

ارتباط خودکار آمدی شغلی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان با رضایت مشتریان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان

لقمان کشاورز^{۱*}، سمیرا سرخوش^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۱۰/۱۵، تاریخ تصویب: ۱۳۹۲/۱/۲۴

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی ارتباط خودکار آمدی شغلی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان با رضایت مشتریان در اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان بود. جامعه آماری تحقیق شامل ۳۴۵ نفر از مدیران، کارکنان و روسای تربیت بدنی شهرها و شهرستانهای استان کرمان بود که با توجه به اهمیت و تعداد محدود، در بخش مدیران ستادی همه ۱۵ نفر، در بخش کارکنان و مشتریان بر اساس جدول مورگان به ترتیب ۷۵ و ۱۵۰ نفر به طور تصادفی طبقه ای برای نمونه تحقیق انتخاب شدند. برای دستیابی به اهداف تحقیق از پرسشنامه های خودکار آمدی عمومی شرر، تعهد سازمانی آلن و مایر و پرسشنامه محقق ساخته رضایت مشتری استفاده شد. روایی هر سه پرسشنامه به تأیید ۱۵ نفر از متخصصین رسید و پایایی آنها در یک تحقیق مقدماتی بر روی ۳۰ نفر آزمودنی و با استفاده از روش آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت و پایایی آنها به ترتیب ۰/۷۹، ۰/۸۷ و ۰/۸۵ محاسبه شد. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده از روشهای آماری توصیفی و استنباطی از جمله کولموگروف اسمیرنوف، t تک نمونه ای، رگرسیون خطی، رگرسیون چند گانه و تحلیل مسیر با کمک نرم افزار SPSS استفاده شد. یافته های تحقیق نشان داد که خودکار آمدی شغلی مدیران به صورت مستقیم با ضریب مسیر ۰/۷ با تعهد سازمانی کارکنان ارتباط مستقیم معنادار و با رضایت مشتریان با ضریب مسیر ۰/۵۳ ارتباط مستقیم معنادار دارد. همچنین تعهد سازمانی کارکنان با ضریب مسیر ۰/۶۱ با رضایت مشتریان ارتباط مستقیم دارد. همچنین خودکار آمدی شغلی مدیران نیز به طور غیر مستقیم با ضریب مسیر ۰/۹۶ و از طریق تعهد سازمانی کارکنان با رضایت مشتریان اداره کل ورزش و جوانان ارتباط معناداری دارد.

واژه های کلیدی:

