ ως βασικό μειονέκτημα ότι όλη η εξουσία συσσωρεύεται σε ένα άτομο μη έχοντας το ερέθισμα για ειδίκευση, όπως ακόμη και το ότι αν υπάρξει αλλαγή του συγκεκριμένου ατόμου διοίκησης τότε υπάρχει και πιθανός κίνδυνος να εκτεθεί ο οργανισμός.



Σχήμα 20. Οργανόγραμμα με μορφή αντιστραμμένου δέντρου (eclass.teicrete.gr)

Κυκλικά οργανογράμματα

Με το συγκεκριμένο οργανόγραμμα παρουσιάζεται μία δομή με μορφή κύκλου ή ιστού ενώ η διοίκηση βρίσκεται στο κέντρο και όχι στην κορυφή όπως στα προηγούμενα οργανογράμματα (Ζαχίλα, 2012) με την εξουσία να συγκεντρώνεται από μέσα προς τα έξω (Mintzberg, 1989). Κατά την Πλαγάκη (1997) στην περιφέρεια του κύκλου υπάρχουν οι προϊστάμενοι των τμημάτων χωρίς να υπάρχει ιεραρχική σύνδεση με τον γενικό διευθυντή, ενώ στο εξωτερικό μέρος του κύκλου το ίδιο παρατηρείται και στα διάφορα τμήματα. Ο Brien (2001) αναφέρει ότι οι πληροφορίες διοχετεύονται σε όλες τις κατευθύνσεις, ενώ επιτρέπεται από το κεντρικό σημείο του οργανογράμματος, να στέλλονται και να λαμβάνονται οι πληροφορίες από και προς όλα τα σημεία του.

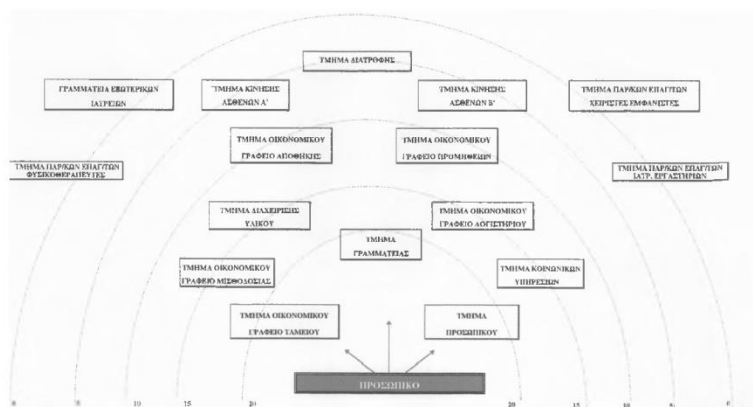


Σχήμα 21. Κυκλικά οργανογράμματα (Ταβερνάρης, 2011)

Ημίκυκλα οργανογράμματα

Τα ημίκυκλα οργανογράμματα παρουσιάζουν μία αντίθετη σκοπιά από αυτή των κυκλικών που αναφέρθηκαν. Δηλαδή, στα κυκλικά οργανογράμματα

παρατηρείται η εξουσία στο κέντρο του κύκλου ενώ στα ημίκυκλα βρίσκεται στους εξωτερικούς κύκλους του, με αποτέλεσμα όσο πιο εξωτερικά βρίσκεται ο διευθυντής και οι διευθυντές των τμημάτων τόσο λιγότερη αλληλεπίδραση θα έχουν με τους πελάτες (Πλαγάκη, 1997).



Σχήμα 22. Ημίκυκλο οργανόγραμμα (Πλαγάκη, 1997)

Θεωρίες για την παρακίνηση

Για να μπορέσει να υπάρξει αποτελεσματική ηγεσία θα πρέπει τα διευθυντικά στελέχη να εντυπώσουν στην έννοια της παρακίνησης η οποία είναι το ισχυρό εργαλείο για την διαχείριση των εργαζομένων. Δεν είναι λίγοι οι μάνατζερ οι οποίοι βαδίζουν με αυτές τις μεθόδους ώστε να ανεβάσουν τις επιδόσεις των εργαζομένων τους. Ο James (1998) ορίζει την παρακίνηση ως την δύναμη την οποία παράγουν άτομα κατά την επιδίωξη της εκπλήρωσης στόχων- εσωτερικών και εξωτερικών- πράγμα που με τη σειρά του παράγει συμπεριφορική αδράνεια. Η παρακίνηση είναι μία εσωτερική παρόρμηση η οποία έχει άμεση επιρροή μέσω των εσωτερικών και εξωτερικών ερεθισμάτων.

Θεωρία ιεράρχησης των αναγκών – Maslow

Οι Δερβιτσιώτης (2005), James (1998) και Schermerchorn (2011) αναφέρουν σχετικά με τη θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών ότι δημιουργήθηκε από τον Maslow και η οποία έδινε την προσοχή της στους εσωτερικούς λόγους που έδινε κίνητρο σε κάποιον βέβαια εκτός από το εσωτερικό περιβάλλον σημαντικό ρόλο είχε και το εξωτερικό. Για την καλύτερη κατανόηση του όρου αναπτύχθηκαν τα πέντε είδη αναγκών μέσω μιας μορφής πυραμίδας. Τα είδη αυτά είναι:

Οι *βιοποριστικές/φυσιολογικές ανάγκες* οι οποίες είναι τα βασικά είδη όπως η τροφή, το νερό και η στέγαση, ενώ σε έναν οργανισμό οι βιοποριστικές ανάγκες είναι ο μισθός που σου προσφέρει τα παραπάνω.

Οι *ανάγκες ασφαλείας* έχουν να κάνουν με την προσωπική ασφάλεια, την ασφάλεια της οικογενείας, του τόπου που διαμένει ή ακόμη και της πατρίδος. Στον εργασιακό χώρο έχει άμεση σχέση με το ασφαλές περιβάλλον εργασίας, την εξασφαλισμένη θέση εργασίας καθώς και άλλων παροχών.

Οι *κοινωνικές ανάγκες* στις οποίες αναφέρονται το να ανήκεις κάπου, να είσαι αποδεκτός προς τους άλλους, η συνάφεια με τα άτομα της οικογενείας καθώς και άλλων ομάδων πληθυσμό. Στην εργασία είναι οι σχέσεις με τα διευθυντικά στελέχη τους συναδέλφους κ.α.

Οι *ανάγκες καταξίωσης και αυτοσεβασμού* όπως η καλή εικόνα του εαυτού σου προς τα έξω και η αναγνώριση της συνεισφοράς από τους άλλους, ενώ, στο εργασιακό περιβάλλον μπορεί να θεωρηθεί η αναγνώριση της καλής απόδοσης από τους συναδέλφους ή τον προϊστάμενο.

Τέλος, η *αυτο-ολοκλήρωση* όπως τα υψηλά εσωτερικά ιδανικά και η πλήρης πραγμάτωση των δυνατοτήτων. Στους οργανισμούς μπορεί να είναι η ανάγκη αντιμετώπισης προκλήσεων ή η ανάπτυξη της δημιουργικότητας.

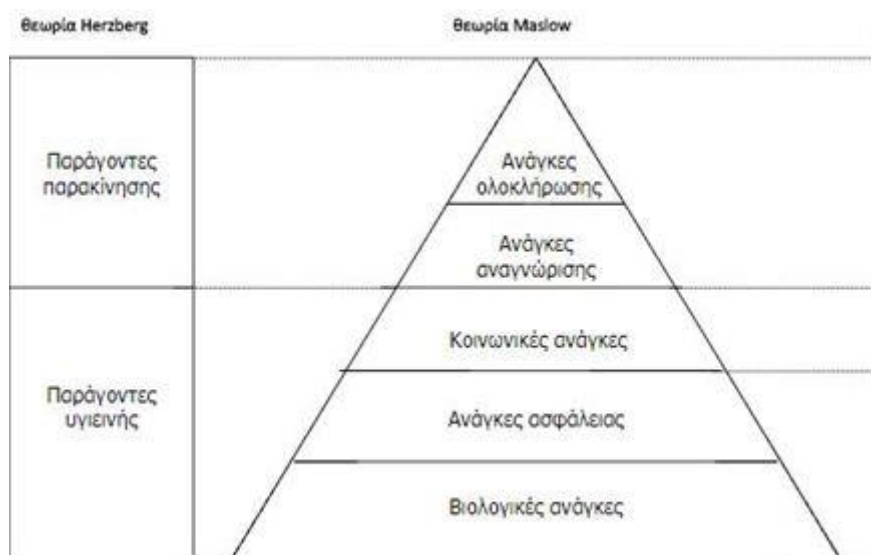
Η πυραμίδα αρχίζει από κάτω προς τα επάνω δηλαδή από το χαμηλότερο επίπεδο και κάθε ανάγκη που ικανοποιείται σε κάποιο βαθμό γίνεται το επόμενο βήμα και ανεβαίνει προς τα επάνω. Όλοι οι άνθρωποι δεν έχουν τις ίδιες ανάγκες οπότε άλλοι μπορεί να βρίσκονται στα πρώτα επίπεδα ενώ άλλοι να είναι δραστηριοποιούνται ταυτόχρονα σε όλα τα επίπεδα. Αυτό δείχνει πως οι ανάγκες λειτουργούν ως συνδετικός κρίκος και επομένως είναι αλληλοεξαρτημένες και σε καμία περίπτωση ανεξάρτητες. Ανάλογα σε τι στάδιο βρίσκεται ο καθένας στις διαφορετικές περιόδους της ζωής του αλλάζουν και οι ανάγκες που μπορεί να έχει.

Η θεωρία των δύο παραγόντων – Herzberg

Η θεωρία των δύο παραγόντων όπως αναφέρουν οι Δερβιτσιώτης (2005) και James (1998) δείχνει πώς υπάρχει κάποια σύνδεση με τη θεωρία των αναγκών του Maslow. Ο Herzberg έκανε τον διαχωρισμό των παραγόντων, οι οποίοι φαίνεται πως είναι ικανοί να παρακινήσουν τον πληθυσμό σε δύο επίπεδα, το ανώτερο και το

κατώτερο. Έτσι δημιούργησε την θεωρία των δύο παραγόντων χωρίζοντας τους στους παράγοντες ικανοποίησης όπου κατατάσσονται τα μεγάλα επιτεύγματα, η ευθύνη, η εργασία, η αναγνώριση και η προσωπική ανάπτυξη, και στους παράγοντες μη ικανοποίησης που αναφέρεται σε αυτή την κατηγορία ο μισθός, οι συνθήκες εργασίας, η συμπεριφορά των προϊσταμένων και οι μη μισθολογικές παροχές.

Οι συνθήκες υγιεινής είτε είναι θετικές είτε αρνητικές στον χώρο εργασίας δεν μπορούν να αποτελέσουν από μόνες τους παρακίνηση προς τον εργαζόμενο όμως μπορεί να θεωρηθεί αποτρεπτικό μέσο της δυσαρέσκειας τους. Μόνο η προσοχή σε παράγοντες που είναι δεκτό ότι προκαλούν παρακίνηση θα εξασφαλίσει ότι κάποιος παρακινείται να έχει αποτελεσματικές επιδόσεις.



Σχήμα 23. Θεωρίες Maslow και Herzberg (Μπουραντά, 2016)

Σκοπός της έρευνας

Ο σκοπός της έρευνας ήταν η αποτύπωση της δομής και λειτουργίας του ανθρώπινου δυναμικού και συγκεκριμένα των εθελοντών σε μεγάλα αθλητικά γεγονότα, με επιλεγμένο αθλητικό γεγονός τον 36^ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας. Πρόκειται για το μεγαλύτερο αθλητικό γεγονός της χώρας στο οποίο μπορούμε να εξασφαλίσουμε συμπεράσματα για το πώς δομούνται και λειτουργούν τα αθλητικά γεγονότα στη χώρα μας ενώ η έρευνα αυτή μπορεί να αποτελέσει οδηγό για τη διοργάνωση ή και βελτίωση αθλητικών γεγονότων ανεξαρτήτου μεγέθους ως προς το κομμάτι του ανθρώπινου δυναμικού.

Ερευνητικές υποθέσεις

Πόσα επίπεδα ιεραρχίας περιλαμβάνει το τμήμα εθελοντών του AMA

Είδος οργανωτικής δομής του τμήματος εθελοντισμού του AMA

Πόσους και ποιους τομείς περιλαμβάνει η οριζόντια διάταξη της οργανωτικής δομής του τμήματος εθελοντισμού του AMA

Από πόσα μέρη αποτελείται το τμήμα εθελοντισμού του AMA?

Οργανόγραμμα τμήματος εθελοντισμού του AMA

Σχέσεις εργαζομένων – εθελοντών

Οριοθετήσεις – Περιορισμοί

Η έρευνα οριοθετήθηκε κυρίως από τη μελέτη της δομής και λειτουργίας του ανθρώπινου δυναμικού και συγκεκριμένα των εθελοντών που προσφέρουν τις υπηρεσίες του πριν, κατά τη διάρκεια και αφότου έχει ολοκληρωθεί το αγωνιστικό μέρος. Λόγω της μη ιδανικής βιβλιογραφίας, η οποία να είναι εστιασμένη στη δομή των εθελοντών οι οποίοι προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στους μαραθώνιους αγώνες που λαμβάνουν χώρα παγκοσμίως υπήρχε περιορισμός ως προς την προσέγγιση του θέματος.

Η παρούσα έρευνα επικεντρώθηκε στο διοικητικό κομμάτι της αθλητικής διοργάνωσης με τοποθέτηση στη δομή και τη λειτουργία των εθελοντών, ώστε μελλοντικά να βοηθήσει νέους ερευνητές ώστε να εξελίξουν το αντικείμενο από όλες τις σκοπιές.

Ορισμοί όρων

Οργανωτική δομή: Είναι η επίσημη διάταξη των τμημάτων ενός οργανισμού/επιχείρησης (Schermerhorn, 2011)

Οργανόγραμμα: Είναι η σχηματική απεικόνιση της δομής της οργάνωσης, αποτυπώνοντας τα τμήματα και υπο-τμήματα του οργανισμού, τις θέσεις εργασίας αλλά και τις γραμμές εξουσίας (Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2016)

Αθλητικός Οργανισμός: Είναι το νομικό πρόσωπο, το οποίο έχει ως σκοπό και δραστηριότητα τον αθλητισμό (Αυθίνος, 2013)

Εθελοντικές Οργανώσεις: Είναι μία οργανωμένη ομάδα, όπου τα μέλη της οποίας δεν χρηματοδοτούνται οικονομικά για τη συμμετοχή τους (Knobe, 1986)

Εθελοντής: Ο εθελοντής είναι ένα άτομο το οποίο φέρνει εις πέρας δραστηριότητες προς όφελος της κοινωνίας με τη δική του θέληση. Οι δραστηριότητες αυτές έχουν ως αποτέλεσμα την προσωπική ανάπτυξη του εθελοντή, ο οποίος προσφέρει τον χρόνο και την ενέργειά του χωρίς να έχει κάποια οικονομική ανταμοιβή (European Commission)

Κίνητρο: Το κίνητρο είναι η διαδικασία που χρησιμοποιείται για την κατανομή ενέργειας για τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των αναγκών (Pritchard & Ashwood, 2008)

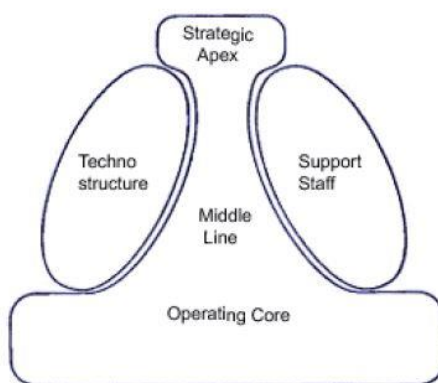
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Π

ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

Τα μέρη ενός οργανισμού

Στη βιβλιογραφία των Slack και Parent (2006) γίνεται αναφορά στον Mintzberg και το οργανωτικό τυπολόγιο που ανέπτυξε λαμβάνοντας ως παραμέτρους: την ειδίκευση, την επισημοποίηση των θέσεων, την εκπαίδευση των μελών και τη φύση εκχώρησης εξουσίας σε συνδυασμό με παράγοντες όπως η ηλικία, το μέγεθος και το περιβάλλον, δημιουργώντας έτσι τα πέντε μέρη που ολοκληρώνουν έναν οργανισμό.

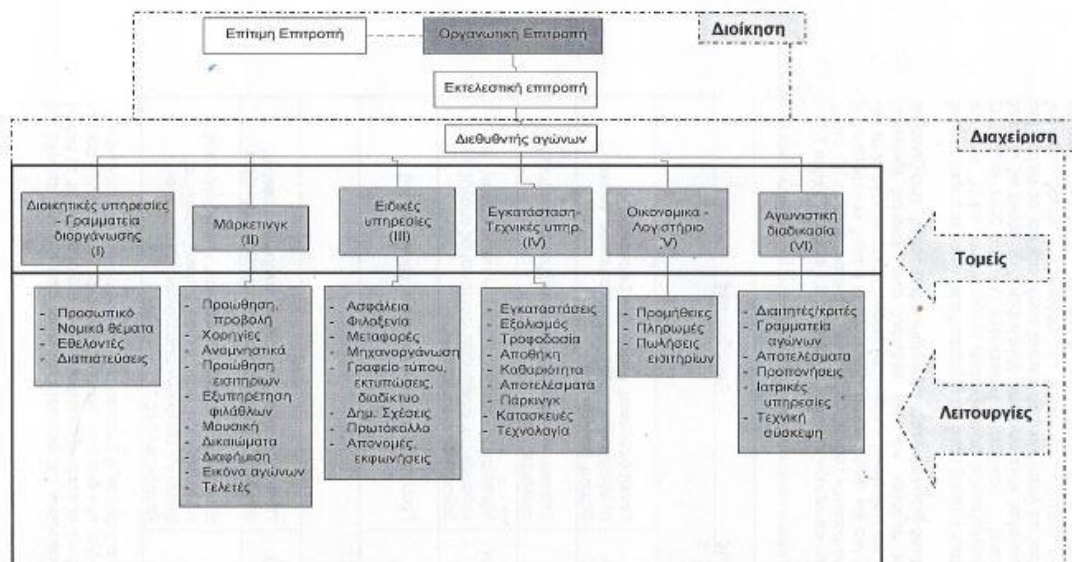
Τα πέντε μέρη ενός οργανισμού ως προς το ανθρώπινο δυναμικό απαρτίζονται από τα διευθυντικά στελέχη το οποία τοποθετούνται στην στρατηγική κορυφή, τα στελέχη τα οποία βρίσκονται στη μεσαία γραμμή με και να αποτελούν τον συνδετικό κρίκο μεταξύ του λειτουργικού πυρήνα και της κορυφής, οι υπάλληλοι που τοποθετούνται στον λειτουργικό πυρήνα, οι οποίοι αναλαμβάνουν να περατώσουν την παραγωγή των προϊόντων/υπηρεσιών σε έναν οργανισμό, το τεχνικό προσωπικό, όπου αναλαμβάνει τον σχεδιασμό, τις διαδικασίες και την απόδοση του οργανισμού, και το βοηθητικό προσωπικό όπου οι υπηρεσίες τους παρέχονται στον οργανισμό υποστηρικτικά.



Σχήμα 24. Πέντε μέρη ενός οργανισμού (Mintzberg, 1979)

Οργανωτική δομή αθλητικής διοργάνωσης

Η ιδανική οργανωτική δομή μίας αθλητικής διοργάνωσης αποτελείται από τη διοίκηση όπου συγκαταλέγονται η οργανωτική, η επίτιμη και η εκτελεστική επιτροπή και η διαχείριση με τον διευθυντή αγώνων, τους τομείς (βασικούς και υποστηρικτικούς) και τις λειτουργίες (Αυθίνος, 2013).



Σχήμα 25. Οργανόγραμμα αθλητικής διοργάνωσης (Αυθίνος, 2013)

Αθλητική διοργάνωση χωρισμένη σε τομείς

Ένα αθλητικό γεγονός για να πραγματοποιηθεί χωρίζεται σε τομείς και λειτουργίες-όπου αυτό απαιτείται- ώστε να μοιραστεί ο φόρτος εργασίας αλλά και η εξειδίκευση της, με αποτέλεσμα τα στελέχη να μην είναι υπεύθυνα για όλες τις εργασίες που πρέπει να αποδοθούν, αλλά μόνο για τις δεξιότητες που είναι εκπαιδευμένοι (Αυθίνος, 2013). Ο Αυθίνος (2013) μέσω των Slack, Chambers and Johnston (2007) αναφέρει ότι οι λειτουργίες που λαμβάνουν χώρα σε μία διοργάνωση χωρίζονται σε τομείς δύο κατηγοριών, των βασικών λειτουργιών που είναι της Διοίκησης (γενική διεύθυνση, γραμματεία διοργάνωσης, αλληλογραφία, πρόσληψη προσωπικού, νομικά θέματα, διαπίστευση), Μάρκετινγκ (επικοινωνία αγώνων, δικαιώματα, διαφήμιση, πωλήσεις), Εγκατάστασης/Τεχνικών Υπηρεσιών (εξοπλισμός - κατασκευές αγωνιστικού χώρου, καθαριότητα, συντήρηση, συντονισμός ομαλής λειτουργίας εγκαταστάσεων) και Παραγωγής (γραμματεία αγώνων, διαιτησία,

χρονομέτρηση) και των υποστηρικτικών με τις λειτουργίες των οικονομικών-λογιστηρίου (προϋπολογισμός, λογιστήριο, πληρωμές, εφορία, ασφάλιση των υπαλλήλων, προμήθειες, εισιτήρια) και ειδικών υπηρεσιών (επικοινωνία με ΜΜΕ, μετακίνηση, μηχανοργάνωση, ασφάλεια – τάξη, διαπίστευση, ιατρικές υπηρεσίες, φιλοξενία αθλητικών αποστολών, εξυπηρέτηση θεατών, τελετές).

