

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



عضویت در خبرنامه



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی



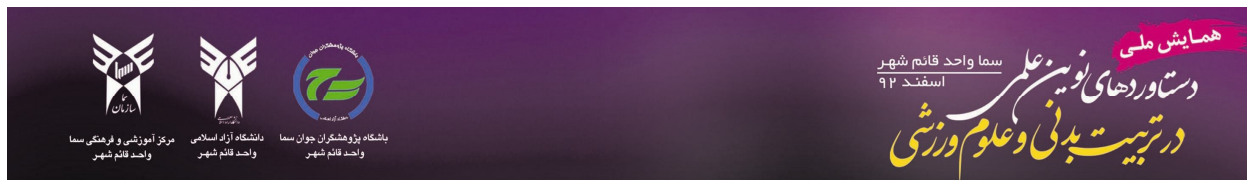
مباحث پیشرفته یادگیری عمیق؛
شبکه های توجه گرافی
(Graph Attention Networks)



کارگاه آنلاین آموزش استفاده از
وب آو ساینس



کارگاه آنلاین مقاله روزمره انگلیسی



بررسی ارتباط بین کیفیت خدمات داخلی و رضایت شغلی از دیدگاه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان

عالیه محمودی، حسین پیمانی زاد، حسن فهیم دوین، ناصر بای

کارشناس ارشد مدیریت ورزشی، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد مشهد، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد مشهد، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد آرادشهر

مقدمه

قرن بیست و یکم به عنوان «دنیای تغییرات سریع» نام گذاری شده است. بر این اساس سازمان‌ها تلاش می‌کنند تا از طریق به‌کارگیری راه‌های گوناگون و اتخاذ استراتژی‌هایی متفاوت از رقبای خود عمل‌کرد سازمانی خود را بهبود ببخشند. توجه به کیفیت خدمات ارائه شده در داخل سازمان از جمله راه‌هایی است که می‌تواند موجب جلب رضایت مشتریان خارج از سازمان و در نهایت بهبود عمل‌کرد سازمان گردد. توجه به سطوح کیفیت خدمات داخلی و اتخاذ رویه‌هایی برای بهبود و توسعه آن می‌تواند موجب رضایت مشتریان درون سازمان که در واقع همان کارکنان سازمان می‌باشند، گردد و این فرایند می‌تواند در نهایت موجب رضایت مشتریان خارج از سازمان و ارتقاء عمل‌کرد سازمان شود

روش‌شناسی

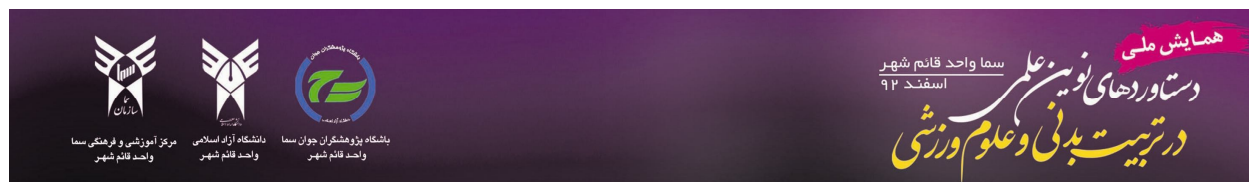
هدف کلی این پژوهش بررسی ارتباط بین کیفیت خدمات داخلی و رضایت شغلی از دیدگاه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان می‌باشد. این تحقیق براساس هدف از نوع کاربردی و بر مبنای روش از نوع توصیفی همبستگی است. جامعه آماری کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان حدود ۲۱۰ نفر می‌باشند. براساس فرمول برآورد حجم نمونه مورگان نمونه آماری ۱۳۷ نفر هستند. به منظور گردآوری اطلاعات دو پرسشنامه کیفیت خدمات داخلی مدل دی‌ئی (۲۰۰۵) و پرسشنامه رضایت شغلی مدل مینه سوتا (۲۰۰۳) مورد استفاده قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی و در آمار توصیفی از شاخص‌های گرایش مرکزی و شاخص‌های پراکندگی (جداول توزیع فراوانی، نمودارهای توصیفی و شاخص‌های مرکزی و پراکندگی نظیر: میانگین، انحراف استاندارد، میانه و ...) و در آمار استنباطی از آزمون آزمون کولموگروف اسمیرنوف جهت تعیین طبیعی بودن توزیع داده‌ها، ضریب همبستگی پیرسون، اسپیرمن، آزمون t استفاده شد. ضمناً برای انجام محاسبات، بسته نرم افزاری SPSS ۱۶ بکار گرفته شد.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج مربوط به تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌های پژوهش نشان داد بین کیفیت خدمات داخلی در سطح فردی و رضایت شغلی و بین کیفیت خدمات داخلی در سطح بخش‌ها و رضایت شغلی و بین کیفیت خدمات داخلی در سطح سازمان و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. در نهایت نتایج تحقیق نشان داد، به‌صورت کلی کیفیت خدمات داخلی و رضایت شغلی دارای رابطه معنی‌داری می‌باشند.