خودکار آمدی، تعهد، رضایت مشتری، اداره کل ورزش و جوانان

مقدمه

عصر حاضر، عصر تغییر و تحولات شدید و شتابنده نام گرفته است. سازمان های مختلف برای دوام و بقا ناگزیرند خود را با تغییر و تحولات پرشتاب و بی سابقه هماهنگ کرده و به موازات تغییرات سخت افزاری، نیروی انسانی و نرم افزاری خود را نیز به روز کرده تا بتوانند پاسخگوی خواسته های جامعه و بویژه مخاطبان و مشتریان خود باشند؛ بسیاری بر این عقیده اند که فشارهای بیرونی برآمده از کوچک شدن بازارهای دسترس پذیر و تلاش های درونی سازمانها برای توسعه روز افزون خدمات درخور ارایه به مشتریان و جامعه باعث شده است تا سازمانها به دنبال فعالیت های جدید و روش های نوین در ارایه خدمات مناسبتر، راحت تر و با سودمندی بیشتر برای مشتریان باشند (Culverson, 2002). در این مسیر توجه به نیازهای مشتریان و عوامل دارای اهمیت برای آنها و در نهایت رضایتمندی آنها از چگونگی فعالیت و ارائه خدمات می تواند عنصری تعیین کننده در رسیدن به موفقیت و اهداف سازمان باشد. در چنین شرایطی سازمان ها برای توفیق در فرآیند مزبور، نیازمند مدیرانی هستند که از توانایی و خودکارآمدی بالایی برای افزایش تعهد سازمانی کارکنان که به عنوان یکی از مهم ترین پل های ارتباطی سازمان و مدیران با مشتریان به منظور ارائه خدمات مناسب جهت کسب رضایت مشتریان برخوردار باشند. در این رابطه باندورا، خودکارآمدی را یک عقیده شخصی در توانایی فرد برای انجام موفقیت آمیز یک کار خاص تعریف کرده و آن را به عنوان یکی از عوامل انگیزشی فرد برای انجام هر فعالیتی می داند (Bandura, 2000). همچنین وی خودکارآمدی را یک عامل تعیین کننده مؤثر برای تلاش افراد و مقاومت آن ها در برابر هر فعالیتی دانسته و آن را به عنوان باورهای افراد به توانایی های خود در انجام وظایف به طور موفقیت آمیز تعریف کرده است (Bandura, 2000). همچنین گیسست باورهای خودکارآمدی را به عنوان پیامد فرآیند وارزیابی اطلاعات در مورد توانایی فرد تعریف کرده است (Bandura, 2001). خودکارآمدی بر اساس چهار منبع تجربه های موفق، تجربه جانشینی، ترغیب های کلامی، حالات عاطفی و فیزیولوژیکی شکل می گیرد که آگاهی دهنده نیستند، بلکه آنها داده های خام هستند که از طریق پردازش شناختی آموزنده می شوند (Bandura, 1997). برگرفته از مفهوم خودکارآمدی باندورا، خودکارآمدی شغلی نیز به عنوان قضاوت فرد در مورد توانایی خود برای انجام اصل تکالیف در چارچوب شغلی و حرفه ای معین تعریف شده است (Betz, 1981). خودکارآمدی شغلی از انگیزش و رفتار تاثیر گرفته و به طور متقابل بر آنها تاثیر می گذارد و سطوح بالای آن موجب افزایش مشارکت فرد در تکالیف و رفتارهای شغلی می گردد (Betz, 1981). در این زمینه تحقیقات نشان می دهد که خودکارآمدی شغلی پیش بینی کننده مهمی برای کاوش شغلی (Blustein, 1989)، بالیدگی شغلی (Luzzo, 1995)، ثبات در الگوهای شغلی (Gianakos, 1999)

و در نهایت عملکرد شغلی (Judge, 2001) به شمار می آید. همچنین خودکارآمدی شغلی در ارتباط با متغیرهای شغلی دیگر مانند رضایت شغلی، تعهد، عملکرد، ناامنی شغلی (بطور منفی) می باشد (Rigotti, 2008) که این سازه را به عنوان یک عامل مهم در زمینه شغلی مطرح می سازد.

در خصوص تعهد سازمانی نیز آلن و میر (۱۹۹۰) بر این باورند که تعهد سازمانی از سه بُعد مجزا تشکیل شده است که هر بعد ویژگی های متمایزی دارد، که رفتار و نگرش های فرد را به طرق مختلف تحت تأثیر قرار می دهد (Allen, 1990). به طوری که تعهد عاطفی به عنوان یک وابستگی احساسی با عاطفی نسبت به سازمان اشاره دارد، چنانچه افراد با تعهد عاطفی با سازمان همانندسازی و به آن وابسته و از عضویت در آن لذت می برند، فرد با احساس تعهد عاطفی معمولاً سطح عملکرد بالایی را ارائه می دهد، بر خورد کاری مثبتی خواهد داشت و تمایل دارد که در سازمان مانده و ادامه همکاری دهد. تعهد مستمر بر مبنای رابطه ی کارکنان با سازمان می باشد. به این صورت که کارکنان در ازای تلاش چه چیزی دریافت می کنند؟ و اگر سازمان را ترک کنند چه چیزی را از دست خواهند داد؟ چنین تعهدی موجب می شود که افراد از ترک سازمان منصرف شده و نسبت به سازمان احساس تعهد کنند. به علت هزینه های مالی، اجتماعی، روانی و سایر هزینه هایی که با ترک سازمان بر آن متحمل می شود، افراد با تعهد استمراری بهترین تلاش شان را تنها زمانی انجام می دهند که پاداش ها با انتظاراتشان هماهنگ باشد. به بیان دیگر تعهد استمراری، بازتابی است از برآورد هزینه های ناشی از ترک سازمان در برابر مزایای حاصل از سازمان. تعهد هنجاری بر مبنای تجارب اجتماعی سازمانی ایجاد شده است. این تجارب تأکید بر شایستگی و وفادار بودن به یک کارفرما دارد (Allen, 1990). در این راستا مطالعات زیادی در حوزه های مختلف به بررسی ارتباط بین خودکارآمدی با تعهد سازمانی و ارتباط بین خودکارآمدی با رضایت مشتریان و همچنین ارتباط بین تعهد سازمانی با رضایت مشتریان انجام شده است که در ادامه به برخی از آنها اشاره می گردد.