Ανάλυση τομέων και λειτουργιών αθλητικής διοργάνωσης

Στο μέρος αυτό αναλύονται οι τομείς και οι λειτουργίες που λαμβάνουν χώρα σε κάθε τομέα σε μία αθλητική διοργάνωση. Συγκεκριμένα, αναφέρονται πέντε σημαντικοί τομείς που συναντάει ο επαγγελματίας της διοίκησης του αθλητισμού σε κάθε διοργάνωση (Αυθίνος, 2013; Βρόντου, 2018; IOC, 2015; Special Olympics Organising Committee Athens 2011; Tokyo 2020 Organising Committee, 2015). Οι τομείς που αναλύονται είναι:

- Διαχείριση – Γραμματεία
- Μάρκετινγκ
- Ειδικές υπηρεσίες
- Εγκατάσταση – Τεχνικές υπηρεσίες
- Οικονομικά – Λογιστήριο διοργάνωσης

Τομέας Διαχείρισης – Γραμματείας

Γραμματεία διοργάνωσης

Ο συγκεκριμένος τομέας μπορεί να χαρακτηριστεί ο πιο νευραλγικός καθ' όλη τη διάρκεια των αγώνων με κύριο σκοπό τη διεκπεραίωση της επίσημης επικοινωνίας, ενώ είναι ο πρώτος τομέας που δημιουργείται καθώς είναι αποτελεί το σχεδιαστικό, οργανωτικό και εκτελεστικό όργανο της οργανωτικής επιτροπής, μέσω του διευθυντή των αγώνων αλλά και ο τελευταίος που παραμένει μέχρις ότου ολοκληρωθεί η διεκπεραίωση των αγώνων. Στη λειτουργία αυτή ανήκουν η αλληλογραφία με την τήρηση της εισερχόμενης και εξερχόμενης, το πρωτόκολλο με της αρίθμηση των εγγράφων που εισέρχονται και εξέρχονται, η διαχείριση των συμμετοχών, η έκδοση βίζας σε περίπτωση διεθνών αγώνων και τέλος η έγγραφη επικοινωνία με τους συμμετέχοντες.

Κέντρο διοίκησης και έλεγχος

Με τη συγκεκριμένη λειτουργία πραγματοποιείται ο συντονισμός των ομάδων εργασίας, περιλαμβάνοντας το κέντρο διοίκησης, όπου στο συγκεκριμένο κέντρο συλλέγεται όλη η πληροφόρηση των αγώνων αλλά και των οδηγιών που δίνονται από τον διευθυντή των αγώνων ως προς την επίλυση ζητημάτων.

Προσωπικό – Ομάδες έργου

Για να συγκαταλέγεται κάποιος στο προσωπικό – ομάδες έργου των αγώνων θα πρέπει να έχει την απαραίτητη εμπειρία. Συγκεκριμένα, οι επιλογές του ανθρώπινου δυναμικού πραγματοποιείται από την οργανωτική επιτροπή για τις θέσεις του γενικού διευθυντή και του διευθύνοντα συμβούλου, ενώ ο διευθυντής επιλέγει τους υπεύθυνους των τομέων και εκείνοι με τη σειρά τους τα στελέχη και τους υπαλλήλους.

Ο Αυθίνος (2013) αναφέρει πως η αναζήτηση των στελεχών πραγματοποιείται με τις ίδιες διαδικασίες που πραγματοποιούνται και στις ιδιωτικές επιχειρήσεις, για να γίνει κάτι τέτοιο θα πρέπει να υπάρχουν οι περιγραφές των θέσεων εργασίας, στη συνέχεια να γίνει η κατάταξη των υποψηφίων ώσπου οι επικρατέστεροι να περάσουν από τη συνέντευξη αποσαφηνίζοντας σημεία του βιογραφικού τους.

Τομέας Μάρκετινγκ

Μία αθλητική διοργάνωση μπορεί να δημιουργήσει μεγάλο ενδιαφέρον στο κοινό μέσω του μάρκετινγκ της διοργάνωσης σε προϊόντα όπως υπηρεσίες και αγαθά που αυτά μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω της προώθησης, διαφήμισης, δημοσίων σχέσεων των αγώνων, πωλήσεων, εικόνα των αγώνων κ.α.

Εικόνα διοργάνωσης

Η εικόνα της διοργάνωσης – λογότυπο – θεωρείται το ίδιο σημαντικό όσο και η οργανωτική επιτροπή ενός αθλητικού γεγονότος, και ταυτίζεται με τη διοργάνωση, ενώ με το ίδιο σκεπτικό ακολουθεί και η μασκότ των αγώνων.

Έντυπα – εκδόσεις – ενημερωτικές πινακίδες

Τα έντυπα που δημιουργούνται για τους αγώνες μπορούν να θεωρηθούν αρκετά σημαντικά και ταξινομούνται σε (α) έντυπα αγωνιστικής διαδικασίας όπως προκηρύξεις αγώνων, πρόγραμμα, φύλλα αγώνων, διαπιστεύσεις εισιτήρια κ.α, (β) έντυπα επικοινωνίας όπως οι αφίσες και τα flyers, (γ) ενημέρωσης – αλληλογραφίας

(επιστολόχαρτα, φάκελοι, προσκλήσεις) και (δ) εκδόσεις (ενημερωτικά δελτία, επίσημα προγράμματα, ενημερωτικούς οδηγούς ΜΜΕ).

Οι πινακίδες πληροφόρησης εγκαταστάσεων θεωρούνται από τα πιο σημαντικά στοιχεία που θα πρέπει να έχει μία εγκατάσταση, ενώ το φραστικό περιεχόμενο πέρα από τη γλώσσα της χώρας που φιλοξενούν τους αγώνες θα πρέπει να είναι και στην αγγλική και να καλύπτουν την εικόνα της διοργάνωσης.

Επικοινωνία διοργάνωσης

Για να αξιολογηθεί μία διοργάνωση ως επιτυχημένη σημαντικό ρόλο έχει η παρουσία των θεατών και αυτό αποδεικνύεται με το κατά πόσο έχει επικοινωνηθεί αρκετά το αθλητικό γεγονός, ενώ τα βήματα για να πραγματοποιηθεί κάτι τέτοιο είναι να γίνει ο ορθός σχεδιασμός και προγραμματισμός των διαφημίσεων και της δημοσιότητας.

Εμπορικές χορηγίες

Με τις εμπορικές χορηγίες υπάρχει μία αμοιβαία ανταλλαγή του χορηγού και του χορηγούμενου, όπου ο χορηγός μπορεί να κάνει μία οικονομική ή σε είδος χορηγία και ο χορηγούμενος με τη σειρά του να κάνει συσχετίσει την εταιρία ή το προϊόν με την αθλητική διοργάνωση.

Δικαιώματα ηχητικής – οπτικής κάλυψης των αγώνων

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν το σήμα αγώνων σχετικά με την μετάδοση των αγώνων και το σήμα που δίνεται ύστερα από συμφωνία, τη ραδιοφωνική κάλυψη και την φωτογραφική κάλυψη, όπου αντιστοιχούν τα ίδια όπως αναφέρθηκαν και για το σήμα.

Πωλήσεις περιμετρικών διαφημιστικών πινακίδων στον αγωνιστικό χώρο

Οι περιμετρικές διαφημιστικές πινακίδες μπορούν να αποτελέσουν μία αρκετά σημαντική πηγή εσόδων.

Διαχείριση εισιτηρίων

Με τη διαχείριση των εισιτηρίων είναι άλλη μία μεγάλη πηγή εσόδων εάν είναι μεγάλες διοργανώσεις ενώ σε μικρότερες υπάρχουν εισιτήρια ελευθέρου εισόδου, άλλα έσοδα που μπορούν να υπάρξουν είναι από τις πωλήσεις του κυλικείου και των αναμνηστικών.

Τομέας ειδικών υπηρεσιών

Διαπίστευση συμμετεχόντων

Με τη διαπίστευση ορίζεται το σε ποιον επιτρέπεται η πρόσβαση στην εγκατάσταση στους χώρους που χρειάζεται άδεια, ενώ οι κατηγορίες που λαμβάνουν διαπίστευση είναι οι συμμετέχοντες, οι παράγοντες που δουλεύουν για τη διοργάνωση, τους διοργανωτές, τα Μ.Μ.Ε, τους φιλοξενούμενους (χορηγοί, κ.α.) και η ασφάλεια. Η κάθε κάρτα διαπίστευσης έχει συγκεκριμένες ζώνες που μπορεί να έχει πρόσβαση ο κάτοχος της κάρτας, ενώ δημιουργούνται σχεδιαγράμματα δείχνοντας τη ροή της πρόσβασης τους.

Εξυπηρέτηση θεατών

Οι θεατές είναι ο πελάτης σε έναν αγώνα ή μία διοργάνωση, και η παρουσία τους στο θέαμα που προσφέρεται – ειδικά αν είναι υψηλού επιπέδου – μπορεί να προσελκύσει περισσότερο κόσμο, γι αυτό για την καλύτερη εξυπηρέτηση τους διαμορφώνονται επιχειρησιακά πλάνα εξυπηρέτησης θεατών ώστε να υπάρχει η πλήρη ικανοποίησή τους. Οι υπηρεσίες θεατών σε μία μεγάλη αθλητική διοργάνωση μπορούν να χωριστούν σε τρεις λειτουργίες σε μία εγκατάσταση οι οποίες είναι η ασφάλεια, η διαπίστευση και τα εισιτήρια (Farmer, Γαργαλιάνος & Αυθίνος, 2006).

Παρουσίαση του αθλήματος

Είναι από τις πιο σημαντικές διαδικασίες στην βιοματική εμπειρία των αθλητών, αυτό πραγματοποιείται μέσω των γιγανθοοθονών δείχνοντας τις φάσεις που εξελίχθηκαν σε επανάληψη ή σε αργή κίνηση αλλά και οι εκφωνήσεις ώστε να προθερμάνει το κοινό, να ανακοινώνει σημαντικές πληροφορίες ή να ευχαριστήσει τους χορηγούς.

Υπηρεσίες σε Μ.Μ.Ε

Οι υπηρεσίες τύπου χωρίζονται στις περιοχές: κέντρο τύπου, το κέντρο φωτογράφων, το χώρο των δημοσιογράφων στην εξέδρα και το κέντρο τηλεοπτικών μεταδόσεων ενώ υπάρχουν ακόμη οι χώροι για τους διαπιστευμένους φωτογράφους και τις τηλεοπτικές κάμερες λήψης εικόνας, η μεικτή ζώνη, η αίθουσα συνεντεύξεων και τα τηλεοπτικά στούντιο.

Δημόσιες σχέσεις

Με τις δημόσιες σχέσεις γίνεται η προσπάθεια από τους διοργανωτές να διατηρηθεί η θετική εικόνα της αθλητικής διοργάνωσης στο κοινό, ενώ οι ενέργειες των δημοσίων σχέσεων απευθύνονται προς τα άτομα που έχουν άμεση ή έμμεση σχέση με τους αγώνες.

Φιλοξενία αθλητικών αποστολών

Ένας από τους παράγοντες που μία διοργάνωση μπορεί να χαρακτηριστεί πετυχημένη είναι οι υπηρεσίες διαμονής, όσο πιο μεγάλο το μέγεθος της φιλοξενίας τόσο καλύτερος θα πρέπει να είναι και ο προγραμματισμός σχετικά με τη διαμονή, ενώ ένα πλάνο διαχείρισης των δωματίων είναι ένα σημαντικό εργαλείο.

Μεταφορές συμμετεχόντων

Άλλος ένας σημαντικός παράγοντας είναι το κομμάτι των μετακινήσεων που μπορούν να εκθέσουν την ποιότητα μίας αθλητικής διοργάνωσης, με βασικές μετακινήσεις από τους χώρους διαμονής προς τις εγκαταστάσεις και το αντίστροφο καθώς και οι μετακινήσεις του αεροδρομίου. Ενδεικτικά, οι μετακινήσεις πραγματοποιούνται για όσους εμπλέκονται στην αθλητική διοργάνωση όπως οι αποστολές, τα μέλη των Μ.Μ.Ε, τους επισήμους καθώς και για το προσωπικό.

Ιατρικές υπηρεσίες

Ανεξαρτήτως από το μέγεθος της αθλητικής διοργάνωσης η παρουσία των ιατρικών υπηρεσιών είναι επιτακτική ανάγκη για όλους όσους εμπλέκονται όπως οι αθλητές, προπονητές, προσωπικό και θεατές ενώ απαραίτητη είναι και η συνεχόμενη παρουσία ασθενοφόρου στην εγκατάσταση.

Νομικά θέματα

Ακόμη μία λειτουργία που πρέπει να υπάρχει σε μία αθλητική διοργάνωση είναι οι νομικές υπηρεσίες, όπου κατά κύριο λόγο οι υπηρεσίες αυτές είναι υπεύθυνες για τις συμβάσεις εργασίας αλλά και τη διαφορετική μορφή των συμβολαίων για τα τηλεοπτικά και διαφημιστικά δικαιώματα όπως επίσης και η ασφαλιστική κάλυψη των αγώνων.

Ασφάλεια και τήρηση τάξης

Το πιο σημαντικό όλων σε μία διοργάνωση είναι η ασφάλεια των αγώνων ενώ η συνεργασία μεταξύ των διοργανωτών και της αρμόδιας αστυνομικής διεύθυνσης είναι το κλειδί ώστε να επιτύχει το κομμάτι της ασφαλείας. Στην ασφάλεια συγκαταλέγονται ο έλεγχος των θεατών, η ασφάλεια των σταδίων, η αποτροπή των πλαστών εισιτηρίων και τα μέτρα κατά του ρατσισμού.

Διαχείριση κινδύνων

Υπάρχουν αρκετοί κίνδυνοι που μπορούν να υπάρξουν κατά τη διάρκεια μίας αθλητικής διοργάνωσης όπως κίνδυνοι που μπορούν να διατρέχουν οι αθλητές προερχόμενοι από την αγωνιστική διαδικασία, εργασιακοί κίνδυνοι, η ασφάλεια των απωλειών αλλά και η ασφάλεια κτιρίων και μηχανημάτων.

Απονομές επάθλων

Στις αθλητικές διοργανώσεις με τις απονομές επάθλων είναι η ουσιαστική αναγνώριση της προσπάθειας που έχουν καταβάλει οι αθλητές ώστε να επιτύχουν τον στόχο τους, ενώ ο χώρος αποτελείται από το βάθρο ενώ ανάλογα το μέγεθος της διοργάνωσης εξαρτάται από το αν θα υπάρχουν οι ιστοί ώστε να γίνει η ανύψωση των σημαίων.

Τελετή έναρξης – λήξης

Με τις τελετές έναρξης και λήξης των αθλητικών διοργανώσεων προσδίδουν μία εορταστική ατμόσφαιρα στους αγώνες, για την πραγματοποίησή τους δεν ακολουθείται μία συγκεκριμένη διαδικασία, ενώ μερικά παραδείγματα τελετών μπορεί να έχουν παρέλαση των αθλητών, έπαρση της σημαίας στην τελετή έναρξης, ανάκρουση του εθνικού ύμνου της διοργανώτριας χώρα, ο όρκος των αθλητών και η παράδοση της σημαίας της διοργάνωσης στους επόμενους διοργανωτές κατά την τελετή λήξης.

Τομέας Εγκατάστασης – Τεχνικών υπηρεσιών

Αθλητική εγκατάσταση

Οι εγκαταστάσεις που μπορεί να χρησιμοποιηθούν σε μία διοργάνωση είναι ο χώρος που γίνεται η αθλητική δραστηριότητα, η διαμονή των αποστολών, τα

προπονητήρια, ενώ μπορούν να επιλεγθούν ως αγωνιστικές εγκαταστάσεις δημόσιοι χώροι όπως κεντρικές πλατείες, πάρκα κ.α.

Τεχνικές υπηρεσίες

Οι ελαφριές κατασκευές αλλά και η συντήρησή της εγκατάστασης είναι ο βασικότερος παράγοντας ώστε να κυλήσει ομαλά μία διοργάνωση, στον χώρο θα πρέπει να υπάρχει ειδικός σταθμός εξοπλισμένος με τα απαραίτητα εργαλεία και προσωπικό.

Μεταφορές – αποθήκευση υλικού διοργάνωσης

Η συγκεκριμένη λειτουργία είναι αρκετά σημαντική και ειδικά σε αθλήματα όπως ο στίβος που πρέπει να διαμορφωθεί ο αγωνιστικός χώρος ανάλογα με τα αθλήματα που πραγματοποιούνται κάθε μέρα.

Τεχνολογία υποστήριξης διοργάνωσης

Η τεχνολογία είναι πολύ σημαντικό κομμάτι σε μία διοργάνωση όπου μπορεί να περιλαμβάνει την ολική συσκότιση της σάλας αλλά και τον ειδικό φωτισμό που έχει επιλεγεί για τον αγωνιστικό χώρο, τις γιγαντοοθόνες, τη μεγαφωνική εγκατάσταση, την παροχή ίντερνετ και τις κάμερες της εγκατάστασης.

Τηλεπικοινωνίες υποστήριξης διοργάνωσης

Οι επικοινωνίες σε μία διοργάνωση είναι πολύ σημαντική καθώς μέσω συσκευών όπως τηλεφώνων και ασυρμάτων γίνεται πιο άμεση η επικοινωνία και η αποφάσεις λαμβάνονται σε ελάχιστο χρόνο.

Τομέας Οικονομικών – Λογιστηρίου

Ο τομέας οικονομικών – λογιστηρίου σχετίζεται με τις ενέργειες της σύνταξης και υλοποίησης του προϋπολογισμού της διοργάνωσης, το λογιστήριο κατά κύριο λόγο αναλαμβάνει την καταγραφή των λογιστικών βιβλίων, την παρακολούθηση των ενεργειών, την αρχειοθέτηση και τον απολογισμό κάθε οικονομικής δραστηριότητας που πραγματοποιείται κατά τη διάρκεια των αγώνων.

Ρόλοι και θέσεις εργασίας στελεχών αθλητικής διοργάνωσης

Ο Αυθίνος (2013) αναφέρθηκε στους ρόλους και τις θέσεις εργασίας των στελεχών σε μία διοργάνωση ορίζοντας μερικές από τις αρμοδιότητες τους. Η

διοργάνωση αθλητικών γεγονότων θεωρείται επαγγελματική δραστηριότητα και μπορεί να υλοποιηθεί από αθλητικούς επιστήμονες οι οποίοι είναι εκπαιδευμένοι στο αντικείμενο από τα πανεπιστημιακά εκπαιδευτικά ιδρύματα, ενώ εκείνοι που υλοποιούν τις αθλητικές διοργανώσεις χωρίζονται σε (α) αθλητικούς παράγοντες (οργανωτική, επίτιμη και εκτελεστική επιτροπή), (β) στελέχη τα οποία είναι καταρτισμένα στο αντικείμενο με αποτέλεσμα να είναι προϊστάμενοι των τομέων, (γ) υπαλλήλους που αναλαμβάνουν την διεκπεραίωση και υλοποίηση των εργασιών και τέλος, (δ) εθελοντές προχωρώντας στην διεκπεραίωση των εργασιών.

Διευθυντής αγώνων

Είναι η θέση κλειδί, ο υπεύθυνος για την συνολική διεξαγωγή των αγώνων, η εξουσία που έχει προέρχεται από τις αποφάσεις της οργανωτικής επιτροπής, ενώ είναι εκείνος που θα κάνει την κατανομή των αρμοδιοτήτων και τη δημιουργία του οργανογράμματος που θα εγκριθεί από την οργανωτική επιτροπή.

Υπεύθυνος γραμματείας/προσωπικού

Η θέση αυτή ανήκει στον τομέα της διοίκησης και αναλαμβάνει να βγάλει εις πέρας όλη τη γραμματειακή υποστήριξη της διοργάνωσης, ενώ ασχολείται με το εθελοντικό προσωπικό, τις διαδικασίες πρόσληψης καθώς και τη διεκπεραίωση της αλληλογραφίας.

Υπεύθυνος αγωνιστικής διαδικασίας – αθλήματος

Ο υπεύθυνος της αγωνιστικής διαδικασίας – αθλήματος θα πρέπει να αποτελείται από άτομα τα οποία έχουν τις απαραίτητες τεχνικές γνώσεις του αθλήματος καθώς αναλαμβάνει να τρέξει το αγωνιστικό μέρος συντονίζοντας όσους έχουν άμεση σχέση με την αγωνιστική διαδικασία (τεχνική ενημέρωση, αποτελέσματα, κριτές, κ.α).