جدول ۱-۱) نتیجه آزمون همبستگی اسپیرمن جهت بررسی رابطه کیفیت خدمات داخلی و رضایت شغلی از دیدگاه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان

کیفیت خدمات داخلی			مقطع
سطح معنی‌داری	ضریب همبستگی اسپیرمن	تعداد	
۰/۰۰۰۱	۰/۵۳۲	۱۳۷	رضایت شغلی



واژگان کلیدی: کیفیت خدمات داخلی، رضایت شغلی، کارمند.

منابع

احمدی، علی. علی دوست قهفرخی، ابراهیم (۱۳۹۱). به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات و رضایتمندی تماشاگران در ورزشگاه های میزبان لیگ قهرمانان آسیا، فصل نامه مدیریت ورزشی پاییز ۹۱، شماره ۱۴ ص ۳۱-۴۷

پورسلطانی زرنندی، حسن. قنبرپور نصرتی، امیر. رسولی، مهدی. ساعت چیان، وحید (۱۳۹۰). ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با کیفیت خدمات داخلی در فدراسیون های منتخب. پذیرفته شده و آماده چاپ در نشریه علوم حرکتی و ورزش دانشگاه تربیت معلم تهران

باوقار، سوسن. ناظم زادگان، کاظم. (۱۳۸۸). "بررسی ارتباط بین کیفیت خدمات داخلی با فرهنگ یادگیری سازمانی، رضایت شغلی، انگیزش یادگیری و تعهد سازمانی در ادارات کل تربیت بدنی". چکیده مقالات هفتمین همایش بین المللی تربیت بدنی و علوم ورزشی، تهران. اسفند، ۱۳۸۸.

Amirtash Ali Mohammad, Mozaffari Syed Amir Ahmad, Bai Naser The Relationship between Internal Service Quality and Organizational Performance in Iran's Ministry of Sports and Youth *J. Basic Journal of Basic and Applied. Appl. Sci. Res.*, ۲(۱۱)۱۱۸۲۹-۱۱۸۳۳, ۲۰۱۲.

Bai Naser, Zabihi Esmaeil, Jorabloo Masood and Sheikh Mahmood (۲۰۱۳). The relationship between internal service quality and physical education faculty members' job satisfaction in dist. ۱۰ of Islamic Azad University, Iran Pelagia Research Library European Journal of Experimental Biology. ۳(۲):۳۷۹-۳۸۲ ISSN: ۲۲۴۸-۹۲۱۵ CODEN (USA): EJEBAU

SID



سرویس های
ویژه



سرویس ترجمه
تخصصی



کارگاه های
آموزشی



بلاگ
مرکز اطلاعات علمی



عضویت در
خبرنامه



فیلم های
آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی



مباحث پیشرفته یادگیری عمیق؛
شبکه های توجه گرافی
(Graph Attention Networks)



کارگاه آنلاین آموزش استفاده از
وب آوساینس



کارگاه آنلاین مقاله روزمره انگلیسی