

چکیده

هدف از این پژوهش، بررسی ارتباط بین توانمندسازی روانشناختی با رضایت شغلی و کیفیت خدمات داخلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان‌های خراسان شمالی و رضوی بود. این تحقیق به روش توصیفی-همبستگی انجام شد و جامعه آماری آن را کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان‌های خراسان شمالی و رضوی ($N=462$) تشکیل دادند. برای گردآوری داده‌ها، از پرسشنامه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، پرسشنامه توانمندسازی روانشناختی (اسپریتزر، ۱۹۹۵)، رضایت شغلی ارزیابی سازمانی میشیگان (کامان، فیچمن، جنکینس و کلس، ۱۹۷۹) و کیفیت خدمات داخلی (دی‌ژی، ۲۰۰۵) استفاده گردید. برای تعیین روایی صوری و محتوایی این پرسشنامه‌ها از نظرات ۱۰ تن از صاحب نظران و اساتید مدیریت ورزشی کمک گرفته شد و برای تعیین روایی‌سازه پرسشنامه‌های مورد استفاده از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. سپس پایایی آنها با استفاده از آلفای کرونباخ بر روی یک گروه ۳۰ نفری از کارکنان به ترتیب ۰/۸۴، ۰/۷۱، ۰/۹۱ به دست آمد.

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که بین توانمندسازی روانشناختی و رضایت شغلی و همچنین بین توانمندسازی روانشناختی و کیفیت خدمات داخلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. بیشترین همبستگی بین توانمندسازی روانشناختی و کیفیت خدمات داخلی ($r=0/57$) وجود دارد. نتایج آزمون مدلسازی معادلات ساختاری نیز نشان می‌دهد که توانمندسازی روانشناختی به طور مستقیم بر رضایت شغلی (۰/۳۷) و همچنین به طور مستقیم (۰/۴۸) و هم به طور غیر مستقیم (۰/۰۷) بر کیفیت خدمات داخلی تأثیر دارد. رضایت شغلی نیز بر کیفیت خدمات داخلی (۰/۲۱) تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد. در قسمت اثر کل مشخص شد بیشترین تأثیر بر کیفیت خدمات داخلی مربوط به توانمندسازی روانشناختی می‌باشد. ضریب تعیین متغیرهای درون‌زا نشان داد که ۳۵٪ از واریانس کیفیت خدمات داخلی توسط متغیرهای توانمندسازی روانشناختی و رضایت شغلی و ۱۳٪ از کل تغییرات رضایت شغلی توسط توانمندسازی روانشناختی در بین کارکنان تبیین شده است. در نهایت، کلیه شاخص‌های برازش مدل، نشان دهنده برازش نسبتاً مطلوب مدل بودند.

واژه های کلیدی: توانمندی روانشناختی، خدمات داخلی، اداره ورزش و جوانان