Υπεύθυνος κριτών/διαιτητών/αποτελεσμάτων

Η συγκεκριμένη θέση αναλαμβάνει να φέρει εις πέρας την σωστή λειτουργία των αγωνιστικών υποχρεώσεων, ενώ τρέχει ζητήματα των τεχνικών συσκευέσεων αλλά και την πληροφόρηση ατόμων που έχουν άμεση σχέση με το αγωνιστικό μέρος (αρχηγοί αποστολών, προπονητές κ.α).

Υπεύθυνος μάρκετινγκ

Ο υπεύθυνος μάρκετινγκ έχει μία σειρά από ενέργειες που θα πρέπει να τρέξει ώστε το συγκεκριμένο τμήμα να είναι πηγή εσόδων αλλά και να έχει την ικανότητα να αποτρέψει την επιλογή αποφάσεων που θα μπορούσαν να δημιουργήσουν περαιτέρω έξοδα από αυτά που υπολογίζονται.

Υπεύθυνος δημοσίων σχέσεων και πρωτοκόλλου

Η συγκεκριμένη λειτουργία βρίσκεται στον τομέα του μάρκετινγκ αναλαμβάνοντας τα καθήκοντα της επικοινωνίας με τους επισήμους καθώς και της τοποθέτησής τους στην αθλητική εγκατάσταση, την φιλοξενία καθώς και άλλων δραστηριοτήτων, για να καλύψει κάποιος τη συγκεκριμένη θέση θα πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένος αλλά και να κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις.

Υπεύθυνος τύπου

Άλλη μία θέση που αναλόγως τον οργανισμό/επιχείρηση μπορεί να υπάγεται στον τομέα του μάρκετινγκ. Η συγκεκριμένη θέση είναι αυτή που κάνει την ανατροφοδότηση των πληροφοριών στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, φροντίζει για τα δελτία τύπου όπως επίσης αναλαμβάνει να διαχειριστεί την ιστοσελίδα αλλά και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Υπεύθυνος φιλοξενίας

Ο υπεύθυνος φιλοξενίας αναλαμβάνει να υλοποιήσει τη διαμονή και τη διατροφή των αθλητών, αποστολών, των επισήμων αλλά και σε όποιον υπάρχει η εντολή ότι θα υπάγεται στο κομμάτι της φιλοξενίας.

Υπεύθυνος μετακίνησης

Με τη συγκεκριμένη θέση όποιος αναλαμβάνει τα καθήκοντα της μετακίνησης θα πρέπει να φέρει εις πέρας τη μετάβαση όσων δικαιούνται μετακίνηση στο αεροδρόμιο, στο ξενοδοχείο, στην εγκατάσταση ή όπου αλλού έχουν σχεδιαστεί να πραγματοποιηθούν οι μετακινήσεις.

Υπεύθυνος ασφάλειας και τάξης

Η ασφάλεια και η τάξη είναι το πρωταρχικό που πρέπει να υπάρχει σε μία διοργάνωση καθώς εάν λείπει αυτή η λειτουργία μπορεί να δημιουργήσει και την

αποτυχία της. Ο υπεύθυνος ασφαλείας και τάξης θα πρέπει να έχει άμεση σχέση με τα όργανα της τάξης, ενώ θα πρέπει να εκπαιδεύσει το προσωπικό που έχει στην κατοχή του ώστε να προβεί σε ελέγχους διαπιστεύσεων και εισιτηρίων.

Υπεύθυνος διαπιστεύσεων

Μία λειτουργία που βρίσκεται πολύ κοντά με την ασφάλεια είναι οι διαπιστεύσεις, όπου μέσω του συστήματος που διαχειρίζονται δίνουν την απαραίτητη πρόσβαση σε ανθρώπους και οχήματα που είναι εμπλεκόμενοι στη διοργάνωση.

Υπεύθυνος τελετών και απονομών

Οι τελετές έναρξης και λήξης αλλά και οι απονομές διεκπεραιώνονται από τον υπεύθυνο τελετών και απονομών των μεταλλίων, με τη λειτουργία αυτή να υπάγεται στον τομέα του μάρκετινγκ. Όσον αφορά για τις απονομές των μεταλλίων από τα βασικά του καθήκοντα είναι οι ύμνοι και οι ανύψωση των σημαίων εάν η διοργάνωση είναι διεθνής.

Υπεύθυνος εγκαταστάσεων

Η συγκεκριμένη θέση είναι πολύ σημαντική καθώς η εγκατάσταση είναι η καρδιά των αγώνων. Έτσι λοιπόν ο υπεύθυνος εγκατάστασης θα πρέπει να εκπαιδεύσει το προσωπικό του σχετικά με τη λειτουργία και τις ανάγκες της εγκατάστασης ως προς τη διαχείριση του υλικού όπως και τη μεταφορά και τη φύλαξη του εξοπλισμού πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την αγωνιστική διαδικασία.

Υπεύθυνος τεχνολογίας

Ο υπεύθυνος τεχνολογίας αναλαμβάνει να φέρει εις πέρας την άριστη λειτουργία των τεχνολογικών μέσων, ενώ αν δεν μπορεί να ξεπεραστεί οποιοδήποτε τεχνολογικό κώλυμα τότε θα πρέπει να απευθυνθεί στον εργολάβο. Τα καθήκοντα της τεχνολογίας είναι η τεχνική υποστήριξη, τα συστήματα προβολών γιγαντοοθόνες, η ενδοεπικοινωνία, οι υπηρεσίες ίντερνετ, οπτικοακουστικά συστήματα κ.α (Βρόντου, 2018).

Υπεύθυνος Οικονομικών

Είναι αυτός που έχει τον πρώτο λόγο σε ότι αφορά τη σύνταξη και υλοποίηση του προϋπολογισμού ενώ έχει άμεση σχέση με το λογιστήριο και τα κομμάτια των προμηθειών, των πληρωμών και των εσόδων.

Υπεύθυνος Εθελοντών

Ο υπεύθυνος των εθελοντών είναι το άτομο που συντονίζει τις θέσεις και αρμοδιότητες των εθελοντών που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε μία αθλητική διοργάνωση είτε αυτές είναι στην εγκατάσταση είτε όχι (αεροδρόμιο, ξενοδοχεία, κα.).

Κίνητρα εθελοντών

Ο Chelladurai (2006) εξετάζει ποια μπορεί να είναι τα κίνητρα των εθελοντών αλλά και ποια τα οφέλη ώστε να συμμετάσχουν σε εθελοντικές δράσεις. Μέσω των αναφορών των Smith (1981) και Knoke and Prensky (1984) κατηγοριοποιούν τα κίνητρα αυτά σε:

Ωφελμιστικά

Λόγω της εθελοντικής δράσης και καθώς δεν υπάρχει κάποια οικονομική ή υλική παροχή προς τους εθελοντές, παρατηρείται πως υπάρχει περίπτωση να έχουν κάποια οφέλη έμμεσα μέσω της εμπειρίας που έχουν αποκομίσει από τον εθελοντισμό όπως ένας φοιτητής αν πάει εθελοντικά να προσφέρει τις υπηρεσίες του οι οποίες είναι σχετικές με το αντικείμενο φοίτησής του, τότε του δίνεται η δυνατότητα να αποκτήσει την πρώτη του εργασιακή εμπειρία.

Συναισθηματικά

Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση και στα συναισθηματικά κίνητρα που μπορεί να οδηγούν έναν εθελοντή να προσφέρει τις υπηρεσίες του, όπως είναι η συντροφιά, η φιλία και ολόκληρο το τελετουργικό που ακολουθεί η παρέα των εθελοντών σχετικά με τη συμμετοχή τους.

Κανονιστικά

Τα συγκεκριμένα κίνητρα έχουν άμεση σχέση με την ικανοποίηση που νιώθει ο εθελοντής σχετικά με τη βοήθεια που προσφέρει στους συνανθρώπους τους, με στόχο να τους κάνει να βελτιώσουν την υγεία, την ευεξία καθώς και την ευημερία τους.

Ανταμοιβή εθελοντών

Οι ανταμοιβές για το ανθρώπινο δυναμικό που αμείβεται χωρίζεται σε δύο κατηγορίες, στις εσωτερικές και στις εξωτερικές ανταμοιβές. Οι εσωτερικές ανταμοιβές μπορεί να είναι σχετικά με τη φύση, τον εμπλουτισμό και τις αρχές της

εργασίας ενώ, οι εξωτερικές ανταμοιβές μπορεί να έχουν να κάνουν με αύξηση της αμοιβής, κάποια επιπλέον χρηματικά δώρα ή και ανέσεις όπως ο εργασιακός χώρος (Chelladurai, 2006).

Ως προς τους εθελοντές ο Chelladurai (2006) κάνει αναφορά σχετικά με την ανταμοιβή που μπορεί να λάβουν οι εθελοντές, ως προς τα εσωτερικές ανταμοιβές θα μπορούσε να χαρακτηριστεί η ικανοποίηση που λαμβάνουν βοηθώντας τους αθλητές να εκπληρώσουν τους στόχους τους, λειτουργώντας ιδιαίτερα το αλτρουιστικό κίνητρό τους, όπως και η προώθησή τους αναλαμβάνοντας αρμοδιότητες πιο απαιτητικές που είναι πάνω στις ικανότητές του· όσον αφορά τις εξωτερικές ανταμοιβές θα μπορούσε να είναι ο χώρος εργασίας να είναι πιο άνετος και ελκυστικός όπως επίσης, αν χρειαστεί να πληρώσουν κάποια οδοιπορικά να τους γίνει η επιστροφή των χρημάτων.

Τοποθέτηση εθελοντών

Η τοποθέτηση των εθελοντών στις θέσεις που θα υποστηριχθούν από εθελοντές θα πρέπει να γίνεται κατά την Kouri (1990) με κριτήρια όπως τις ικανότητες τους όπως και με τον τομέα που έχουν εκφράσει να υποστηρίξουν, το επίπεδο υπευθυνότητας του μπορούν να υποστηρίξουν αλλά και τι προσδοκίες έχουν για τη συγκεκριμένη εργασία.

Εκπαίδευση εθελοντών

Οι Auid and Cuskelly (2014) αναφέρουν πως είναι πολύ σημαντικό το κομμάτι της εκπαίδευσης και της ανάπτυξης, αναλύοντας ότι για να έχει επιτυχία ένα αθλητικό γεγονός σημαντικό ρόλο έχει και η ικανότητα των εθελοντών που την απαρτίζουν. Επίσης κάνουν σαφές ότι, για να μπορέσει να εξελιχθεί θα πρέπει να υπάρχει η απαραίτητη ανατροφοδότηση όχι μόνο στους νεοεισερχόμενους εθελοντές αλλά και σε εκείνους με προηγούμενη εμπειρία καθώς θα πρέπει να έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για νέες διαδικασίες που τυχόν θα έχουν αλλάξει ή μπορεί η νέα θέση να απαιτεί μία νέα εξειδίκευση.

Επαγγελματίες της αθλητικής διοίκησης και εθελοντές

Οι επαγγελματίες της αθλητικής διοίκησης για τη διοίκηση των αθλητικών οργανισμών καθώς και των αθλητικών διοργανώσεων μπορούν να θεωρηθούν από τα σημαντικά τμήματα για την εξέλιξη και την πορεία ενός οργανισμού, ενώ για να

προσφέρουν τις υπηρεσίες που ζητούνται θα πρέπει να έχουν την απαραίτητη κατάρτιση, ικανότητα και εμπειρία ώστε να μπορέσουν να διοικήσουν το κομμάτι που έχουν αναλάβει επάξια (Chelladurai & Madella, 2006; Perry, Foley & Rumpf, 1996).

Στην κατηγορία των εθελοντών ανήκουν και οι εθελοντές που προσφέρουν τις υπηρεσίες και το χρόνο τους για πάρα πολλά χρόνια με αποτέλεσμα να έχουν φτάσει στο σημείο να έχουν δημιουργήσει γνώσεις και εξειδίκευση για το αντικείμενο με αποτέλεσμα να αναφέρονται οι συγκεκριμένοι εθελοντές ως επαγγελματίες, ενώ είναι αρκετές οι περιπτώσεις που αυτοί οι εθελοντές προάγονται και αναλαμβάνουν έμμισθες θέσεις (Chelladurai & Madella, 2006). Είναι μεγάλη μερίδα ανθρώπων που ασχολούνται με τον εθελοντισμό αλλά είτε δεν θέλουν να δεσμευθούν με κάτι που να έχει μακροχρόνια ισχύ είτε δεν έχουν τόσο χρόνο ώστε να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους, οπότε οι περισσότεροι εθελοντές επιλέγονται ώστε να υποστηρίξουν με το χρόνο τους σε αθλητικές διοργανώσεις και μικρά πρότζεκτς (Chelladurai & Madella, 2006).

Τα προφίλ ενός εθελοντή που προσφέρει τις υπηρεσίες του σε μεγάλες αθλητικές διοργανώσεις είναι ηλικίας μεταξύ 18 έως 70+, ένα μεγάλο μέρος των εθελοντών ξέρουν ακριβώς ποιος είναι ο σκοπός της παρουσίας τους στις διοργανώσεις και λαμβάνουν το κίνητρο να δηλώσουν και μόνο στην ιδέα ότι συμμετέχουν ενεργά σε μεγάλες αθλητικές διοργανώσεις όπως είναι ο Κλασικός Μαραθώνιος της Αθήνας ενώ είναι λίγοι αυτοί που θα δημιουργούσαν δέσμευση ώστε να συνεχίσουν ενεργά και σε άλλες μικρότερες διοργανώσεις (Steinbach, Guett & Freytag, 2012).

Ένας αθλητικός οργανισμός ή μια αθλητική διοργάνωση αποτελείται από τους εργαζομένους και τους εθελοντές, με αποτέλεσμα συχνά να υπάρχουν συγκρούσεις μεταξύ των δύο αυτών κατηγοριών μιας και είναι διαφορετική η οπτική γωνία του καθενός ως προς το πώς βλέπουν τον οργανισμό αλλά και η εξειδίκευση του αντικειμένου καθώς οι πρώτοι έχουν περάσει από τις ανάλογες σπουδές και εκπαίδευση ενώ οι εθελοντές αναζητούν να προσφέρουν το χρόνο τους όσο καλύτερα μπορούν (Chelladurai, 2006).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Εισαγωγή

Η Ελλάδα όντας μία χώρα με πλούσια συμμετοχή στη διοργάνωση αθλητικών γεγονότων αλλά και μεγάλου αριθμού πληθυσμού που κατέχει την τεχνογνωσία στην υλοποίησή τους κρίθηκε αναγκαίο να διερευνηθεί στην παρούσα έρευνα η δομή και η λειτουργία του ανθρώπινου δυναμικού που προσφέρει τις εθελοντικές του υπηρεσίες στο μεγαλύτερο αθλητικό γεγονός που πραγματοποιείται στην Ελλάδα, και δεν είναι άλλο από τον Μαραθώνιο της Αθήνας, τον Αυθεντικό, όπου εξυπηρετεί περισσότερους των 55.000 αθλητών και περίπου τους διπλάσιους θεατές.

Εν κατακλείδι, σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η αποτύπωση της δομής και της λειτουργίας των εθελοντών που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στον ΑΜΑ ώστε να μπορέσει να αποσαφηνιστεί η δομή των αθλητικών γεγονότων ως προς το πώς λειτουργεί από τη σκοπιά του ανθρώπινου δυναμικού αλλά και να υπάρξει ένας οδηγός είτε για τη συγκεκριμένη διοργάνωση είτε και για τους υπόλοιπους διοργανωτές αθλητικών γεγονότων ακολουθώντας τα βήματα από μία πετυχημένη διοργάνωση από την πλευρά του εθελοντισμού.

Ο καθηγητής κ. Β. Κλεισούρας αναφέρει στον πρόλογο του συγγράμματος ‘‘Μέθοδοι Έρευνας στη Φυσική Δραστηριότητα’’ ότι η *μεθοδολογία είναι μία ιδιότυπη μέθοδος, που αποτελεί τον πιο αποτελεσματικό τρόπο επίλυσης προβλημάτων, γιατί αποκλείει τους αστάθμητους παράγοντες και στενεύει τον κύκλο των πιθανοτήτων στην αναζήτηση της αλήθειας ενώ, η ιδιοτυπία της μεθόδου συνίσταται στη διαλεκτική ενότητα των σταδίων, που ακολουθεί στη διερεύνηση του επιστητού* (Thomas & Nelson, 2003).

Η παρούσα έρευνα χαρακτηρίζεται μία εφαρμοσμένη ποιοτική έρευνα καθώς αν παρατηρήσουμε τους ορισμούς των συγκεκριμένων πεδίων θα δούμε ότι με την εφαρμοσμένη έρευνα γίνεται λόγος για την εξέταση των προβλημάτων που είναι άμεσα χρησιμοποιώντας πραγματικές καταστάσεις και ανθρώπους, ενώ έχει περιορισμένο έλεγχο του περιβάλλοντος της έρευνας και στο τέλος αποκομίζονται αποτελέσματα τα οποία έχουν πολύ μεγάλη αξία για τους άμεσα ενδιαφερόμενους (Thomas & Nelson, 2003). Από την άλλη είναι ποιοτική καθώς έχει ως κύριο

χαρακτηριστικό την συστηματική αναζήτηση και επιλύει τα προβλήματα με επιστημονική μέθοδο ενώ τα βασικά χαρακτηριστικά της είναι ότι πραγματοποιείται εντατική παρατήρηση με εκτεταμένη συνέντευξη στο φυσικό περιβάλλον, έχει ακριβή και λεπτομερή καταγραφή στο τι συμβαίνει ακριβώς στο περιβάλλον με τη χρήση σημειώσεων, ηχογραφήσεων αλλά και διαφόρων ειδών αποδείξεων που να μπορούν να τεκμηριώσουν αυτό που πραγματεύεται και τέλος γίνεται η ερμηνεία και ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιώντας την πλούσια περιγραφή, τις ερμηνευτικές αφηγήσεις, τα άμεσα αποσπάσματα όπως σχημάτων και πινάκων (Thomas & Nelson, 2003).

Παρακάτω αναλύονται εκτενέστερα η ποιοτική έρευνα, οι ομάδες επικέντρωσης, οι συνεντεύξεις, ο μεθοδολογικός σχεδιασμός, το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε ώστε να πραγματοποιηθεί η έρευνα, τα ερευνητικά της εργαλεία, η διαδικασία που ακολουθήθηκε ώστε να γίνει η συλλογή και η ανάλυση των δεδομένων και τέλος τα δεοντολογικά ζητήματα.

Ποιοτική έρευνα

Αρκετά από τα χαρακτηριστικά της ποιοτικής έρευνας αναφέρθηκαν ανωτέρω, όμως εδώ αναφέρονται αναλυτικότερα τα χαρακτηριστικά της εν αντιθέσει με την ποσοτική έρευνα αλλά και τη σύγκυση που επικρατεί μεταξύ ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας όπως επίσης και το πώς πραγματοποιείται η συλλογή των δεδομένων.

Το βασικό χαρακτηριστικό της ποιοτικής έρευνας είναι ότι οι ερευνητές μελετούν στα φυσικά περιβάλλοντά τους προσπαθώντας να κατανοήσουν το νόημα που έχουν ζήσει οι συμμετέχοντες σε ένα συγκεκριμένο περιβάλλον, προσπαθώντας να ενώσουν τα στοιχεία που λαμβάνουν ατομικά ώστε να διαμορφώσουν ένα σύνολο (Denzin & Lincoln, 1994; Thomas & Nelson, 2003). Τα χαρακτηριστικά της ποιοτικής έρευνας ορίζονται ως ότι έχει επαγωγική υπόθεση, το δείγμα της είναι σκόπιμο και μικρό, το περιβάλλον είναι φυσικό – πραγματικός κόσμος, η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιούνται από τον ίδιο των ερευνητή, ο οποίος και χαρακτηρίζεται το πρωταρχικό όργανο και τέλος η ανάλυση των δεδομένων είναι περιγραφική (Thomas & Nelson, 2003). Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιείται με την κατάλληλη επιλογή των υποκειμένων, ενώ ο ερευνητής θα πρέπει να έχει πρόσβαση στο περιβάλλον που μελετάται και θα πρέπει να διακατέχεται από

διακριτικότητα (Thomas & Nelson, 2003). Η επιλογή των υποκειμένων γίνεται γνωρίζοντας πως πληρούν τα χαρακτηριστικά που πρέπει να έχουν ώστε να συμμετάσχουν στην έρευνα, ενώ αποσαφηνίζεται ότι γίνεται δειγματοληψία με κριτήριο όπου καθορίζονται τα κριτήρια που πρέπει να έχει το υποκείμενο και να ανταποκρίνεται σε αυτά που χρειάζεται η έρευνα (Thomas & Nelson, 2003).

Τέλος, υπάρχει μία σύγχυση ως προς το ποια έρευνα θα πρέπει να χρησιμοποιείται, αν θα είναι η ποιοτική ή η ποσοτική. Για να λυθεί η συγκεκριμένη σύγχυση οι Gall, Borg and Gall (2014) αναφέρουν ότι η ποιοτική έρευνα χρησιμοποιείται για την ανακάλυψη θεμάτων αποτελώντας ατομικές περιπτώσεις έχοντας το στοιχείο της ανακάλυψης ενώ, η ποσοτική πραγματοποιείται για την πιστοποίηση της εγκυρότητας των θεμάτων σε μεγάλους πληθυσμούς, έχοντας επιβεβαιωτικό ρόλο.