نتایج تحقیق نیثو (۲۰۱۰) در هتل های تایوان نشان داد که کارکنان برای یادگیری، مسئولین پذیری و تعهد در شغل خود به خودکارآمدی بالا نیاز دارند (۱۲). یافته های نلیا (۲۰۰۸) در یک شرکت تولید کننده شکر در آفریقای جنوبی نشان داد که ارتباطی مثبت بین تعهد کارکنان (نمایندگی، حرفه محوری، سازمان محوری) و سطح ادراک بالای خودکارآمدی وجود دارد و کارکنان غیر متعهد سطح پایین تری از خودکارآمدی را نشان می دهند (Nelja, 2008). ارنست (۲۰۰۷) در مطالعه خود با عنوان «ارتباط بین خودکارآمدی و تمایل به ترک سازمان در کوچک سازی سازمانی در یک سازمان بیمه» که بر روی ۱۷۷ کارمند انجام گرفت به این نتیجه رسید که رابطه معناداری بین تمایل به ترک سازمان و خودکارآمدی وجود دارد (Ernest, 2007). لوتانس و همکاران (۲۰۰۶) در پژوهشی دریافتند که خودکارآمدی تعدیل کننده رضایت شغلی است و می تواند عاملی برای

توجه به خلاء موجود، تحقیق حاضر درصدد پاسخ گویی به این سوال است که ارتباط بین خودکارآمدی شغلی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان بارضایت مشتریان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان چگونه است؟

روش شناسی تحقیق

روش تحقیق با توجه به ماهیت آن از نوع توصیفی همبستگی بود که به صورت میدانی انجام شد. جامعه آماری تحقیق کلیه مدیران (۱۵ نفر) و کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان (۹۰ نفر)، مدیران هیئت های ورزشی استان، روسای ادارات تربیت بدنی شهرها و شهرستان های استان کرمان (۲۴۰) بود که تعداد آنها در کل ۳۴۵ نفر بود. با توجه به اهمیت تحقیق و تعداد محدود جامعه آماری در بخش مدیران ستادی همه ۱۵ نفر به طور کل شمار به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شد. همچنین در بخش کارکنان و روسای ادارت تربیت بدنی شهرها، شهرستان ها و مدیران هیئت های ورزشی بر اساس جدول مورگان به ترتیب ۷۵ و ۱۵۰ نفر به طور تصادفی طبقه ای برای نمونه تحقیق انتخاب شدند. برای دستیابی به اهداف تحقیق از سه پرسشنامه ۱۷ سئوالی خودکارآمدی عمومی شرر، پرسشنامه ۲۰ سئوالی تعهد سازمانی آلن و مایر (دارای سه بعد تعهد عاطفی، تعهد عقلانی و تعهد هنجاری) و پرسشنامه ۲۰ سئوالی محقق ساخته رضایت مشتریان که با مقیاس پنج ارزشی لیکرت اندازه گیری می شده، استفاده شد. روایی هر سه پرسشنامه به تأیید ۱۵ نفر از متخصصین رسید و پایایی آنها در یک مطالعه مقدماتی با ۳۰ نفر آزمودنی و با استفاده از آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۷۹، ۰/۸۷ و ۰/۸۵ محاسبه شد. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده از روش های آماری توصیفی مانند میانگین، انحراف استاندارد، و جدول توزیع فراوانی و روش های آمار استنباطی از جمله کلموگروف-اسمیرنوف، t تک نمونه ای، رگرسیون خطی، رگرسیون چند گانه و تحلیل مسیر با کمک نرم افزار SPSS استفاده شد.