Ομάδες επικέντρωσης

Οι ομάδες επικέντρωσης είναι ένα από τα εργαλεία της ποιοτικής έρευνας που χρησιμοποιείται για την διεξαγωγή των αποτελεσμάτων μέσω της πραγματοποίησης συνεντεύξεων με μικρές ομάδες ατόμων έχοντας ως αντικείμενο διερεύνησης ένα συγκεκριμένο θέμα και συγκαταλέγεται στις αποτελεσματικές τεχνικές (Thomas & Nelson, 2003). Ο αριθμός των ατόμων που μπορεί να συμμετάσχει σε μία ομάδα επικέντρωσης είναι από έξι έως 12 άτομα ώστε να μπορέσουν να αναφερθούν διαφορετικές απόψεις και οπτικές γωνίες σχετικά με το θέμα που ερευνάται (Κυριαζόπουλος & Σαμαντά, 2011).

Αναφέρεται από τους Thomas and Nelson (2003) ότι οι ομάδες επικέντρωσης όταν πραγματοποιούνται οι συνεντεύξεις δεν υπάρχει τόσο άγχος από τα υποκείμενα καθώς δεν σκέφτονται τόσο την αξιολόγηση που μπορεί να κάνει ο ερευνητής ως προς τα υποκείμενα, ενώ μπορούν να φιλτράρουν αυτά που θέλουν να αναφέρουν. Στη συγκεκριμένη περίπτωση ο ερευνητής δεν προσπαθεί να αποσπάσει την ομοφωνία από τα υποκείμενα αλλά να καταγράψει τις απόψεις του κάθε υποκειμένου ώστε να μπορέσει να μπορέσει να διεξάγει τα αποτελέσματα που προκύπτουν. Ο ερευνητής μπορεί ανεξάρτητα από τις σημειώσεις που θα κρατήσει να έχει μαζί του ένα μαγνητόφωνο ή μία βιντεοκάμερα για ασφαλέστερα αποτελέσματα χωρίς το άγχος ότι μπορεί να έχει ξεφύγει κάτι που να μην το έχει καταγράψει.

Συνέντευξη

Η συνέντευξη είναι ο πιο διαδεδομένος και πιο συνηθισμένη μορφή συλλογής δεδομένων στις ποιοτικές μελέτες και κυρίως με τη των συναντήσεων πρόσωπο με πρόσωπο ενώ οι ερωτήσεις είναι περισσότερο ανοικτού τύπου, λιγότερο δομημένες όπως και ότι οι ερωτήσεις είναι ίδιες σε όλα τα υποκείμενα – μπορεί να υπάρχει διαφορά ως προς τη σειρά, τη διατύπωση που μπορεί να διαφέρουν (Thomas & Nelson, 2003).

Οι Gall, Borg and Gall (2014) χωρίζουν τη συνέντευξη σε τέσσερις κατηγορίες ενώ κάνουν αναφορά στα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα τους. Μία συνέντευξη χωρίζεται σε δομημένη, σε ημιδομημένη, σε μη δομημένη και στις τηλεφωνικές.

Οι δομημένες συνεντεύξεις αποτελούνται από κλειστές ερωτήσεις με συγκεκριμένες απαντήσεις ενώ δεν αποσκοπούν στην διερεύνηση εις βάθος. Παρομοιάζονται με τα ερωτηματολόγια ενώ διαφέρουν ως προς το ότι οι συνεντεύξεις έχουν μεγαλύτερα ποσοστά ανταπόκρισης της αλληλεπίδρασης που υπάρχει από τον ερευνητή.

Οι ημιδομημένες συνεντεύξεις έχουν διπλή συλλογή δεδομένων, δηλαδή τα δεδομένα που έχουν συγκεκριμένες απαντήσεις όπως τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων και στη συνέχεια τα στοιχεία όπου εμβαθύνουν στην έρευνα με τις ανοικτές τύπου ερωτήσεις όπου μπορεί ο συνεντεύκτης να εκμαιεύσει περισσότερες πληροφορίες από εκείνες που αποσκοπεί.

Οι μη δομημένες συνεντεύξεις δεν έχουν κάποιον οδηγό που να ακολουθείται ώστε να προχωρήσει η συνέντευξη, απεναντίας ο ερευνητής λαμβάνει σταδιακά τις πληροφορίες που χρειάζεται. Οι πληροφορίες που είναι να ανακτηθούν αναφέρεται πως είναι δύσκολο να τις εκφράσει ο εξεταζόμενος ή μπορεί να επώδυνο από ψυχολογικής απόψεως. Ο συγκεκριμένος τρόπος δεν θεωρείται ιδιαίτερα υποκειμενικός ενώ χαρακτηρίζεται και αρκετά χρονοβόρος.

Τέλος, οι τηλεφωνικές συνεντεύξεις είναι ένας τρόπος για να συλλεχθούν δεδομένα πιο οικονομικά αλλά και σε μεγαλύτερο γεωγραφικό εύρος. Επίσης, οι συνεντεύξεις αυτές δείχνουν μία πιο εύκολη προσέγγιση στα ευαίσθητα δεδομένα και το υποκείμενο απαντά πιο εύκολα από το να γινόταν η συνέντευξη από κοντά.

Το πλεονέκτημα των συνεντεύξεων είναι ότι μπορεί να γίνει η επανεξέταση των απαντήσεων και αν χρειαστεί να γίνει μία περαιτέρω σειρά ερωτήσεων που να

αποσαφηνίζουν ή να εκμαιεύουν περισσότερα στοιχεία, ενώ δημιουργούνται σχέσεις εμπιστοσύνης, δίνοντας πληροφορίες που θα ήταν δύσκολο να δοθούν με κάποια άλλη μέθοδο.

Τα αρνητικά στοιχεία που διέπουν τις συνεντεύξεις είναι η δυσκολία της τυποποίησης των συνθηκών που πραγματοποιούνται οι συνεντεύξεις καθώς μπορεί να υπάρξει άμεσος επηρεασμός του συνεντευκτή προς το υποκείμενο απαντώντας με τον τρόπο που επιθυμεί ο συνεντευκτής, ενώ υπάρχει και ακόμη ένας περιορισμός ότι με τη μέθοδο των συνεντεύξεων ο εξεταζόμενος δεν μπορεί να κρατήσει την ανωνυμία του, όπως θα γινόταν με τη συλλογή των δεδομένων μέσω του ερωτηματολογίου.

Η ποιοτική μέθοδος επιλέχθηκε ως η καλύτερη μέθοδος πραγματοποίησης της έρευνας καθώς έχει όλα τα χαρακτηριστικά που αναφέρθηκαν όπως είναι η επαγωγική υπόθεση, καθώς ο ερευνητής συλλέγει κάθε είδους παρατηρήσεις και εμπειρικά δεδομένα ώστε να προκύψει το γενικό σύνολο που αυτό είναι η τελική δομή του προσωπικού που εμπλέκονται στο να βγει εις πέρας η παροχή των μέγιστων υπηρεσιών προς τους αθλητές του Μαραθωνίου της Αθήνας αλλά και ολόκληρη η διοργάνωση. Το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε ήταν σκόπιμο και μικρό, ενώ είχε άμεση σχέση με το φυσικό περιβάλλον, η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε από τον ίδιο τον ερευνητή με την ημιδομημένη συνέντευξη ενώ η ανάλυση των δεδομένων ακολούθησε την περιγραφική μέθοδο.

Μεθοδολογικός Σχεδιασμός

Η παρούσα ερευνητική μελέτη πραγματοποιήθηκε και το διάστημα των μηνών Ιανουαρίου – Ιουνίου 2019. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ήταν, στην ομάδα επικέντρωσης επτά εθελοντές οι οποίοι είχαν το ελάχιστο δύο χρόνια συμμετοχής στον Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας και οι οποίοι είχαν ενεργή συμμετοχή προσφέροντας τις εθελοντικές τους υπηρεσίες εκτός από την ημέρα του αγώνα και στα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών που πραγματοποιούνταν δύο εβδομάδες νωρίτερα από την ημέρα του αγώνα και η συνέντευξη που πραγματοποιήθηκε από εργαζόμενο προσωπικό, άτομο εργαζόμενο στο τμήμα εθελοντισμού του μαραθωνίου.

Δείγμα

Με τον όρο δείγμα οι Thomas and Nelson (2003) αναφέρονται στην ομάδα των υποκειμένων, πειραματικών χειρισμών και συνθηκών στις οποίες βασίζεται η διεξαγωγή της μελέτης ενώ ο πληθυσμός είναι η μεγαλύτερη ομάδα από την οποία επιλέγεται το δείγμα.

Αρκετά σημαντικό για την επιλογή του δείγματος έχει να κάνει με τη δειγματοληψία καθώς είναι πολύ σημαντικό ώστε να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα για την έρευνα. Συγκεκριμένα, υπάρχουν τέσσερα είδη δειγματοληψίας, η τυχαία δειγματοληψία, η στρωσιγενής τυχαία δειγματοληψία, η συστηματική δειγματοληψία και τέλος η τυχαία κατανομή (Thomas & Nelson, 2003). Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε η στρωσιγενής τυχαία δειγματοληψία ή όπως αναφέρεται και από τους Gall, Borg and Gall (2014) δειγματοληψία σκοπιμότητας. Η συγκεκριμένη δειγματοληψία αναφέρεται ότι γίνεται η ταξινόμηση με κριτήριο κάποια χαρακτηριστικά που έχει υποβάλλει ο ερευνητής πριν την τυχαία επιλογή του δείγματος (Gall, Borg & Gall, 2014; Thomas & Nelson, 2003). Επίσης, αναφέρεται ότι είναι η δειγματοληψία η οποία προτιμάται στις ποιοτικές έρευνες έχοντας μικρό δείγμα, όπως το δείγμα που έχει επιλεγεί είναι από μόνο του μία περίπτωση ενώ, ο σκοπός της συγκεκριμένης μεθόδου είναι η ανακάλυψη και η βαθύτερη κατανόηση των φαινομένων που εξετάζονται (Gall, Borg & Gall, 2014).

Για την υλοποίηση της συγκεκριμένης μελέτης χρησιμοποιήθηκαν δύο δείγματα. Το ένα ήταν η ομάδα επικέντρωσης των εθελοντών – συμμετείχαν επτά εθελοντές - οι οποίοι είχαν τουλάχιστον δύο χρόνια παρουσίας στον Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας. Η συγκεκριμένη ομάδα επιλέχθηκε καθώς είναι η μοναδική από τη σκοπιά των εθελοντών που μπορούν μέσω της εμπειρίας τους να αναλύσουν το πώς ταξινομείται η δομή του τμήματος εθελοντισμού καθώς είχαν παρουσία εκτός από την ημέρα του αγώνα και στα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών. Επίσης, επιλέχθηκαν εθελοντές οι οποίοι ήταν παρόντες στον Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας από το 2003 και τα test events που πραγματοποιούνταν για τους Ολυμπιακούς Αγώνες Αθήνα 2004 όπως και εθελοντές με παρουσία τα τελευταία δύο χρόνια. Από το εργαζόμενο προσωπικό του ΣΕΓΑΣ επιλέχθηκε άτομο το οποίο ήταν εργαζόμενο στο τμήμα εθελοντισμού και ήταν εκείνο που μπορούσε να αναλύσει ακριβέστερα την δομή αλλά και τη λειτουργία του τμήματος εθελοντισμού όπως και των εθελοντών.

Ερευνητικά Εργαλεία

Τα ερευνητικά εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα έρευνα ήταν η συνέντευξη και η ομάδα επικέντρωσης. Η συνέντευξη χρησιμοποιήθηκε όπως αναφέρθηκε παραπάνω ήταν μέσω ανοιχτού τύπου ερωτήσεις που πραγματοποιήθηκαν για να μπορέσει ο ερευνητής να εξάγει ασφαλή συμπεράσματα σχετικά με τα ερωτήματα που τους υποβλήθηκαν αλλά και αν υπήρχε κάποια ασάφεια διεκπεραιωνόταν επί τόπου. Μέσω της συγκεκριμένης διαδικασίας μπορούσε ο ερευνητής να παρατηρήσει και να συλλέξει τα δεδομένα ώστε μετά να καταφέρει να εξάγει τα αποτελέσματα πιο εύκολα.

Η ομάδα επικέντρωσης των εθελοντών ήταν καταλυτική καθώς τα δεδομένα συλλέχθηκαν σε σύντομο χρονικό διάστημα ενώ η καταγραφή των πληροφοριών ήταν άμεση, οι εθελοντές συνεργάστηκαν άψογα και αποσαφήνισαν ακριβώς τη δομή ως προς το τμήμα του εθελοντισμού και τη λειτουργία του.

Συγκεκριμένα, όλες οι ερωτήσεις που πραγματοποιήθηκαν στους εθελοντές και στον εργαζόμενο του ΣΕΓΑΣ, ήταν όλες ανοικτού τύπου όπου έδινε τη δυνατότητα να αναπτυχθούν αρκετά τα θέματα χωρίς να υπάρξει κάποιος περιορισμός. Το σύνολο των ερωτήσεων που πραγματοποιήθηκαν στις συνεντεύξεις των εθελοντών ήταν 20 ενώ στη συνέντευξη με το προσωπικό ήταν 18. Οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν είχαν ως στόχο να βοηθήσουν τα υποκείμενα να εκφραστούν ελεύθερα σχετικά με την εμπειρία που είχαν στον 36^ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας.

Διαδικασία Συλλογής Δεδομένων

Για να μπορέσει να ολοκληρωθεί και υλοποιηθεί η έρευνα έπρεπε να αναλυθούν και να χρησιμοποιηθούν όλες οι απόψεις όσων συμμετείχαν – εθελοντές και εργαζόμενος του ΣΕΓΑΣ στο τμήμα εθελοντισμού που προσέφεραν τις υπηρεσίες τους.

Οι συνεντεύξεις που έλαβαν χώρα ήταν δύο – η μία ήταν η ομάδα επικέντρωσης με τους επτά εθελοντές που συμμετείχαν και η άλλη με τον εργαζόμενο του ΣΕΓΑΣ στο τμήμα εθελοντισμού. Η συνέντευξη των εθελοντών – ομάδα επικέντρωσης – πραγματοποιήθηκε σε χώρο που ήταν προσβάσιμος και σε ώρα που εξυπηρετούσε όλους, ύστερα από ενημέρωση σχετικά με την ερευνητική μελέτη.

Όσον αφορά τη συνέντευξη με τον εργαζόμενο του ΣΕΓΑΣ στο τμήμα εθελοντισμού η συνέντευξη πραγματοποιήθηκε σε χώρο και ώρα που ορίστηκε από εκείνον.

Για την εγκυρότητα και την αξιοπιστία της παρούσας μελέτης προέκυψε από το γεγονός ότι όλες οι συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν έγιναν με τη χρήση μαγνητοφώνου ενώ δαπανήθηκαν περίπου 4,5 ώρες ώστε να επιτευχθεί ο στόχος της ολοκλήρωσης όλων των συνεντεύξεων. Για τις συνεντεύξεις επιλέχθηκαν υποκείμενα τα οποία έχουν ολοκληρωμένη εικόνα για τη δομή και τη λειτουργία του 36^ο Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας.

Πριν τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων και κατά τη διάρκεια της συλλογής της επιλογής της συμμετοχής ή μη της έρευνας ακολουθήθηκαν οι διαδικασίες ενημέρωσης των υποκειμένων. Αρχικά, πριν δηλώσουν τα υποκείμενα για το αν επιθυμούν να συμμετάσχουν στην έρευνα τους αποσαφηνίστηκε ο σκοπός της μελέτης. Όσοι δήλωσαν θετικά στο να συμμετάσχουν στην έρευνα τους εξηγήθηκε από την αρχή ότι θα διατηρηθεί το δικαίωμα της ανωνυμίας και πως τα στοιχεία των υποκειμένων θα είναι κωδικοποιημένα ενώ θα μπορούν να διακόψουν τη συμμετοχή τους χωρίς κυρώσεις. Τα υποκείμενα ενημερώθηκαν πως στις μαγνητοφωνημένες συνεντεύξεις θα έχει πρόσβαση μόνο ο ερευνητής. Αφού συμφωνήθηκαν όλα τα ανωτέρω υπογράφηκε και από τα δύο μέρη – υποκείμενο και ερευνητής – έγγραφη συγκατάθεση όπου ο καθένας κράτησε από ένα αντίτυπο (Παράρτηματα I & II).

Ανάλυση δεδομένων

Οι Gall, Borg and Gall (2014) διευκρινίζουν ότι η ερμηνευτική ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιείται μέσα από την προσεκτική εξέταση των δεδομένων που έχουν συλλεχθεί ώστε να μπορέσουν να διεξαχθούν οι δομές αλλά και να μπορέσει να αποσαφηνιστεί η περιγραφή και η εξήγηση του θέματος που μελετάται. Η ερευνητική ανάλυση αποτελείται από την ταξινόμηση της βάσης δεδομένων, τη δημιουργία κατηγοριών, την κωδικοποίηση τμημάτων, την ομαδοποίηση τμημάτων κατηγοριών και την εξαγωγή συμπερασμάτων (Gall, Borg & Gall, 2014).

Ταξινόμηση βάσης δεδομένων

Η ταξινόμηση της βάσης δεδομένων είναι ουσιαστικά το πρώτο βήμα που πραγματοποιείται στην ερμηνευτική ανάλυση, όπου πρέπει να όλα τα δεδομένα να εισαχθούν σε μία βάση δεδομένων ηλεκτρονικών αρχείων που μπορούν να

δημιουργηθούν ή να μετατραπούν σε ηλεκτρονικά αρχεία - σάρωση αρχείων, φωτογραφίες, κλπ (Gall, Borg & Gall, 2014). Στη δημιουργία της βάσης δεδομένων δημιουργούνται τμήματα, όπου το κάθε ένα ξεχωριστά δίνει διαφορετικές πληροφορίες στον ερευνητή – στις αναλύσεις των ερωτηματολογίων και συνεντεύξεων πιο συχνά συναντάται η κάθε ερώτηση να περιλαμβάνει και τις απαντήσεις των δειγμάτων θεωρώντας το ως ένα τμήμα (Gall, Borg & Gall, 2014).

Για την παρούσα έρευνα όλα τα αρχεία συνεντεύξεις και συγκαταθέσεις βρίσκονται σε ηλεκτρονική μορφή. Δημιουργήθηκε ένα ερευνητικό πρωτόκολλο με τις ερωτήσεις και απαντήσεις που δόθηκαν από τους εθελοντές στην ομάδα επικέντρωσης ώστε να είναι πιο εύκολο στη συνέχεια ανάλογα με τις απαντήσεις τους να κωδικοποιηθούν και ομαδοποιηθούν για να εξαχθούν τα αποτελέσματα και συμπεράσματα.

Δημιουργία κατηγοριών

Χαρακτηρίζεται ως ένα από τα βασικότερα βήματα ώστε να ξεκινήσει η ανάλυση των δεδομένων. Υπάρχουν δύο τρόποι για να επιτευχθεί η ανάλυση, ο πρώτος είναι ακολουθώντας έναν συγκεκριμένο τύπο φαινομένου δίνοντας τιμές – η αριθμητική έκφραση ονομάζεται μεταβλητή και χρησιμοποιείται ιδιαίτερα για ποσοτικές έρευνες, ο δεύτερος τρόπος είναι η δημιουργία κατηγοριών από τον ερευνητή μελετώντας τα δεδομένα προσεκτικά ώστε να εξαχθούν ποια είναι εκείνα τα δεδομένα που έχουν ομοιότητες ή όχι και να τοποθετηθούν στην κατάλληλη κατηγορία (Gall, Borg & Gall, 2014; Thomas & Nelson, 2003). Ο τελευταίος τρόπος που αναφέρθηκε είναι σύμφωνος με τις αρχές της θεμελιωμένης θεωρίας και συγκεκριμένα όσοι ερευνητές κάνουν μελέτη περίπτωσης τις κατηγορίες τις αντλούν από τα δεδομένα που έχουν και όχι από θεωρίες (Strauss & Corbin, 1990).

Στη συγκεκριμένη μελέτη δημιουργήθηκαν κατηγορίες και στην ομάδα επικέντρωσης των εθελοντών αλλά και στη συνέντευξη με τον εργαζόμενο στο τμήμα εθελοντισμού του ΣΕΓΑΣ.

Για την ομάδα επικέντρωσης, οι κατηγορίες που δημιουργήθηκαν ήταν:

- Επιλογή – Τοποθέτηση – Ανάθεση
- Συμμετοχή στα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών
- Συμμετοχή στην ημέρα του αγώνα
- Δραστηριότητες μετά την ολοκλήρωση του αγώνα και

- Συνολική σχέση με τον εθελοντισμό

Για τον εργαζόμενο στο τμήμα εθελοντισμού του ΣΕΓΑΣ ήταν:

- Δομή τμήματος εθελοντισμού
- Εργαζόμενο προσωπικό
- Εθελοντές και
- Προτάσεις βελτίωσης

Κωδικοποίηση τμημάτων

Από τη στιγμή που η κατηγοριοποίηση έχει πραγματοποιηθεί για να μπορέσει ο ερευνητής να προχωρήσει στο επόμενο βήμα της ανάλυσης των δεδομένων θα πρέπει τα τμήματα που έχει δημιουργήσει να τα κωδικοποιήσει και να τα εντάξει στην κατάλληλη κατηγορία (Gall, Borg & Gall, 2014).