افزایش تعهد سازمانی باشد، البته همانگونه که باعث کاهش تمایل به ترک سازمان می شود (Luthans, 2006). ورمرن و همکاران (۲۰۱۱) در مطالعه خود در بررسی کارکنان فروشگاه های هلندی متوجه شدند که تأثیر رضایت شغلی بر رضایتمندی مشتری جریانی دو سویه دارد. در سازمانهایی که کارکنان از کار خود راضی هستند، کار خود را به نحو بهتری انجام می دهند و در نتیجه مشتریان نیز از نحوه خدمت رسانی کارکنان احساس رضایت می کنند (Vermeeren, 2011). نتایج پژوهش مایر و همکاران (۲۰۰۲) موید این است که تعهد سازمانی موثر به افزایش عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و حضور در محل کار به عنوان عوامل موثر بر رضایت مشتریان منجر خواهد شد و بازگشت و رفتارهای مربوط به آن را نیز کاهش خواهد داد (Meyer, 2002). لاسچینگر و همکاران (۲۰۰۰) در مطالعه خود به این نکته اشاره نمودند که کارکنان با تعهد سازمانی بالا باعث خواهند شد تا سازمان در رسیدن به اهداف خود از جمله تامین رضایت مشتریان موفق باشد (Laschinger, 2000). وانگ و سوها (۲۰۰۲) در مطالعه خود تعهد و اعتماد را به عنوان عوامل کلیدی در پارادایم بازاریابی رابطه مند و تئوری تبادل اجتماعی معرفی کردند. برای داشتن همه این مولفه ها با همدیگر، به صورتی که اصول تحقیق را پوشش دهند، کیفیت ارتباطات بهتر باید در سطح بالایی از اعتماد، رضایت و تعهد احساسی و عقلایی در نظر گرفته شود (Wong, 2002).

همان طوری که پیشینه تحقیق نشان می دهد تحقیقاتی در خصوص رابطه بین خودکارآمدی و تعهد، رابطه بین تعهد و رضایت در حوزه های مختلف انجام گرفته است. اما تحقیقی که رابطه بین سه متغیر، خودکارآمدی شغلی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان بارضایت مشتریان که سه عامل تحقق اهداف سازمانی به شمار می روند را به صورت جامع، به خصوص در حوزه ورزش مورد بررسی قرار داده باشد، تاکنون کمتر مورد توجه قرار گرفته است. از این رو با

جدول (۱) اطلاعات فردی مدیران، کارکنان و مشتریان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان

متغیر	آماره	مدیران		کارکنان		مشتریان	
		درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
جنسیت	مرد	۷/۸۶	۱۳	۳/۷۴	۵۵	۱۰۰	۶/۶۶
	زن	۳/۱۳	۲	۷/۲۵	۱۹	۵۰	۳۴/۳۳
تحصیلات	دیپلم	۰	۰	۶/۴۴	۳۳	۶۰	۴۰
	فوق دیپلم	۷/۲۶	۴	۲۷	۲۷	۲۰	۳/۱۳
	لیسانس	۶۰	۹	۵/۱۳	۱۰	۶۰	۴۰
	فوق لیسانس	۳/۱۳	۲	۵/۱۳	۱۰	۸	۴/۵
	دکتری	۰	۰	۱/۴	۱	۲	۳/۱

ادامه جدول (۱) اطلاعات فردی مدیران، کارکنان و مشتریان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان

متغیر	آماره	مدیران		کارکنان		مشتریان	
		درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
سن (سال)	کمتر از ۲۵	۰	۰	۴	۵,۴	۶	۴
	۲۶-۳۰	۰	۰	۱۴	۹/۱۸	۲۱	۱۴
	۳۱-۳۵	۰	۰	۱۲	۲/۱۶	۳۱	۶/۲۰
	۳۶-۴۰	۷	۷/۴۶	۱۷	۲۳	۳۴	۷/۲۲
	۴۱-۴۵	۶	۴۰	۱۵	۳/۲۰	۳۶	۲۴
	بالاتر از ۵۰	۲	۳/۱۳	۱۲	۲/۱۶	۲۲	۷/۱۴
سابقه خدمت (سال)	کمتر از ۵	۲	۳/۱۳	۷	۵/۹	۱۵	۱۰
	۶-۱۰	۸	۳/۵۳	۲۵	۸/۳۳	۴۷	۳/۳۱
	۱۱-۱۵	۵	۴/۳۳	۷	۵/۹	۱۶	۷/۱۰
	۱۶-۲۰	۰	۰	۱۶	۴/۳۲	۵۵	۷/۳۶
	۲۱-۲۵	۰	۰	۱۱	۸/۱۴	۱۷	۳/۱۱

جدول (۲) رگرسیون خطی جهت پیش‌بینی تعهد سازمانی کارکنان از خودکارآمدی شغلی مدیران اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معنی داری
رگرسیون	۱۷۲/۹۲۳	۱	۱۷۲/۹۲۳	۱۲/۶۹۶	۰/۰۰۱
باقیمانده	۱۰۶۸/۸۱۱	۱۳	۸۲/۲۱۶		
کل	۱۲۴۱/۷۳۳	۱۴			

با توجه به جدول شماره ۲ و با تأکید بر میزان F بدست آمده، می‌توان مطرح نمود که ارتباط معنی‌داری بین خودکارآمدی شغلی مدیران با تعهد سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان وجود دارد. از این رو، جهت شناسایی و تبیین ضرایب رگرسیون، ضروری است تا جدول ضرایب رگرسیون عنوان شود.

جدول (۳) ضرایب رگرسیونی خطی مرتبط با خودکارآمدی شغلی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان

متغیر ملاک	متغیرهای پیش‌بینی کننده	میزان B	ضریب بتا	میزان t	سطح معنی داری
تعهد سازمانی کارکنان	خودکارآمدی شغلی مدیران	۰/۸۳۴	۰/۷	۵/۵۸۰	۰/۰۰۱

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که با توجه به ضریب رگرسیونی خطی و همچنین سطح معناداری و t محاسبه شده بین خودکارآمدی شغلی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان ارتباط معناداری وجود دارد. بنابراین خودکارآمدی

جدول (۴) رگرسیون خطی جهت پیش بینی رضایت مشتریان از طریق خودکارآمدی شغلی مدیران اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معنی داری
رگرسیون	۷۴/۵۴۲	۱	۳۷/۴۳۲	۸/۲۴۳	۰/۰۰۱
باقیمانده	۲۶۱۷/۷۳۴	۱۳	۲۳/۷۷۲		
کل	۲۶۹۲/۲۷۶	۱۴			

با توجه به جدول شماره ۴ و با تأکید بر میزان F بدست آمده، وجود دارد. از این رو، جهت شناسایی و تبیین ضرایب رگرسیون، می توان مطرح نمود که ارتباط معنی داری بین رضایت مشتریان با خودکارآمدی شغلی مدیران اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان

جدول (۵) ضرایب رگرسیونی مرتبط با رضایت مشتریان با خودکارآمدی شغلی مدیران اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان

متغیر ملاک	متغیرهای پیش بینی کننده	میزان B	ضریب بتا	میزان t	سطح معنی داری
رضایت مشتریان	خودکارآمدی شغلی مدیران	۰/۷۲۲	۰/۵۳	۵/۲۷۳	۰/۰۰۱

نتایج جدول ۵ نشان می دهد که با توجه به ضریب رگرسیونی خطی و همچنین سطح معناداری و t محاسبه شده بین رضایت مشتریان و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان می باشد