Η κωδικοποίηση των τμημάτων πραγματοποιήθηκε με αριθμούς. Στην ομάδα επικέντρωσης στις απαντήσεις της κάθε ερώτησης υπήρχαν αριθμοί, αν υπήρχαν ίδιες απαντήσεις, τότε οι συγκεκριμένες απαντήσεις δίπλα είχαν τον ίδιο αριθμό ώστε στην ομαδοποίηση των τμημάτων κατηγοριών να πραγματοποιηθεί πιο εύκολα η κατηγοριοποίησή τους.

Ομαδοποίηση τμημάτων κατηγοριών

Αφού έχει ολοκληρωθεί η δημιουργία των κατηγοριών όπως και η κωδικοποίηση των τμημάτων το επόμενο βήμα είναι τα τμήματα να ενταχθούν στην κατάλληλη κατηγορία (Gall, Borg & Gall, 2014; Thomas & Nelson, 2003). Πλέον τα κομμάτια που έχουν απομαγνητοφωνηθεί από τις συνεντεύξεις, οι ερευνητικές σημειώσεις ή όποιο άλλο έγγραφο χρησιμοποιηθεί δεν έχουν συνάφεια καθώς έχουν αποκοπεί ώστε να καταταγούν στην κατάλληλη κατηγορία (Gall, Borg & Gall, 2014).

Εξαγωγή συμπερασμάτων

Χρησιμοποιώντας και ενώνοντας τα προηγούμενα βήματα σε μία ποιοτική έρευνα γίνεται η ανακάλυψη εννοιολογικών δομών, όπου μπορεί να είναι αρκετά σημαντικό σε μία μελέτη περίπτωσης ή και ανακάλυψης θεμάτων (Gall, Borg & Gall, 2014; Thomas & Nelson, 2003).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Δείγμα

Για τη διεξαγωγή της παρούσας μελέτης, το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε ήταν από τη διοργάνωση του 36^{ου} Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας, ο οποίος πραγματοποιήθηκε τον Νοέμβριο του 2018. Συγκεκριμένα, το δείγμα αποτελούταν συνολικά από οκτώ άτομα, επτά εθελοντές οι οποίοι συμμετείχαν στη συνέντευξη μέσω της ομάδας επικέντρωσης που έλαβε χώρα και ένα εσωτερικό στέλεχος της διοργάνωσης το οποίο εργαζόταν για το τμήμα εθελοντισμού του AMA με προσωπική συνέντευξη. Η επιλογή του δείγματος έγινε ώστε να μπορέσουν να μελετηθούν η δομή και η λειτουργία του ανθρώπινου δυναμικού και συγκεκριμένα των εθελοντών που ουσιαστικά είναι εκείνοι που έρχονται σε άμεση επαφή με τους δρομείς αλλά και ήταν εκείνοι που έκαναν όλες τις ετοιμασίες για να μπορέσουν να παραλάβουν οι δρομείς το αθλητικό πακέτο με τη συμμετοχή τους. Όσον αφορά για τον εργαζόμενο του τμήματος εθελοντισμού έγινε η εσωτερική παρουσίαση σχετικά με τη δομή του τμήματος αλλά και τις διαδικασίες και κριτήρια που ακολουθήθηκαν ώστε να ολοκληρωθεί η διοργάνωση όσο πιο άρτια γινόταν.

Οι επτά εθελοντές που συμμετείχαν στην ομάδα επικέντρωσης αποτελούνταν από πέντε γυναίκες και δύο άνδρες. Τα κριτήρια που έπρεπε να πληρούν ήταν η συμμετοχή τους στον AMA να είναι το ελάχιστο δύο χρόνια όπως και παρουσία στα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών.

Για την ολοκλήρωση της έρευνας ακολουθήθηκε η διαδικασία της ημιδομημένης συνέντευξης προς όλους όσους συμμετείχαν, με οργανωμένες - κατηγοριοποιημένες - ερωτήσεις. Στη συνέχεια έγινε η κωδικοποίηση των απαντήσεων τους και στο τέλος, η ομαδοποίηση τους ώστε να γίνει η ορθότερη ανάλυση των δεδομένων. Οι ερωτήσεις που πραγματοποιήθηκαν στους εθελοντές χωρίστηκαν σε πέντε κατηγορίες οι οποίες ήταν η επιλογή – ανάθεση – τοποθέτηση, η συμμετοχή στα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών, η συμμετοχή την ημέρα του αγώνα, οι δραστηριότητες μετά την ολοκλήρωση του αγώνα και η συνολική σχέση με τον εθελοντισμό, τέλος στο στέλεχος του ΣΕΓΑΣ σε τέσσερις κατηγορίες οι οποίες απαρτίζονταν από τη δομή του τμήματος εθελοντισμού, το

εργαζόμενο προσωπικό στο τμήμα προσωπικού τους εθελοντές και οι προτάσεις βελτίωσης (Παραρτήματα III & IV).

Όλες οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν αποσκοπούσαν στο να εξετάσουν τους παράγοντες ώστε να εξαχθεί η παρούσα έρευνα, όπως το πώς δήλωσαν συμμετοχή οι εθελοντές, πώς επιλέχθηκαν, με ποιον επικοινωνήσαν για να συμμετάσχουν στα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών ή την ημέρα συμμετοχής στον αγώνα, ενώ για το τμήμα εθελοντισμού του AMA ερωτήσεις σχετικά με τη δομή του όπως τα επίπεδα ιεραρχίας, το είδος της οργανωτικής δομής, την οριζόντια διάταξη της οργανωτικής δομής, αν πληρούσε τα πέντε μέρη που πρέπει να πληροί ένας οργανισμός αλλά και το οργανόγραμμα του τμήματος ώστε να αποτυπωθούν ακριβώς οι θέσεις και οι αρμοδιότητες τους, υπήρχαν ερωτήσεις σχετικά με το εργαζόμενο προσωπικό του τμήματος αλλά των εθελοντών όπως και οι προτάσεις βελτίωσης του τμήματος.

Αποτελέσματα Εθελοντών

Α' Φάση: Επιλογή – Ανάθεση – Τοποθέτηση

Στην πρώτη κατηγορία περιλήφθηκαν ερωτήσεις σχετικά με τον τρόπο που πραγματοποίησαν την δήλωση συμμετοχή τους, το πώς επιλέχθηκαν και πώς τους έγινε η τοποθέτηση τους. Συγκεκριμένα, στην ερώτηση το ποια ήταν η διαδικασία που ακολούθησαν για να δηλώσουν συμμετοχή στον AMA, ομόφωνα απαντήθηκε πως μπήκαν στην ιστοσελίδα www.athensauthenticmarathon.gr και στην επιλογή εθελοντισμός βρήκαν την ηλεκτρονική αίτηση, την οποία και συμπλήρωσαν, καθώς ήταν ο μοναδικός τρόπος για να δηλώσεις συμμετοχή.

Για το πώς ενημερώθηκαν οι εθελοντές ότι έχουν επιλεγεί εθελοντές στον AMA η πλειοψηφία ανέφερε πως ενημερώθηκαν με email από το τμήμα εθελοντισμού ενώ οι υπόλοιποι μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας.

Στο αν πραγματοποιήθηκαν γενικές εκπαιδεύσεις σχετικά με τον AMA από το τμήμα εθελοντισμού και αν είναι καλυμμένοι από αυτές ομόφωνα ανέφεραν πως πραγματοποιήθηκαν γενικές εκπαιδεύσεις με την πλειοψηφία να παρουσιάζεται σε αυτές ενώ οι υπόλοιποι που δεν παρουσιάστηκαν ανέφεραν πως έχουν εμπειρία στον AMA και δεν χρειάζεται να τις παρακολουθήσουν.

Σχετικά με το πώς ενημερώθηκαν για τη θέση που έχουν επιλεγεί την ημέρα του αγώνα αλλά και από ποιον πραγματοποιήθηκε η ενημέρωση όλοι οι εθελοντές

ανέφεραν ότι η πρώτη ενημέρωση έγινε από το τμήμα εθελοντισμού του AMA, αλλά η πλειοψηφία δέχθηκε ενημέρωση και από τον ομαδάρχη που θα είχαν την ημέρα του αγώνα.

Στην ερώτηση για το αν ήταν ικανοποιημένοι για τη θέση που είχαν οριστεί όλοι οι εθελοντές έκαναν σαφές πως ήταν πάρα πολύ ικανοποιημένοι και πως τοποθετήθηκαν με βάση τις επιλογές που είχαν δηλώσει στην ηλεκτρονική αίτηση εθελοντισμού και δεν αντιμετώπισαν κανένα απολύτως πρόβλημα.

Β' Φάση: Συμμετοχή στα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών

Όσον αφορά τα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών, στην ερώτηση ποιος επικοινωνήσε μαζί τους για τις ημέρες και ώρες της διαθεσιμότητάς τους ομόφωνα απάντησαν όλοι ότι έγινε τηλεφωνική επικοινωνία από τους υπεύθυνους των εθελοντών που ήταν ορισμένοι για τα συγκεκριμένα κέντρα.

Η ερώτηση σχετικά με το αν προέκυπτε οποιοδήποτε πρόβλημα στα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών ποιον θα ενημέρωναν πρώτα όλοι απάντησαν ότι θα αναφέρονταν στους υπεύθυνους των κέντρων ενώ υπήρχε και η απάντηση πως αν έβλεπε ότι δεν μπορούσε να διευθετηθεί η κατάσταση από εκείνους θα αναφερόταν σε εργαζομένους του ΣΕΓΑΣ οι οποίοι λόγω εμπειρίας θα μπορούσαν να ανταπεξέλθουν καλύτερα.

Σχετικά με τις προτάσεις βελτίωσης που πρότειναν ώστε τα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών να γίνουν καλύτερα και πιο παραγωγικά ήταν αρκετές. Συγκεκριμένα, στο κέντρο προετοιμασίας υλικού αναφέρθηκε πως θα πρέπει να βρεθούν περισσότεροι εθελοντές που να έρθουν να βοηθήσουν καθώς κάθε χρόνο ο όγκος της δουλειάς μεγαλώνει με την αυξημένη συμμετοχή των αθλητών με αποτέλεσμα όλα τα πακέτα συμμετοχής που έχουν να ετοιμαστούν να μην ολοκληρώνονται στην ώρα τους ή για να μπορούν να είναι έτοιμα στο χρονικό όριο που έχει τεθεί αναγκάζονται αρκετοί εθελοντές να μένουν παραπάνω από τις ώρες που έχουν συμφωνηθεί.

Ένα ακόμη σοβαρό ζήτημα που αναφέρθηκε σχεδόν από όλους τους εθελοντές ήταν η επιλογή του χώρου που γίνεται η προετοιμασία. Αναφέρονται για έναν αποπνικτικό χώρο, ο οποίος δεν έχει παράθυρα με αποτέλεσμα να μην ανανεώνεται ο αέρας ενώ μένουν ανοικτές μόνο δύο πόρτες όπου για τη συγκεκριμένη εγκατάσταση δεν είναι αρκετές, δεν έχει κλιματισμό ενώ το μεσημέρι

προς το απόγευμα ο ήλιος χτυπάει στα τζάμια κάνοντας τον χώρο ακόμη πιο αποπνικτικό απ' ό,τι είναι. Συγκεκριμένα, αναφέρθηκε *“οι συνθήκες είναι άβολες και προσπαθούμε να βάζουμε κούτες στα παράθυρα για να περιορίσουμε τον ήλιο”*, ενώ γενικά για τον χώρο της προετοιμασίας υλικού ειπώθηκε *“ο χώρος θα έπρεπε να διαμορφωθεί διαφορετικά, είναι σαν να δουλεύουμε σε εργοστάσιο”*.

Υπήρχαν αρκετά παράπονα σχετικά με τη σίτιση και την υδροδοσία στο κέντρο προετοιμασίας υλικού. Αναφέρθηκε ότι για τις ώρες που δούλευαν τους παρείχαν κάποια κρακεράκια και μπισκότα σαν σνακ ενώ ήταν αρκετές οι φορές που έφερναν από μόνοι τους νερό και φαγητό ώστε να βγάλουν τη βάρδιά τους πιο εύκολα. Το πιο βασικό που προτείνουν είναι να έχουν τις ίδιες παροχές που έχουν στο κέντρο εγγραφών στο θέμα της σίτισης.

Μία ακόμη πρόταση βελτίωσης είναι και η προσβασιμότητα για το κέντρο προετοιμασίας υλικού. Ενώ είναι κοντά στο Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος και δίπλα από το Ολυμπιακό Κλειστό Γυμναστήριο Φαλήρου (Tae Kwon Do) είναι πιο δύσκολη η πρόσβασή τους και ειδικά για άτομα μεγαλύτερης ηλικίας καθώς έχει αρκετά μεγάλη απόσταση που πρέπει να διανύσουν με τα πόδια μιας και τα μέσα δεν εξυπηρετούν ιδιαίτερα πέρα από το τραμ.

Όσον αφορά για το κέντρο εγγραφών το ιδιαίτερο πρόβλημα που συνάντησαν οι εθελοντές στον 36^ο AMA ήταν ότι δεν είχε αρκετούς εθελοντές τις δύο πρώτες ημέρες λειτουργίας του με αποτέλεσμα αρκετοί να παραμείνουν παραπάνω ώρες από αυτές που είχαν συμφωνηθεί ή να κάνουν ακόμη και διπλή βάρδια. Επομένως, προτείνεται να υπάρχει ο κατάλληλος αριθμός εθελοντών που θα μπορέσει να τρέξει το γεγονός.

Και στο κέντρο εγγραφών έγιναν αναφορές σχετικά με τη σίτιση και την ποιότητα του τoστ που έλαβαν. Η πρόταση που αναφέρθηκε ήταν να μπορούν να έχουν μία επιλογή γευμάτων καθώς και έκπτωση στα προϊόντα καθώς είναι αρκετές οι φορές που αγοράζουν πράγματα από το κυλικείο που έχει στηθεί στην εγκατάσταση.

Μία από τις υπηρεσίες που προσφέρονται στο κέντρο εγγραφών είναι η εξυπηρέτηση των δρομέων που έρχονται να παραλάβουν το πακέτο συμμετοχής τους. Λόγω ότι ο AMA είναι ένας διεθνής αγώνας και σε συγκεκριμένα σημεία χρειάζονται άτομα τα οποία να μιλάνε ξένες γλώσσες ώστε να μπορέσουν να εξυπηρετήσουν τον

‘‘πελάτη’’, θα πρέπει στα σημεία αυτά να τοποθετούνται οι εθελοντές που έχουν την ευχέρεια αλλά και την ικανότητα να επικοινωνήσουν και όχι να επιλέγουν από μόνοι τους οι εθελοντές σε ποια θέση να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους

Οι προτάσεις που προτάθηκαν και ισχύουν και για τα δύο κέντρα είναι πως θα πρέπει να υπάρχει δωρεάν μετακίνηση από τη λειτουργία του κέντρου προετοιμασίας υλικού και όχι μόνο για το Σαββατοκύριακο του αγώνα. Χαρακτηριστικά αναφέρθηκε *‘‘Δουλεύουμε περισσότερο από όλους, χωρίς να πληρωνόμαστε για να βγει η συγκεκριμένη διοργάνωση και δεν δικαιούμαστε ούτε μετακίνηση ή φαγητό;’’*

Μία ακόμη πρόταση ώστε να μπορέσουν οι εθελοντές να είναι πιο παραγωγικοί ήταν να υπάρχει ένας χώρος ώστε οι εθελοντές να μπορούν να κάνουν το διάλειμμά τους και όχι να κάνουν διάλειμμα στον ίδιο χώρο. Ειδικά την εποχή που γίνεται ο AMA είναι χειμώνας με αποτέλεσμα να μην μπορούν να βγουν εκτός εγκατάστασης λόγω καιρικών φαινομένων.

Στην ερώτηση για το αν παρατηρήθηκε κάποια ασυνήθιστη/απαξιωτική συμπεριφορά προς εκείνους από τους εργαζόμενους της διοργάνωσης στα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών η πλειοψηφία απάντησε ότι δεν αντιμετώπισαν κανένα απολύτως πρόβλημα ενώ υπήρχαν εθελοντές που ανέφεραν ότι αντιμετώπισαν απαξιωτικές συμπεριφορές βλέποντας τους ως κατώτερους. Μάλιστα αναφέρθηκε *‘‘μας έβλεπαν που ήμασταν λίγοι και παλεύαμε να εξυπηρετήσουμε τους δρομείς και ούτε την τσάντα που ήταν δίπλα τους δεν μας έδιναν, δεν κουνήθηκαν καν από την καρέκλα’’. Εθελοντής που προσφέρει τις υπηρεσίες του περίπου 15 χρόνια στον AMA ανέφερε ότι *‘‘παλιότερα ήταν πολύ έντονο το φαινόμενο της απαξίωσης, πλέον ίσως επειδή τόσα χρόνια συνεργαζόμαστε δεν έχω αντιμετωπίσει θέματα ενώ τέτοιες συμπεριφορές παρατηρεί μόνο από τους καινούργιους εργαζομένους που εμπλέκονται στον AMA, αλλά μόλις βλέπουν τους παλιούς διορθώνουν τη στάση τους απέναντί μου’’*.*

Γ’ Φάση: Συμμετοχή στην ημέρα του αγώνα

Στην ερώτηση αν υπήρχε επικοινωνία με τον ομαδάρχη μέχρι και μία μέρα πριν τον αγώνα σχετικά με την ώρα που θα πρέπει να βρίσκονται οι εθελοντές στη θέση τους ή για την ειδική εκπαίδευση, η πλειοψηφία απάντησε ότι ναι υπήρχε απόλυτη επικοινωνία και ενημέρωση με τους ομαδάρχες ενώ υπήρχε εθελοντής που δεν ενημερώθηκε ποτέ από τον ομαδάρχη και όλη την πληροφόρηση την έλαβε από

το τμήμα εθελοντισμού. Συγκεκριμένα, δεν απαντούσε στο τηλέφωνο όπως και στα emails.

Για την ερώτηση αν πραγματοποιήθηκε ειδική εκπαίδευση από τον ομαδάρχη σχετικά με το ποια είναι τα καθήκοντά των εθελοντών οι περισσότεροι ανέφεραν ότι ναι έγινε ειδική εκπαίδευση. Αρκετοί έλαβαν την εκπαίδευση ακριβώς πριν τον αγώνα την ίδια μέρα, ενώ υπήρχε η περίπτωση που ναι μεν έγινε η εκπαίδευση αλλά δεν κατάφερε να παραστεί γιατί προσέφερε τις υπηρεσίες του στο κέντρο εγγραφών. Υπήρχαν εθελοντές που δεν έκαναν εκπαίδευση γιατί δεν χρειαζόταν για τη θέση που βρίσκονταν ενώ ο εθελοντής που δεν έλαβε ενημέρωση από τον ομαδάρχη του στο προηγούμενο ερώτημα δεν πραγματοποίησε καθόλου εκπαίδευση.

Ομόφωνα απάντησαν οι εθελοντές ότι αν γινόταν οτιδήποτε στη θέση που είχαν τοποθετηθεί αμέσως θα αναφέρονταν στον ομαδάρχη τους κρατώντας την ιεραρχία ενώ υπήρχε εθελοντής που ανέφερε πως έβλεπε πως ήταν αρκετά σοβαρό περιστατικό και δεν έφτανε ο χρόνος για να το πει στον ομαδάρχη θα καλούσε το ΚΕΜ όπου τα τηλέφωνα βρίσκονταν στο πίσω μέρος της διαπίστευσης τους.

Για την ερώτηση αν οι εθελοντές έχουν προτάσεις βελτίωσης για την ημέρα του αγώνα οι περισσότεροι απάντησαν ότι ήταν πλήρως καλυμμένοι με τη συγκεκριμένη ημέρα και δεν έχουν να προτείνουν κάτι, ενώ υπήρξαν απαντήσεις αναφέροντας πως θα περίμεναν τη συγκεκριμένη ημέρα πιο οργανωμένη καθώς κανείς δεν ήξερε να τους ενημερώσει υπεύθυνα τι θα έπρεπε να κάνουν πως και σε ποιο σημείο να τοποθετηθούν, ενώ δεν έλειψε ότι *‘‘περίμενα ότι το κλίμα φέτος θα ήταν λίγο πιο ενθουσιώδες’’*.

Ολοκληρώνοντας, τις ερωτήσεις σχετικά με τη συμμετοχή στην ημέρα του αγώνα, στην ερώτηση αν αντιμετώπισαν από τους εργαζομένους της διοργάνωσης απαξιωτικές συμπεριφορές ομόφωνα απάντησαν πως δεν αντιμετώπισαν κανένα απολύτως πρόβλημα καθώς δεν είχε κανένας τους την οποιαδήποτε επαφή μαζί τους.

Δ' Φάση: Δραστηριότητες μετά την ολοκλήρωση του αγώνα

Μετά την ολοκλήρωση του αγώνα ομόφωνα οι εθελοντές ανέφεραν πως περίπου μία εβδομάδα μετά έλαβαν email από το τμήμα εθελοντισμού ότι μπορούν να παραλάβουν ηλεκτρονικά τη βεβαίωση της εθελοντικής τους συμμετοχής για τον 36^ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας.

Στην ερώτηση, αν οι διοργανωτές έκαναν κάποιο δώρο ως ένδειξη ευγνωμοσύνης ή κάποια τελετή για τις υπηρεσίες που προσέφεραν απάντησαν όλοι πως ναι έδωσαν στο τέλος της βάρδιάς του κάθε εθελοντή ένα αναμνηστικό γούρι με το σήμα του AMA και τη χρονολογία. Υπήρχαν περιπτώσεις που ναι μεν ενημερώθηκαν ότι υπάρχει κάποιο αναμνηστικό αλλά δεν μπόρεσαν να το παραλάβουν γιατί δεν ενημερώθηκαν από κανέναν από ποιον και που έπρεπε να γίνει η παραλαβή του.

Ε' Φάση: Συνολική σχέση με τον εθελοντισμό

Στο τελευταίο μέρος των συνεντεύξεων με την ομάδα επικέντρωσης οι εθελοντές ερωτήθηκαν σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησης τους στον 36^ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας, με τις απόψεις να είναι μοιρασμένες καθώς άλλοι ανέφεραν ότι ήταν άριστος, με εθελοντή να κάνει λόγο ότι *“και μόνο που είναι ο Μαραθώνιος, η συγκίνηση που μου δίνει βλέποντας και βοηθώντας με τον τρόπο μου τους δρομείς που έρχονται να τρέξουν τα 42.195μ. αλλά και την ιστορικότητα που βγάζει αυτόματα μου δίνει μεγάλο βαθμό ικανοποίησης”*, άλλοι εθελοντές ανέφεραν πως δεν ήταν καθόλου ικανοποιητικός ο AMA μετά από τόσα χρόνια που συμμετέχουν, ενώ υπήρχαν και εκείνοι που υποστήριζαν ότι ήταν αρκετά ικανοποιητικός αλλά ακόμα χρειάζεται δουλειά για να αγγίξει το τέλειο.

Για τη σχέση με τον εθελοντισμό όλοι απάντησαν πως έχουν άριστη σχέση ενώ είναι ενεργοποιημένοι και σε άλλες δράσεις ιδιαίτερα αθλητικές καθώς είναι ένα αντικείμενο που τους αρέσει και τους εκφράζει, ειδικά προσφέροντας στον συνάνθρωπο να έχει ιδανικές συνθήκες.

Για το αν θα συμμετείχαν ξανά σε διοργανώσεις του AMA ομόφωνα απάντησαν ότι ναι θα συμμετείχαν ξανά καθώς είναι το μεγαλύτερο αθλητικό και ιστορικό γεγονός της χώρας. Εθελοντής για να εκφράσει τη μεγάλη του αγάπη και αφοσίωση για τον AMA είπε *“όσο με κρατάνε τα πόδια μου, εγώ θα συμμετέχω ως εθελοντής”*

Τέλος, στην ερώτηση αν ο AMA τους επηρέασε ώστε να συμμετέχουν εθελοντικά και σε άλλους αγώνες, η πλειοψηφία απάντησε πως ξεκίνησαν την εθελοντική τους δράση λόγω του AMA και στη συνέχεια άρχισαν να επεκτείνονται και σε άλλα αθλητικά και πολιτιστικά γεγονότα προσφέροντας όσο μπορούσαν. Υπήρξαν εθελοντές που ανέφεραν πως η εθελοντική τους δράση είχε ξεκινήσει πολύ

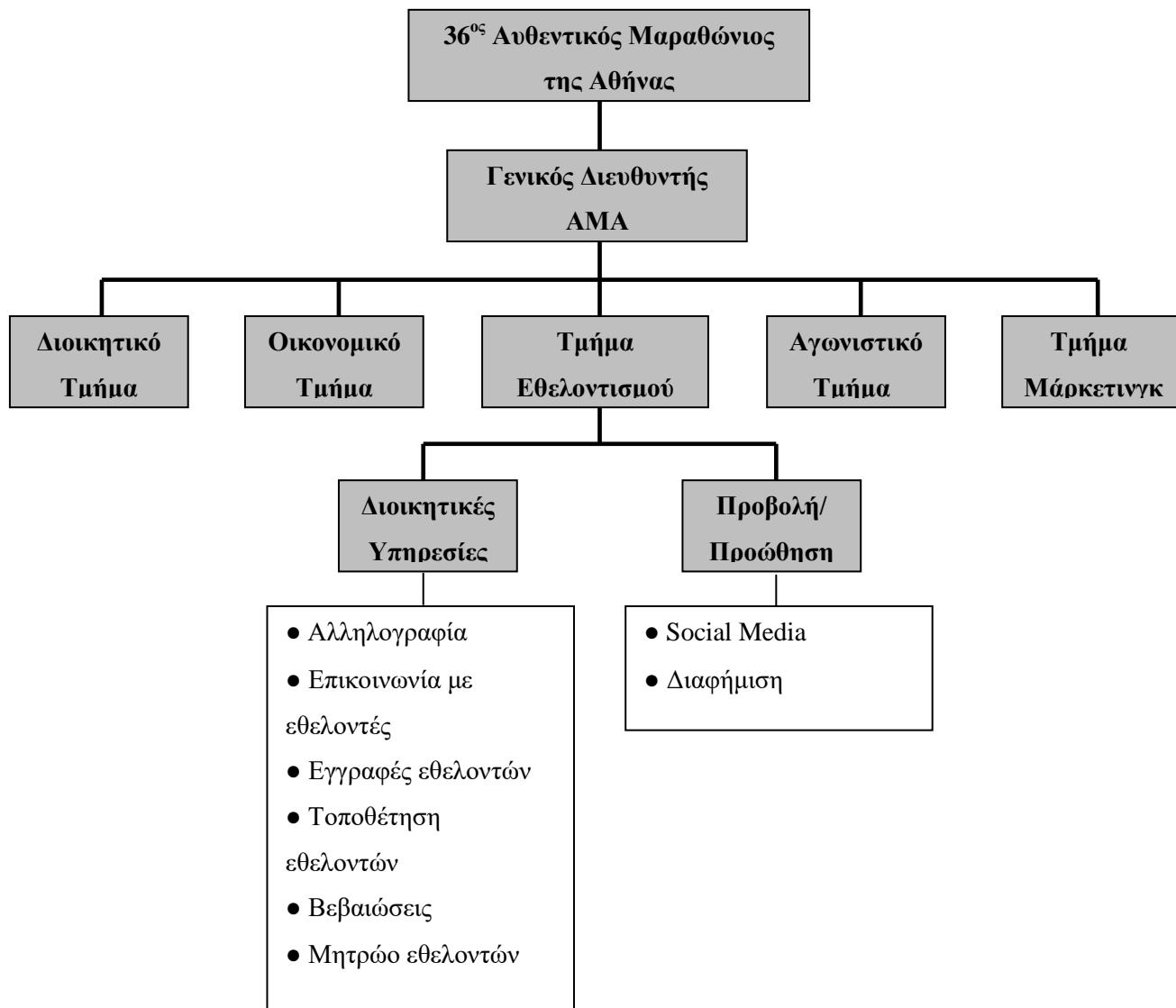
πριν τον μαραθώνιο και εκείνες ήταν που τους ώθησαν ώστε να δηλώσουν συμμετοχή στον AMA και από τότε να μην λείψουν ποτέ από τις διοργανώσεις του ΣΕΓΑΣ, είτε αυτή είναι ο AMA, είτε ο Ημιμαραθώνιος της Αθήνας, είτε τα Πανελλήνια Πρωταθλήματα Στίβου που διοργανώνονται μέσα στη χρονιά.

Αποτελέσματα εργαζομένου στο τμήμα εθελοντών

Α' Φάση: Δομή τμήματος εθελοντισμού

Τα επίπεδα ιεραρχίας που αποτελείται η δομή του τμήματος του 36^{ου} AMA είναι τρία, ενώ το είδος της οργανωτικής δομής του είναι η πυραμιδική. Το τμήμα εθελοντισμού του AMA έχει οριζόντια διάταξη οργανωτικής δομής και έχει δύο τομείς, τις διοικητικές του υπηρεσίες και την προβολή/προώθηση του τμήματος. Όσον αφορά αν το τμήμα του εθελοντισμού κάλυπτε τα πέντε μέρη που θα πρέπει να έχει ένας οργανισμός δεν κάλυπτε όλα αλλά τέσσερα από τα πέντε τα οποία είναι από τον βασικό κορμό η στρατηγική κορυφή, η μεσαία γραμμή και ο λειτουργικός πυρήνας αλλά και εκτός βασικού κορμού το υποστηρικτικό προσωπικό το οποίο προσλήφθηκε για να προσφέρει βοηθητικά τις υπηρεσίες του.

Το οργανόγραμμα του τμήματος εθελοντισμού για τον 36^ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας που προκύπτει είναι:



Σχήμα 26. Οργανόγραμμα τμήματος εθελοντισμού 36^{ου} AMA

Β' Φάση: Εργαζόμενο προσωπικό στο τμήμα εθελοντισμού

Στην ερώτηση σχετικά με το προσωπικό που προσλήφθηκε στο τμήμα εθελοντισμού το οποίο δεν είχε ξανά δουλέψει για τον AMA αν έλαβε την απαραίτητη εκπαίδευση για τη θέση που ανέλαβε αναφέρθηκε ότι η πρόσληψη που πραγματοποιήθηκε ήταν ενός υπαλλήλου μερικής απασχόλησης για τρεις μήνες, ο οποίος είχε βασικά καθήκοντα και η ενημέρωση/εκπαίδευσή του έγινε σταδιακά ανάλογα με τις ανάγκες της εργασίας που είχε να βγάλει εις πέρας.

Όσο αφορά για το αν αναρτήθηκε αγγελία για θέσεις εργασίας για την υποστήριξη του 36^{ου} Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας δόθηκε αρνητική απάντηση καθώς δεν πραγματοποιήθηκε κάτι τέτοιο.

Για την επιλογή του προσωπικού το οποίο θα υποστήριζε κατά την περίοδο προετοιμασίας αλλά και μέχρι μετά τον αγώνα η επιλογή των εργαζομένων δεν πραγματοποιήθηκε με κανένα κριτήριο, γεγονός που το αποτέλεσμα έδειξε πως ήταν μία λάθος πρακτική δημιουργώντας αρκετά προβλήματα στη λειτουργία του τμήματος.

Τέλος, αυτοί που είχαν εργασιακή σχέση στο τμήμα εθελοντισμού απαρτιζόνταν από τρία άτομα. Συγκεκριμένα, ήταν ο υπεύθυνος του προγράμματος εθελοντισμού, ο οποίος ήταν σε οκτάωρη βάση με αντικείμενο την επιλογή, την εκπαίδευση και την επίβλεψη του προσωπικού του τμήματος στην διοργάνωση, ένας υπάλληλος στο ίδιο τμήμα αναλαμβάνοντας την γενική υποστήριξη και την οργανωτική διαδικασία με κύριες αρμοδιότητες τη διαχείριση των εγγραφών των εθελοντών καθώς και την τοποθέτησή τους, όπως επίσης, και ένας βοηθός για το τηλεφωνικό κέντρο, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης αλλά και την υποστήριξη βοηθητικών εργασιών.

Γ' Φάση: Εθελοντές

Στην ερώτηση πόσες και τι εκπαιδεύσεις πραγματοποιήθηκαν από το τμήμα εθελοντισμού προς τους εθελοντές αναφέρθηκε ότι πραγματοποιήθηκαν μόνο πέντε γενικές εκπαιδεύσεις, αν υπήρχε χώρος θα πραγματοποιούνταν περισσότερες. Στις εκπαιδεύσεις έγινε η παρουσίαση του τι είναι ο μαραθώνιος, τι σημαίνει να είσαι εθελοντής στη συγκεκριμένη διοργάνωση, όπως επίσης αναφέρθηκε το όραμα και οι στόχοι του τμήματος εθελοντισμού για τα επόμενα χρόνια αλλά και η αναφορά διαδικασιών που έχουν αλλάξει από τα προηγούμενα χρόνια. Η μελανή σελίδα των εκπαιδεύσεων που έγιναν ήταν ότι δεν υπήρχε μεγάλη συμμετοχή των εθελοντών γιατί θεωρούν ότι επειδή είναι παλιοί γνωρίζουν τα πάντα για τον AMA. Τα λόγια που αναφέρθηκαν ήταν: *‘Ρωτώντας τους εθελοντές για κάποιες βασικές διαδικασίες θα παρατηρηθεί ότι γενικά είναι ανεκπαιδευτοι στην ιδέα, τα καθήκοντα και τη σημασία του εθελοντισμού’*.

Όσο αφορά για το αν έλαβαν πληροφοριακό υλικό οι εθελοντές για τα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών αλλά και για την ημέρα του αγώνα απαντήθηκε ότι από το τμήμα εθελοντισμού στάλθηκε μόνο η γενική ενημέρωση στους εθελοντές, ενώ στα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών δεν δόθηκε κανένας οδηγός σχετικά με το αντικείμενο και τις διαδικασίες. Για την ημέρα του αγώνα είναι στην

ευχέρεια του κάθε ομαδάρχη, καθώς υπάρχουν ομαδάρχες που στέλνουν στους εθελοντές αλλά και κάποιοι που δεν τους στέλνουν τίποτα.

Για το πώς και με τι μέσα πραγματοποιούνταν οι επικοινωνίες του τμήματος εθελοντισμού αναφέρθηκε ότι όλες οι γενικές ενημερώσεις πραγματοποιούνταν με email, ενώ οι υπενθυμίσεις γίνονταν μέσω των social media που οι εθελοντές ήταν πιο εξοικειωμένοι από το να χρησιμοποιήσουν το email τους. Ο γενικός οδηγός που είχε δημιουργηθεί με τις διαδικασίες και τις πολιτικές ήταν αναρτημένος στην ιστοσελίδα του AMA και μπορούσαν οι εθελοντές ανά πάσα ώρα να την επισκεφθούν. Όσο για τις ειδικές πληροφορίες αυτό ήταν κομμάτι των ομαδαρχών το οποίο κατά κύριο λόγο πραγματοποιούνταν με email.

Οι εθελοντές που βρίσκονταν στα γραφεία του τμήματος εθελοντισμού του AMA ήταν πέντε άτομα και βρίσκονταν εκεί για περίπου δύο εβδομάδες. Τα καθήκοντά τους ήταν η προετοιμασία και η παράδοση των πακέτων συμμετοχής στους εθελοντές.

Οι εθελοντές επιλέγησαν σχεδόν όλοι από τις αιτήσεις που έκαναν εκτός από εκείνους που είχαν δημιουργήσει πρόβλημα κατά το παρελθόν κατά την παρουσία τους στα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών αλλά και κατά την ημέρα την αγώνα. Τα μόνα κριτήρια που υπήρχαν ήταν ως προς την τοποθέτηση των εθελοντών στις θέσεις. Δηλαδή, οι εθελοντές οι οποίοι είναι ανήλικοι δεν μπαίνουν σε δρόμους όπου να είναι μόνοι τους και προτιμήθηκαν σε θέσεις όπως τα μετάλλια για να είναι περιορισμένοι, όπως επίσης και να αποφευχθούν τσακωμοί με τις γυναίκες μεγαλύτερης ηλικίας που διεκδικούν την συγκεκριμένη θέση.

Οι εθελοντικές συνεργασίες με φορείς και οργανισμούς που είχε ο AMA ήταν οι κατηγορίες όπως διασώστες (Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός, ΟΔΙΚ, RSF Hellas Ελληνική Εθελοντική Ομάδα Επικοινωνιών & Διάσωσης, κα.), πρόσκοποι (Σώμα Ελληνικού Οδηγισμού, Σώμα Ελλήνων Προσκόπων, κα.) και σχολεία και εκπαιδευτικά ιδρύματα (ΕΚΠΑ, ΟΠΑ, ΤΟΔΑ, δημόσια και ιδιωτικά σχολεία, κα.).

Όσο αφορά για το αν παρατηρήθηκαν ασυνήθιστες/απαξιωτικές συμπεριφορές μεταξύ εθελοντών και εργαζομένων δεν παρατηρήθηκε κάτι τέτοιο, όμως παρατηρήθηκαν τέτοιου είδους συμπεριφορές μεταξύ των εθελοντών.

Ο συνολικός αριθμός εθελοντών που προσέφεραν τις υπηρεσίες τους για τον 36^ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας ήταν 3.100 άτομα.

Δ΄ Φάση: Προτάσεις βελτίωσης

Οι προτάσεις που αναφέρθηκαν για τη βελτίωση του τμήματος εθελοντισμού και κατά συνέπεια και των εθελοντών ήταν η δημιουργία μίας πλατφόρμας όπου θα υπάρχει συγκεντρωμένη όλη η πληροφόρηση σχετικά με τους εθελοντές, τις διαδικασίες και τις πολιτικές, η εκπαίδευση να γίνει υποχρεωτική για όλους τους εθελοντές καθώς οι παλαιότεροι μπορεί να είναι χρόνια στον AMA και να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους όμως κάθε χρόνο υπάρχουν αλλαγές σε αρκετά μέρη που μπορεί να προκαλέσουν σύγχυση ειδικά όταν είσαι στην ημέρα του αγώνα. Τέλος, το ελάχιστο που θα μπορούσε να γίνει για τους εθελοντές είναι να πραγματοποιείται μία φορά το χρόνο μία γιορτή η οποία να είναι αφιερωμένη στους εθελοντές και να καλύπτει όλες τις διοργανώσεις που λαμβάνουν μέρος και ανήκουν στον ΣΕΓΑΣ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

ΣΥΖΗΤΗΣΗ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Συζήτηση – Ερμηνεία Αποτελεσμάτων

Ο Αυθεντικός Μαραθώνιος της Αθήνας είναι ο μεγαλύτερος δρομικός αγώνας που πραγματοποιείται στην Ελλάδα και συγκεκριμένα, ο 36^{ος} AMA που πραγματοποιήθηκε τον Νοέμβριο του 2018, ήταν ο πολυπληθέστερος όλων των εποχών σε θέμα δρομικών συμμετοχών. Το αποτέλεσμα αυτής της ζήτησης είναι ότι ο 37^{ος} AMA από το 2019 θα διεξάγεται σε δύο ημέρες καθώς περισσότερος κόσμος επιθυμεί να συμμετάσχει. Όλα αυτά τα χρόνια, η επιτυχής υλοποίηση του AMA βασίζεται στους εθελοντές, οι οποίοι κάθε χρόνο δίνουν τον καλύτερό τους εαυτό για να βγει το βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα με όποιες συνθήκες κι αν επικρατούν.

Ο σκοπός της έρευνας ήταν η αποτύπωση της δομής και λειτουργίας του ανθρώπινου δυναμικού και συγκεκριμένα των εθελοντών που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε μεγάλα αθλητικά γεγονότα, με επιλεγμένο γεγονός τον 36^ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας, ο οποίος έλαβε χώρα τον Νοέμβριο του 2018.

Για να δηλώσει ο εν δυνάμει εθελοντής συμμετοχή στον AMA θα πρέπει να επισκεφθεί την ιστοσελίδα του μαραθωνίου και να συμπληρώσει τη σχετική ηλεκτρονική αίτηση. Η ενημέρωση ότι έχουν επιλεγεί ως εθελοντές γίνεται μέσω email αλλά σε ελάχιστες περιπτώσεις και τηλεφωνικά. Πραγματοποιούνται αρκετές γενικές εκπαιδεύσεις πριν τον αγώνα, όμως οι παλαιότεροι εθελοντές δεν παρευρίσκονται σε αυτές διότι έχουν αρκετή εμπειρία στον AMA όπως δήλωσαν. Για την τοποθέτησή τους την ημέρα του αγώνα λαμβάνουν διπλή ενημέρωση και από το τμήμα εθελοντισμού αλλά και τον ομαδάρχη της ομάδας που έχουν επιλεγεί, ενώ όλοι οι εθελοντές ήταν ευχαριστημένοι από τη θέση που τοποθετήθηκαν καθώς ήταν μέσα στις τρεις επιλογές που είχαν συμπληρώσει στην αίτησή τους.

Ως προς τα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών αναφέρθηκε πως επικοινωνήσαν με τους εθελοντές οι υπεύθυνοι των κέντρων ώστε να εξετάσουν τη διαθεσιμότητά τους, ενώ σε εκείνους θα αποκρίνονταν αν αντιμετώπιζαν οποιοδήποτε πρόβλημα στη βάρδιά τους. Επίσης, δεν συνάντησαν απαξιωτικές συμπεριφορές εκτός κάποιων εξαιρέσεων που υπήρχαν κάποιες υποτιμητικές αντιδράσεις.

Οι προτάσεις βελτίωσης που παρουσίασαν για το κέντρο προετοιμασίας υλικού ήταν:

- Αύξηση των εθελοντών καθώς ο φόρτος εργασίας του κέντρου μεγαλώνει όσο ανεβαίνει ο αριθμός των αθλητών
- Αλλαγή τοποθεσίας του κέντρου προετοιμασίας καθώς ο χώρος είναι ακατάλληλος
- Σίτιση και νερό καθώς τους προσφέρονται κρακεράκια και μπισκότα
- Καλύτερη προσβασιμότητα στην εγκατάσταση

Οι προτάσεις βελτίωσης για το κέντρο εγγραφών:

- Αύξηση των εθελοντών καθώς τις καθημερινές δεν υπήρχε ο απαιτούμενος αριθμός με αποτέλεσμα η εξυπηρέτηση των δρομέων να απαιτούσε παραπάνω χρόνο και υπομονή
- Βελτίωση ποιότητας σίτισης με δυνατότητα επιλογής
- Τοποθέτηση σε καίριες θέσεις με βάση κριτήρια όπως οι ξένες γλώσσες

Προτάσεις κοινές και για τα δύο κέντρα :

- Δωρεάν μετακίνηση για όλο το χρονικό διάστημα που θα βρίσκονται στα κέντρα, όχι μόνο το Σαββατοκύριακο του αγώνα
- Χώρος για διάλειμμα των εθελοντών

Για την ημέρα του αγώνα, οι περισσότεροι δήλωσαν ότι είχαν επικοινωνία με τον ομαδάρχη έστω και μία ημέρα πριν τον αγώνα ενώ έκαναν την ειδική εκπαίδευση νωρίτερα πριν ξεκινήσει η βάρδιά τους. Η μόνη πρόταση βελτίωσης που υπήρχε ήταν ότι περίμεναν περισσότερη οργάνωση και διάθεση πιο ενθουσιώδης, ενώ δεν αντιμετώπισαν καμία απαξιωτική συμπεριφορά καθώς δεν υπήρχε επαφή με τους εργαζομένους της διοργάνωσης.

Όλοι οι εθελοντές έλαβαν τη βεβαίωση συμμετοχής εθελοντή ηλεκτρονικά, ενώ οι περισσότεροι έλαβαν ένα αναμνηστικό γούρι της διοργάνωσης.

Ο βαθμός ικανοποίησης της πλειοψηφίας των εθελοντών ήταν αρκετά ικανοποιητικός όμως με περιθώρια βελτίωσης ενώ η σχέση τους με τον εθελοντισμό είναι άριστη καθώς λαμβάνουν μέρος ως επί τω πλείστον σε αθλητικά γεγονότα, δηλώνοντας ομόφωνα πως θα συνεχίσουν να προσφέρουν τις εθελοντικές τους

υπηρεσίες στον AMA. Για τους περισσότερους ο συγκεκριμένος αγώνας ήταν η αρχή της εθελοντικής τους πορείας.

Το εργαζόμενο προσωπικό στο τμήμα εθελοντισμού ανέφερε για τη δομή του τμήματος ότι έχει τρία επίπεδα ιεραρχίας και πυραμιδική δομή, ενώ η οριζόντια διάταξη του αποτελείται από δύο τομείς τις διοικητικές υπηρεσίες και την προβολή/προώθηση. Έχει τέσσερα από τα πέντε μέρη που αποτελείται ένας οργανισμός ή τμήμα τη στρατηγική κορυφή, τη μεσαία γραμμή, τον λειτουργικό πυρήνα και το βοηθητικό προσωπικό.

Σχετικά με το νέο εργαζόμενο προσωπικό στο τμήμα εθελοντισμού πραγματοποιήθηκε σταδιακή εκπαίδευση ανάλογα με τις ανάγκες της εργασίας που είχε να κάνει, ενώ η θέση δεν αναρτήθηκε σε καμία αγγελία και η επιλογή έγινε χωρίς κριτήρια πράγμα που αποδείχθηκε λάθος στη συνέχεια. Το ανθρώπινο δυναμικό του τμήματος απαρτιζόταν από τρεις εργαζομένους.

Ως προς την εκπαίδευση των εθελοντών πραγματοποιήθηκαν πέντε γενικές εκπαιδεύσεις με μικρή συμμετοχή. Στην ιστοσελίδα υπάρχει γενικός οδηγός για τους εθελοντές με όλες τις βασικές πληροφορίες ενώ τους ενημέρωναν με emails και τις υπενθυμίσεις τις έστελναν μέσω social media. Οι εθελοντές που βρίσκονταν στα γραφεία του τμήματος εθελοντισμού ήταν πέντε και είχαν αναλάβει την προετοιμασία και παράδοση των πακέτων με τον εξοπλισμό για 3.100 εθελοντές.

Επιλέγησαν σχεδόν όλοι οι εθελοντές ενώ υπήρχαν κριτήρια κυρίως ηλικιακά για τη θέση τοποθέτησης τους την ημέρα του αγώνα. Εθελοντικά βοήθησαν οι διασώστες, οι πρόσκοποι, σχολεία και εκπαιδευτικά ιδρύματα.

Οι προτάσεις βελτίωσης του τμήματος που αναφέρθηκαν ήταν η δημιουργία πλατφόρμας ώστε να είναι συγκεντρωμένη ολόκληρη η πληροφόρηση, η εκπαίδευση να γίνει υποχρεωτική για όλους όπως και η διοργάνωση μίας ετήσιας γιορτής προς τιμήν των εθελοντών.

Συμπεράσματα

Οι εθελοντές στην παρούσα έρευνα αναφέρθηκαν στις γενικές εκπαιδεύσεις ότι πραγματοποιήθηκαν αρκετές και όσοι τις παρακολούθησαν τους κάλυψαν ακριβώς ότι απορίες μπορεί να τους είχαν δημιουργηθεί. Ο εργαζόμενος στο τμήμα εθελοντισμού επιβεβαίωσε πως πραγματοποιήθηκαν πέντε γενικές εκπαιδεύσεις με

την παρουσίαση του AMA αλλά και των διαδικασιών που θα πρέπει να ακολουθήσουν οι νέοι σε εμπειρία εθελοντές ή των αλλαγών σε κάποιες διαδικασίες που επηρεάζουν τους εθελοντές με πολυετή εμπειρία. Το συγκεκριμένο κομμάτι έρχεται σε πλήρη αντίφαση με τον Σκυλλάκο (2017) καθώς αναφέρει για ελλιπή εκπαίδευση και μικρής διάρκειας. Απεναντίας, και οι εθελοντές αλλά και ο εργαζόμενος στο τμήμα εθελοντισμού ανέφεραν τη μικρή συμμετοχή στις εκπαιδεύσεις λόγω ότι οι περισσότεροι εθελοντές είναι παλιοί και δεν χρειάζονται εκπαίδευση. Επίσης, οι εθελοντές που έλαβαν την ειδική εκπαίδευση την ημέρα του αγώνα πριν αρχίσει η βάρδιά τους, δεν αντιμετώπισαν κανένα απολύτως πρόβλημα κατά τη διάρκεια του αγώνα με τις οδηγίες που έλαβαν.

Ως προς τις ειδικές εκπαιδεύσεις, κάποιοι ομαδάρχες τις πραγματοποιούν μερικές μέρες πριν την ημέρα του αγώνα σε μέρες και ώρες που οι εθελοντές προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στο κέντρο εγγραφών με αποτέλεσμα να μην μπορέσουν να παραβρεθούν στην εκπαίδευση. Σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει να γίνει σαφές από το τμήμα εθελοντισμού ότι αν υπάρχουν εθελοντές που βρίσκονται στο κέντρο εγγραφών, θα πρέπει ή να μην γίνονται οι ειδικές εκπαιδεύσεις εκείνες τις ημέρες και ώρες ή να μπορούν να εκπαιδεύονται μέσω άλλων τρόπων, ώστε ούτε οι εθελοντές να χάνουν την εκπαίδευσή τους και ούτε οι εθελοντές να αφήνουν την βάρδιά τους στο κέντρο εγγραφών για να παρακολουθήσουν την εκπαίδευση.

Ως προς τον χώρο που βρίσκεται το κέντρο προετοιμασίας υλικού στο γυάλινο κτίριο δίπλα από την Ολυμπιακή Εγκατάσταση Φαλήρου/ Γήπεδο Ταε Κβο Ντο από τη στιγμή που δεν είναι εφικτό να αλλάξει η τοποθεσία, θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν αλλαγές όπως η λειτουργία του κλιματισμού και εξαερισμού καθώς είναι εγκατάσταση η οποία φιλοξενεί αρκετά μεγάλα αθλητικά/πολιτιστικά και μουσικά γεγονότα ενώ είναι και προπονητικά κέντρα για ομάδες ρυθμικής γυμναστικής.

Οι εθελοντές μπορεί να αναλαμβάνουν να υλοποιήσουν το μεγαλύτερο μέρος της διοργάνωσης χωρίς να αμείβονται αλλά ειδικά εκείνοι που δύο εβδομάδες είναι αφοσιωμένοι στην διοργάνωση θα πρέπει να τους παρέχονται βασικές υπηρεσίες όπως είναι η σίτιση και η ενυδάτωσή τους ίσως με κάποιο lunch box καλής ποιότητας που θα προμηθεύονται από τον υπεύθυνο εθελοντών των κέντρων προετοιμασίας υλικού και εγγραφών. Αν ο εθελοντής δεν μείνει ικανοποιημένος είναι δύσκολο να ακολουθήσει την επόμενη χρονιά και ειδικά εάν κάποιος είναι νεαρός σε ηλικία όπως

αναφέρεται και από τον Σκυλλάκο (2017) σε έρευνα που πραγματοποίησε σε προπτυχιακούς φοιτητές του ΤΟΔΑ *“εθελοντές οι οποίοι έχουν λάβει μέρος άνω των δύο φορών στην διοργάνωση και δεν έχουν δει αλλαγές σχετικά με τα παράπονα ανέφεραν πως προς το παρόν δεν θέλουν να δηλώσουν συμμετοχή ως εθελοντές”*.

Το γεγονός ότι στο κέντρο εγγραφών και συγκεκριμένα στην εξυπηρέτηση των δρομέων – ειδικά στα πρώτα τραπέζια του Μαραθωνίου - που έρχονται να παραλάβουν το πακέτο συμμετοχή τους συμμετέχοντες κυρίως από το εξωτερικό, τοποθετούνται από μόνοι τους εθελοντές οι οποίοι δεν έχουν την ευχέρεια να συνεννοηθούν σε κάποια ξένη γλώσσα. Για τις συγκεκριμένες θέσεις, θα πρέπει ο υπεύθυνος του κέντρου εγγραφών να δημιουργήσει ένα πλάνο σε συνδυασμό με τις βάρδιες και τη διαθεσιμότητα των εθελοντών ώστε να αποφευχθεί κάτι ανάλογο.

Υπήρχαν αναφορές εθελοντών οι οποίοι έκαναν λόγο για απαξιωτικές συμπεριφορές προς τους εθελοντές ενώ κάτι ανάλογο παρατηρήθηκε και στην έρευνα του Σκυλλάκου (2017) σχετικά με τη συμπεριφορά που εισέπραξαν από τους υπεύθυνους του AMA. Χαρακτηριστικά, εθελοντής ανέφερε πως τα προηγούμενα χρόνια ήταν πιο έντονο το φαινόμενο ενώ τώρα οι μόνες ίσως περίεργες συμπεριφορές που εισπράττουν είναι από πιο νέους εργασιακά υπαλλήλους.

Ως προς τη σύγχυση που δημιουργήθηκε με το αναμνηστικό δώρο που δεν παρέλαβαν μερικοί εθελοντές, καθώς δεν γνώριζαν από πού θα το προμηθεύονταν – είτε λόγω αμέλειας του ομαδάρχη είτε λόγω της έντασης του αγώνα, το τμήμα εθελοντισμού έπρεπε να ενημερώσει όλους όσους εμπλέκονται ώστε να έχουν όλοι πρόσβαση στην πληροφορία ότι θα γίνει η παραλαβή του από το σημείο που είχε οριστεί είτε μέσω email είτε των social media που χρησιμοποιούσαν.

Η επιλογή του προσωπικού πραγματοποιήθηκε χωρίς κριτήρια γεγονός που αποδείχθηκε λάθος, θα πρέπει να γίνει μία προσπάθεια από την εκάστοτε διοργάνωση να προσλαμβάνει άτομα τα οποία να έχουν άμεση σχέση με τον αθλητισμό και πόσο μάλλον όταν υπάρχουν απόφοιτοι αθλητικής διοίκησης από αρκετά εκπαιδευτικά ιδρύματα της Ελλάδας και του εξωτερικού. Είναι πολύ σημαντικό οι εργαζόμενοι να *“μιλάνε”* την ίδια γλώσσα και ειδικότερα για το μεγαλύτερο γεγονός της χώρας όπως είναι ο Αυθεντικός Μαραθώνιος της Αθήνας.

Το τελικό συμπέρασμα που προέκυψε ήταν ότι το ανθρώπινο δυναμικό που δραστηριοποιείται για τον AMA ως επί τω πλείστον οι εθελοντές ακολουθούν τα

ιεραρχικά κριτήρια και κανείς δεν παρακάμπτει τη θέση του άλλου. Δηλαδή, οι εθελοντές κατά τη διάρκεια λειτουργίας των κέντρων προετοιμασίας υλικού και εγγραφών απευθύνονται στον υπεύθύνό τους ενώ την ημέρα του αγώνα στον ομαδάρχη τους και όχι απευθείας στο τμήμα εθελοντισμού. Το ίδιο ισχύει και από το τμήμα εθελοντισμού μόλις πραγματοποιηθούν οι τοποθετήσεις για την ημέρα του αγώνα από κει και πέρα τον κύριο λόγο έχουν οι ομαδάρχες.

Μία πρόταση για περαιτέρω έρευνα που θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί είναι πόσοι από το ανθρώπινο δυναμικό του τμήματος του Μαραθωνίου δρόμου έχουν τα απαραίτητα προσόντα ή πληρούν τα κριτήρια που πρέπει ώστε να εργάζονται για τον ΑΜΑ.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Acosta Hernandez, R., (2002), *Managing Sport Organizations*, USA: Human Kinetics
- Ansoff, H.I & Bradenburg, R.G. (1971), *A Language for Organization Design*, *Management Science*, vol.17, pp. B705-B731; Mariann Jelinek.
- Αυθίνος, Ι., (2013), *Διάρθρωση και Λειτουργία Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών*, Αθήνα : Εκδόσεις SportOption
- Αυθίνος, Ι., (2013), *Οργάνωση Αθλητικών Αγώνων*, Αθήνα : Εκδόσεις SportOption
- Brien, V., (2001), *Διοίκηση Επιχειρήσεων – Σύνθετες ιδέες – εύκολες εφαρμογές*, Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα
- Βρόντου, Ο., (2018), *Βασικές Αρχές Λειτουργικού Σχεδιασμού μίας Αθλητικής Εγκατάστασης*, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου: Πανεπιστημιακές Σημειώσεις
- Chandler, A. (1988), *Origins of the Organization Chart* ,Harvard Business Review (March-April 1988)
- Chelladurai, P., (2006), *Human Resource Management in Sport and Recreation Second Edition*, USA: Human Kinetics
- Chelladurai, P. & Madella, A. (2006), *Human Resource Management in Olympic Sport Organisations*, USA: Human Kinetics
- Davis, S.M. & Lawrence, P.R. (1977), *Matrix*, Reading, MA: Addison-Wesley
- Denzil, N.K., & Lincoln, Y. S. (1994), *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, CA: Sage
- Δερβιτσιώτης, Κ. Ν., (2005), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Β' Έκδοση*, Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη ΑΕΒΕ
- Δωρής, Σ., (2014), *Η οργανωτική δομή των Κ.Α.Ε της Α1 κατηγορίας ανδρών την περίοδο 2010-2011 όπως αποτυπώνονται στις επίσημες ιστοσελίδες τους ή απορρέει από αυτές*, Αθήνα: Πτυχιακή εργασία Τ.Ε.Φ.Α.Α
- Ellis, S.J., & Noyes, K.H (1990), *By the people: A history of Americans as volunteers*. San Francisco: Joseey - Bass

- Farmer, P., Γαργαλιάνος, Δ., & Αυθίνος, Ι., (2006), *Αθλητικές Εγκαταστάσεις Σχεδιασμός, Κατασκευή, Συντήρηση, Οργάνωση και Διοίκηση Εγκαταστάσεων Αθλητισμού και Αναψυχής*, Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος
- Ζαχίλα, Α., (2012), *Συστήματα Οργάνωσης σε Ελληνικές Επιχειρήσεις: Από τη θεωρία στην πράξη*, Θεσσαλονίκη: Μεταπτυχιακή εργασία Α.Π.Θ
- Ζιάτας, Α., (2010), *Οργανωτική αποτύπωση κατασκευαστικής επιχείρησης μηχανολογικών εξαρτημάτων*, Ηράκλειο: Πτυχιακή εργασία Τ.Ε.Ι Κρήτης
- Gall M. D., Borg, W. R. & Gall, J.P., (2014), *Εκπαιδευτική Έρευνα: Βασικές Αρχές*, Εκδόσεις: Ι.Χ Πασχαλίδης
- James, P. (1998), *Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας*, Εκδόσεις: Κλειδάριθμος
- Κανελλόπουλος, Χ., (2003), *Μάνατζμεντ – Αποτελεσματική Διοίκηση σε Επιχειρήσεις, Οργανισμούς και Υπηρεσίες*, Αθήνα
- Katzenbach, J.R. & Smith, D.K., (1993), *The Discipline of Terms*, Harvard Business Review (March-April)
- Knoke, D. & Prenskey, D. (1984), *What relevance do organization theories have for voluntary associations?*, Social Science Quarterly
- Kouri, M., K., (1990), *Volunteerism and other adults*, Santa Barbara, CA: ABC-CLIO, Inc.
- Krackhardt, D. & Hanson, J.R, (1993), *Informal Networks: The Company Behind the Chart*, Harvard Business Review (July-August 1993), pp. 104-11.
- Κυριαζόπουλος, Π. & Σαμαντά, Ε. (2011), *Μεθοδολογία Εκπόνησης Διπλωματικών Εργασιών*. Σύγχρονη Εκδοτική: Αθήνα
- McGregor, J. (2006), *The Office Chart that Really Counts*, Business Week (February 27, 2006), p.p 48-49.
- McPherson, B.D, (1975), *Past, present and future perspectives for research in sport sociology*. International Review of Sport Sociology
- Mintzberg, H. (1979), *The Structuring of Organizations: A Synthesis of the Research*, Prentice-Hall
- Mohrman, S.A., Cohen S.G. & Mohrman A.M., (1996), *Designing Team-Based Organizations*, San Francisco: Jossey-Bass

- Mohrman, S.A., Galbraith, J.R., Lawler, E.E. et al., (1998), *Tomorrow's Organizations: Crafting Winning Strategies in a Dynamic World*, San Francisco: Jossey-Bass
- Montana, P. & Charnov, B. (2002), *Μάνατζμεντ*, Αθήνα: Κλειδάριθμος
- Nadler, D., & Trushman, M., (1988), *Strategic Organization Design*, USA: Harper Collins
- Ξυροτύρη-Κουφίδου, (1994), *Οργανωσιακή Θεωρία*, Θεσσαλονίκη: Έκδοση Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
- Παπαλεξανδρή, Ν. & Μπουραντάς, Δ., (2016), *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού*, Αθήνα : Εκδόσεις Μπένου
- Parker, G.M., (1995), *Cross-Functional Terms*, San Francisco: Jossey-Bass
- Πατρινός, Θ., (2003), *Μάνατζμεντ Ι, Εισαγωγή στη Διοίκηση Επιχειρήσεων*, Αθήνα: Ελληνικές Εκδόσεις.
- Πλαγάκη, Ν. (1997), *Η χρήση των οργανογραμμάτων στις μονάδες υγείας πρόνοιας*, Καλαμάτα: Πτυχιακή εργασία, Τ.Ε.Ι Καλαμάτας
- Schermerchorn, J.R. (2011), *Εισαγωγή στο Management*, Εκδόσεις: Broken Hill Publishers LTD
- Sills, D.L., (1972), *Voluntary Associations: Sociological Aspects*. In D.L. Sills (Ed.), *International Encyclopedia of the Social Sciences* (Vol. 16), New York: Cromwell, Collier-Macmillan
- Σκυλλάκος, Δ. (2017), *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού στον Αθλητισμό: Η Περίπτωση της Απασχόλησης Εθελοντών στην Αθλητική Διοργάνωση του Μαραθωνίου της Αθήνας*, Σπάρτη: Πτυχιακή Εργασία, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου.
- Slack, T.S., (1985), *The bureaucratization of a voluntary sport organization*. *International Review for the Sociology of Sport*
- Slack, N., Chambers, S., Johnston, R., (2007), *Διοίκηση Παραγωγής Προϊόντων και Υπηρεσιών*, (5^η Αγγλική εκδ.), Αθήνα: Κλειδάριθμος.
- Slack, T., Parent, M. (2006), *Understanding sport organizations; The application of organization theory (Second Edition)*, Champagne, IL: Human Kinetics.

Smith, D.H. (1981), *Altruism, volunteers and volunteerism*. Journal of Voluntary Action. Research: Boston College.

Special Olympics Organising Committee Athens 2011, (2011), *Εκπαιδευτικό Εγχειρίδιο Εθελοντών*, Αθήνα.

Strauss, A., Corbin, J., (1990), *Basics of qualitative research: Grounded Theory Procedures and Techniques*, Newbury Park, CA: Sage.

Ταβερνάρης, Α., (2011), *Οργανωτική Αποτίμωση Ξενοδοχειακού Συγκροτήματος – Grand Hotel – Mitsis Club Hotels*, Ηράκλειο: Πτυχιακή Εργασία Τ.Ε.Ι Κρήτης

Thomas, J.R. & Nelson, J.K., (2003), *Μέθοδοι Έρευνας στη Φυσική Δραστηριότητα*, Εκδόσεις: Π.Χ. Πασχαλίδης.

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

Auid, C. & Cuskelly, G., (2014), *Volunteer Management Program: Volunteer Management – A Guide to Good Practice*, Ανακτήθηκε στις 6.6.2019 από το: https://www.researchgate.net/publication/29458874_Volunteer_Management_Program_Volunteer_Management_-_A_Guide_to_good_practice?fbclid=IwAR1syJFRzvlxbY10ZC1GB7V6ky9X4reC2yiz-nmg2iQu9XyPH0ZuRXVaRG8

IOC, (2015), *Olympic Games Framework_Produced for the 2024 Olympic Games*, Ανακτήθηκε στις 5.6.2019 από το: https://stillmed.olympic.org/Documents/Host_city_elections/IOC_Olympic_Games_Framework_English_Interactive.pdf

Ιστορικό ρεκόρ για το Μαραθώνιο της Αθήνας, Ανακτήθηκε στις 2.12.2018 από το : <https://www.athensauthenticmarathon.gr/site/index.php/el/news-gr/news-articles-gr/121-news-2018-gr/536-aam-208-entries-record-gr>

Οργανόγραμμα με τη μορφή αντιστραμμένου δέντρου, Ανακτήθηκε στις 3.2.2019 από το: <https://eclass.teicrete.gr/modules/auth/opencourses.php?fc=121>

Perry, M., Foley, P. & Rumpf, P. (1996), *Event Management: An Emerging Challenge in Australian Higher Education*, Ανακτήθηκε στις 24.2.2019 από το: https://www.researchgate.net/publication/233643735_Events_Management_An_Emerging_Challenge_in_Australian_Higher_Education

Steinbach, D., Guett, M. & Freytag G., (2012), *Training 4 Volunteers: Mapping Strategies and Good Practices of Human Resource Development for Volunteers in Sport Organizations in Europe*, Ανακτήθηκε στις 24.2.2019 από το: https://www.researchgate.net/publication/261555350_Training_4_Volunteers_Mapping_Strategies_and_Good_Practices_of_Human_Resource_Development_for_Volunteers_in_Sport_Organizations_in_Europe

Tokyo 2020 Organising Committee, (2015), *Tokyo 2020 Games Foundation Plan*, Ανακτήθηκε στις 5.6.2019 από το: <https://tokyo2020.org/en/games/plan/>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Έντυπο Ενημέρωσης – Συγκατάθεσης Εθελοντών

Έντυπο Ενημέρωσης – Συγκατάθεσης

Αγαπητέ κύριε _____,

Είμαι φοιτήτρια του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και συγκεκριμένα του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Αθλητισμού, στο οποίο πραγματοποιώ τη μεταπτυχιακή μου διατριβή με θέμα “Δομή και Λειτουργία του Ανθρώπινου Δυναμικού στις Μεγάλες Αθλητικές Διοργανώσεις”, μελετώντας την περίπτωση του 36^{ου} Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας. Επέλεξα να μελετήσω το συγκεκριμένο θέμα καθώς είναι η μεγαλύτερη διοργάνωση που πραγματοποιείται στην Ελλάδα με αποτέλεσμα να χρειάζεται και τον αντίστοιχο αριθμό ανθρώπινου δυναμικού – εθελοντών - ώστε να υλοποιηθεί στο βέλτιστο προσφέροντας τις αρτιότερες υπηρεσίες σε αθλητές και θεατές.

Αν αποφασίσετε ότι επιθυμείτε να συμμετάσχετε στη μελέτη μου, θα πραγματοποιηθούν οι ακόλουθες ενέργειες:

1) Θα ακολουθήσει συνέντευξη σε ομάδα επικέντρωσης ώστε να γίνει η ενημέρωση σχετικά με τη δομή και τις συνθήκες απασχόλησης των εθελοντών στα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών καθώς και την ημέρα του αγώνα. Η συνέντευξη θα διαρκέσει περίπου 90-120 λεπτά, ενώ θα γίνει η ηχογράφησή της ώστε να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα.

2) Δεν υπάρχουν προβλεπόμενοι κίνδυνοι ή δυσχέρειες.

3) Μετά τη συλλογή των δεδομένων της έρευνάς, θα γίνει η ανάλυση των αποτελεσμάτων. Θα έχετε τη δυνατότητα να διαβάσετε το τμήμα της μελέτης που βασίζεται σε εσάς.

Η συμμετοχή στην έρευνα είναι εθελοντική. Αν αποφασίσετε να συμμετάσχετε, είστε ελεύθεροι να αποσύρετε τη συγκατάθεσή σας και να διακόψετε τη συμμετοχή σας, οποιαδήποτε στιγμή χωρίς κυρώσεις. Η έρευνα θα πραγματοποιηθεί σε μέρα, ώρα και τοποθεσία που εξυπηρετεί την ομάδα που θα λάβει μέρος.

Όλα τα στοιχεία που συλλέγονται για τη συγκεκριμένη έρευνα είναι ιδιοκτησία του ερευνητή. Κάθε πληροφορία που αποκτάται σε σχέση με τη συγκεκριμένη έρευνα και μπορεί να ταυτιστεί με εσάς θα παραμείνει εμπιστευτική και θα αποκαλύπτεται μόνο κατόπιν της άδειάς σας. Ο χειρισμός των δεδομένων θα πραγματοποιηθεί με βάση

τους κανονισμούς του APA (Αμερικάνικη Ψυχολογική Εταιρία). Για να παραμείνει η ανωνυμία σας θα χρησιμοποιηθούν όλα τα μέσα διασφάλισής της. Η μεθοδολογία της έρευνας εμποδίζει την πλήρη ανωνυμία σε όλες τις καταστάσεις, γι αυτό και θα χρησιμοποιηθούν ψευδώνυμα όπου θα προστατεύσουν την ταυτότητά σας απο εξωτερικούς παράγοντες.

Τα αρχεία των μαγνητοφωνήσεων θα βρίσκονται στην κατοχή του συγγραφέα για ένα (1) χρόνο, έπειτα απο την έλευση του χρόνου θα καταστραφούν. Η συλλογή των αρχείων και των δεδομένων πραγματοποιείται μόνο για επιστημονικούς σκοπούς.

Με τη συμμετοχή σας στη μελέτη συνεισφέρετε για τη φύση της δομής και λειτουργίας του ανθρώπινου δυναμικού στις μεγάλες διοργανώσεις και συγκεκριμένα του 36^{ου} Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας. Αυτή η έρευνα μπορεί να αποτελέσει οδηγό για νέους διοργανωτές αλλά και αποφοίτους σχολών αθλητικής διοίκησης που θέλουν να εισαχθούν στις αθλητικές διοργανώσεις.

Τέλος, οι σχολές που προάγουν την αθλητική διοίκηση γνωρίζοντας το επαγγελματικό υπόβαθρο που θα πρέπει να έχει ο εν δυνάμει εργαζόμενος θα βρίσκονται σε θέση να εκπαιδεύσουν σωστά τους φοιτητές ώστε εκείνοι με τη σειρά τους να είναι έτοιμοι να προσφέρουν με τη συμμετοχή τους σε μεγάλα γεγονότα.

Αν έχετε οποιαδήποτε ερώτηση, παρακαλώ να επικοινωνήσετε ελεύθερα μαζί μου (Μαρία Ανδροπούλου, 698 632 0382).

Η υπογραφή σας δηλώνει ότι έχετε διαβάσει και κατανοήσει τις πληροφορίες που σας δόθηκαν παραπάνω, ότι συμμετέχετε με τη θέλησή σας, ότι μπορείτε να αποσύρετε τη συγκατάθεσή σας ανά πάσα στιγμή και να διακόψετε τη συμμετοχή σας χωρίς κυρώσεις, ότι θα λάβετε αντίγραφο αυτού του εντύπου και ότι δεν παραιτείστε απο νομικά μέτρα, δικαιώματα ή διεκδικήσεις.

Υπογραφή & Ονοματεπώνυμο Συμμετέχοντα

Υπογραφή & Ονοματεπώνυμο Ερευνητή

Ημερομηνία

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Έντυπο Ενημέρωσης – Συγκατάθεσης εργαζομένου

Έντυπο Ενημέρωσης – Συγκατάθεσης

Αγαπητέ κύριε _____,

Είμαι φοιτήτρια του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και συγκεκριμένα του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Αθλητισμού, στο οποίο πραγματοποιώ τη μεταπτυχιακή μου διατριβή με θέμα “Δομή και Λειτουργία του Ανθρώπινου Δυναμικού στις Μεγάλες Αθλητικές Διοργανώσεις”, μελετώντας την περίπτωση του 36^{ου} Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας. Επέλεξα να μελετήσω το συγκεκριμένο θέμα καθώς είναι η μεγαλύτερη διοργάνωση που πραγματοποιείται στην Ελλάδα με αποτέλεσμα να χρειάζεται και τον αντίστοιχο αριθμό ανθρώπινου δυναμικού – εργαζομένων και εθελοντών - ώστε να υλοποιηθεί στο βέλτιστο προσφέροντας τις αρτιότερες υπηρεσίες σε αθλητές και θεατές.

Αν αποφασίσετε ότι επιθυμείτε να συμμετάσχετε στη μελέτη μου, θα πραγματοποιηθούν οι ακόλουθες ενέργειες:

- 1) Θα ακολουθήσει προσωπική συνέντευξη ώστε να γίνει η ενημέρωση σχετικά με τη δομή και το ανθρώπινο δυναμικό που χρειάζεται ώστε να πραγματοποιηθεί η διοργάνωση. Η συνέντευξη θα διαρκέσει περίπου 30-45 λεπτά, ενώ θα γίνει η ηχογράφησή της ώστε να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα.
- 2) Δεν υπάρχουν προβλεπόμενοι κίνδυνοι ή δυσχέρειες.
- 3) Μετά τη συλλογή των δεδομένων της έρευνάς, θα γίνει η ανάλυση των αποτελεσμάτων. Θα έχετε τη δυνατότητα να διαβάσετε το τμήμα της μελέτης που βασίζεται σε εσάς.

Η συμμετοχή στην έρευνα είναι εθελοντική. Αν αποφασίσετε να συμμετάσχετε, είστε ελεύθεροι να αποσύρετε τη συγκατάθεσή σας και να διακόψετε τη συμμετοχή σας, οποιαδήποτε στιγμή χωρίς κυρώσεις. Η έρευνα θα πραγματοποιηθεί κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας σας ή σε μέρα, ώρα και τοποθεσία που σας εξυπηρετεί.

Όλα τα στοιχεία που συλλέγονται για τη συγκεκριμένη έρευνα είναι ιδιοκτησία του ερευνητή. Κάθε πληροφορία που αποκτάται σε σχέση με τη συγκεκριμένη έρευνα και μπορεί να ταυτιστεί με εσάς θα παραμείνει εμπιστευτική και θα αποκαλύπτεται μόνο κατόπιν της άδειάς σας. Ο χειρισμός των δεδομένων θα πραγματοποιηθεί με βάση τους κανονισμούς του APA (Αμερικάνικη Ψυχολογική Εταιρία). Για να παραμείνει η

ανωνυμία σας θα χρησιμοποιηθούν όλα τα μέσα διασφάλισής της. Η μεθοδολογία της έρευνας εμποδίζει την πλήρη ανωνυμία σε όλες τις καταστάσεις, γι αυτό και θα χρησιμοποιηθούν ψευδώνυμα όπου θα προστατεύσουν την ταυτότητά σας απο εξωτερικούς παράγοντες.

Τα αρχεία των μαγνητοφωνήσεων θα βρίσκονται στην κατοχή του συγγραφέα για ένα (1) χρόνια, έπειτα απο την έλευση του χρόνου θα καταστραφούν. Η συλλογή των αρχείων και των δεδομένων πραγματοποιείται μόνο για επιστημονικούς σκοπούς.

Με τη συμμετοχή σας στη μελέτη συνεισφέρετε για τη φύση της δομής και λειτουργίας του ανθρώπινου δυναμικού στις μεγάλες διοργανώσεις και συγκεκριμένα του 36^{ου} Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας. Αυτή η έρευνα μπορεί να αποτελέσει οδηγό για νέους διοργανωτές αλλά και αποφοίτους σχολών αθλητικής διοίκησης που θέλουν να εισαχθούν στις αθλητικές διοργανώσεις.

Τέλος, οι σχολές που προάγουν την αθλητική διοίκηση γνωρίζοντας το επαγγελματικό υπόβαθρο που θα πρέπει να έχει ο εν δυνάμει εργαζόμενος θα βρίσκονται σε θέση να εκπαιδεύσουν σωστά τους φοιτητές ώστε εκείνοι με τη σειρά τους να είναι έτοιμοι να προσφέρουν με τη συμμετοχή τους σε μεγάλα γεγονότα.

Αν έχετε οποιαδήποτε ερώτηση, παρακαλώ να επικοινωνήσετε ελεύθερα μαζί μου (Μαρία Ανδροπούλου, 698 632 0382).

Η υπογραφή σας δηλώνει ότι έχετε διαβάσει και κατανοήσει τις πληροφορίες που σας δόθηκαν παραπάνω, ότι συμμετέχετε με τη θέλησή σας, ότι μπορείτε να αποσύρετε τη συγκατάθεσή σας ανά πάσα στιγμή και να διακόψετε τη συμμετοχή σας χωρίς κυρώσεις, ότι θα λάβετε αντίγραφο αυτού του εντύπου και ότι δεν παραιτείστε απο νομικά μέτρα, δικαιώματα ή διεκδικήσεις.

Υπογραφή & Ονοματεπώνυμο Συμμετέχοντα

Υπογραφή & Ονοματεπώνυμο Ερευνητή

Ημερομηνία

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ
Ερωτήσεις Εθελοντών

36^{ος} ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΣ ΜΑΡΑΘΩΝΙΟΣ ΑΘΗΝΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΘΕΛΟΝΤΩΝ

Α' ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΟΓΗ –ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ-ΑΝΑΘΕΣΗ

1. Τι διαδικασία ακολουθήσατε για να δηλώσετε συμμετοχή στον Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας;
2. Πως ενημερωθήκατε για την επιλογή σας ως εθελοντής στον ΑΜΑ;
3. Πραγματοποιήθηκαν γενικές εκπαιδεύσεις σχετικά με τον ΑΜΑ από το τμήμα εθελοντισμού; Αν ναι κάλυψαν όλες τις απορίες που μπορεί να προέκυψαν;
4. Πως μάθατε για τη θέση στην οποία είχατε επιλεγεί την ημέρα του αγώνα και από ποιον;
5. Ήσασταν ικανοποιημένος με τη θέση που είχατε; Αν όχι κάνατε αίτημα ώστε να αλλάξετε θέση; Ποια η αντιμετώπιση του τμήματος εθελοντισμού;

Β' ΦΑΣΗ: ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

1. Κατά την ενημέρωσή σας για τη διαθεσιμότητα σας στα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών ποιος επικοινωνήσε μαζί σας για τη διαθεσιμότητά και τις βάρδιές σας;
2. Εάν προέκυπτε ή προέκυψε οποιοδήποτε πρόβλημα στο κέντρο προετοιμασίας υλικού και εγγραφών ποιον θα ενημερώνατε ή ενημερώσατε πρώτα;
3. Ποιες είναι οι προτάσεις βελτίωσης σχετικά με τα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών;
4. Παρατηρήσατε ασυνήθιστες/απαξιωτικές συμπεριφορές προς εσάς από τους εργαζομένους της διοργάνωσης στα κέντρα προετοιμασίας υλικού και εγγραφών;

Γ' ΦΑΣΗ: ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΗΝ ΗΜΕΡΑ ΤΟΥ ΑΓΩΝΑ

1. Υπήρχε επικοινωνία με τον ομαδάρχη σας μέχρι και μία μέρα πριν τον αγώνα σχετικά με την ώρα που θα πρέπει να βρίσκεστε στη θέση σας ή για την ειδική εκπαίδευση της θέσης σας ή όλη η ενημέρωση προήλθε από το τμήμα εθελοντισμού;
2. Πραγματοποιήθηκε ειδική εκπαίδευση από τον ομαδάρχη σας σχετικά με το ποια ήταν τα καθήκοντά σας; Αν ναι τι περιείχε η εκπαίδευση;

3. Εάν προέκυπτε ή προέκυψε οποιοδήποτε πρόβλημα στη θέση που βρισκόσασταν την ημέρα του αγώνα ποιον θα ενημερώνατε ή ενημερώσατε πρώτα;
4. Ποιες είναι οι προτάσεις βελτίωσης σχετικά με την ημέρα του αγώνα;
5. Είχατε επαφή με τους εργαζόμενους της διοργάνωσης; Αν ναι, παρατηρήσατε ασυνήθιστες/απαξιωτικές συμπεριφορές προς εσάς από τους εργαζόμενους της διοργάνωσης την ημέρα του αγώνα;

Δ' ΦΑΣΗ: ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΑΓΩΝΑ

1. Λάβατε βεβαίωση συμμετοχής;
2. Οι διοργανωτές έκαναν ως ένδειξη ευγνωμοσύνης κάποια τελετή ή αναμνηστικό δώρο προς τους εθελοντές για τις υπηρεσίες που προσέφεραν;

Ε' ΦΑΣΗ: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟ

1. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησής σας σχετικά με τον 36^ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας;
2. Ποια είναι η σχέση σας με τον εθελοντισμό γενικά;
3. Θα συμμετείχατε ξανά στις διοργανώσεις του Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας;
4. Ο Αυθεντικός Μαραθώνιος της Αθήνας σας επηρέασε ώστε να συμμετέχετε εθελοντικά και σε άλλους αγώνες;

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

Ερωτήσεις Εργαζόμενου

36^{ος} ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΣ ΜΑΡΑΘΩΝΙΟΣ ΑΘΗΝΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ

Α' ΦΑΣΗ: Δομή τμήματος εθελοντισμού

- Απο πόσα επίπεδα ιεραρχίας αποτελείται η δομή του τμήματος Μαραθωνίου;
- Ποιο είδος οργανωτικής δομής έχει το τμήμα Μαραθωνίου;
- Υπήρχε οριζόντια διάταξη της οργανωτικής δομής; Αν ναι απο πόσους και ποιους τομείς αποτελούταν;
- Το τμήμα Μαραθωνίου αποτελούταν από τα πέντε μέρη ενός οργανισμού;
- Οργανόγραμμα του τμήματος εθελοντισμού του 36^{ου} Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας

Β' ΦΑΣΗ: Εργαζόμενο προσωπικό

- Το προσωπικό που δεν είχε δουλέψει ξανά για τον ΑΜΑ στο τμήμα Εθελοντισμού έλαβε την απαραίτητη εκπαίδευση για τη θέση που ανέλαβε; Αν ναι τι εκπαίδευση πραγματοποιήθηκε;
- Υπήρχε αγγελία σχετικά με τις θέσεις εργασίας που χρειάζονταν υποστήριξη για τον 36^ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας;
- Η επιλογή του προσωπικού για την περίοδο της προετοιμασίας και της ημέρας του αγώνα έγινε με συγκεκριμένα κριτήρια που έπρεπε να πληρούν οι εργαζόμενοι; Αν ναι, ποια ήταν αυτά;
- Πόσα άτομα είχαν εργασιακή σχέση στο τμήμα εθελοντισμού και σε τι θέσεις προσέφεραν τις υπηρεσίες τους;

Γ' ΦΑΣΗ: Εθελοντές

- Πόσες και τι εκπαιδεύσεις πραγματοποιήθηκαν από το τμήμα εθελοντισμού προς τους εθελοντές;
- Τι πληροφοριακό υλικό δόθηκε στους εθελοντές για τα κέντρα προετοιμασίας υλικού, εγγραφών και για τις θέσεις που θα έχουν την ημέρα του αγώνα;
- Πως και με τι μέσα πραγματοποιούνταν οι επικοινωνίες του τμήματος εθελοντισμού με τους εθελοντές; Υπήρξαν γενικές πληροφορίες που

στέλνονταν κατευθείαν σε όλους τους εθελοντές από το τμήμα εθελοντισμού και ειδικές πληροφορίες που ενημέρωναν οι ομαδάρχες;

- Πόσα άτομα προσέφεραν τις εθελοντικές τους υπηρεσίες στο τμήμα εθελοντισμού και σε τι θέσεις προσέφεραν τις υπηρεσίες τους;
- Οι εθελοντές για να υποστηρίξουν τον Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας επιλέγησαν όλοι ή οι επιλογές έγιναν με κριτήρια; Αν υπήρχαν κριτήρια ποια ήταν αυτά;
- Ποιες εθελοντικές συνεργασίες με φορείς και οργανισμούς είχατε κατά τις ημέρες πριν τη διεξαγωγή του αγώνα, την ημέρα του αγώνα καθώς και τις ημέρες μετά τον αγώνα;
- Παρατηρήθηκαν ασυνήθιστες/απαξιωτικές συμπεριφορές ή και εντάσεις μεταξύ εθελοντών και εργαζομένων;
- Ποιος ήταν ο συνολικός αριθμός εθελοντών που προσέφεραν τις υπηρεσίες τους για τον 36^ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας;

Δ' ΦΑΣΗ: Προτάσεις βελτίωσης

- Ποιες είναι οι προτάσεις βελτίωσης που έχετε για το τμήμα εθελοντισμού;