جدول (۶) رگرسیون خطی جهت پیش بینی رضایت مشتریان از طریق تعهد سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معنی داری
رگرسیون	۵۴/۶۰۵	۱	۵۴/۶۰۵	۱۰/۱۱۷	۰/۰۰۱
باقیمانده	۳۵۱۹/۹۹۰	۷۲	۴۸/۸۸۹		
کل	۳۵۷۴/۵۹۵	۷۳			

با توجه به جدول شماره ۶ و با تأکید بر میزان F بدست آمده، وجود دارد. از این رو، جهت شناسایی و تبیین ضرایب رگرسیون، ضروری می توان مطرح نمود که ارتباط معنی داری بین رضایت مشتریان با تعهد سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان وجود

جدول (۷) ضرایب رگرسیونی مرتبط با رضایت مشتریان با تعهد سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان

متغیر ملاک	متغیرهای پیش بینی کننده	میزان B	ضریب بتا	میزان t	سطح معنی داری
رضایت مشتریان	تعهد سازمانی کارکنان	۰/۷۱	۰/۶۱	۷/۲۸۰	۰/۰۰۱

نتایج جدول ۷ نشان می دهد که با توجه به ضریب رگرسیونی خطی و همچنین سطح معناداری و t محاسبه شده بین رضایت مشتریان و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان ارتباط

جدول (۸) رگرسیون چند گانه جهت پیش‌بینی رضایت مشتریان از طریق خودکارآمدی شغلی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان

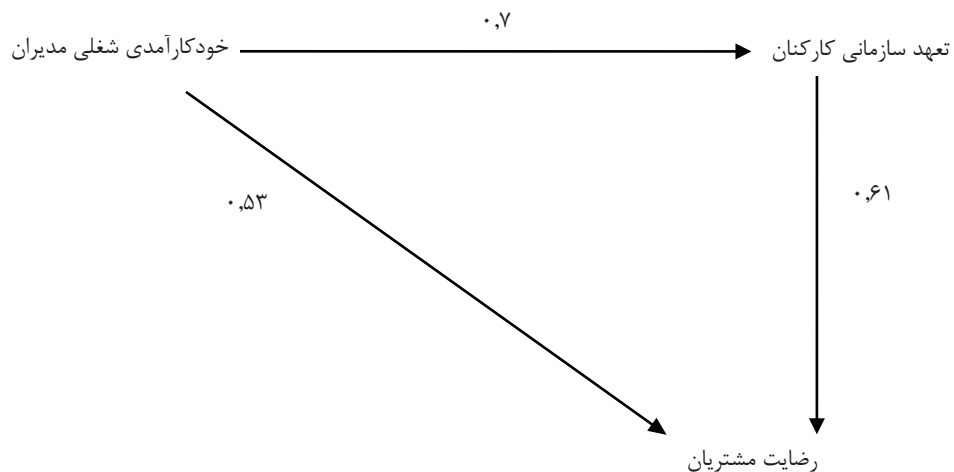
منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	میزان F	سطح معنی داری
رگرسیون	۸۱/۳۴۲	۲	۲۶/۲۶۵	۹/۸۶	۰/۰۰۱
باقیمانده	۸۶۲/۹۹۱	۱۲	۷۸/۳۹۱		
کل	۹۴۴/۳۳۳	۱۴			

با توجه به جدول شماره ۸ و با تأکید بر میزان F بدست آمده، از طریق تعهد سازمانی کارکنان این اداره کل وجود دارد. از این رو، می‌توان مطرح نمود که ارتباط معنی‌داری بین رضایت مشتریان با جهت شناسایی و تبیین ضرایب رگرسیون، ضروری است تا جدول خودکارآمدی شغلی مدیران اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان ضرایب رگرسیون عنوان شود.

جدول (۹) ضرایب رگرسیونی مرتبط با رضایت مشتریان با خودکارآمدی شغلی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان

متغیر ملاک	متغیرهای پیش‌بینی کننده	میزان B	ضریب بتا	میزان t	سطح معنی داری
رضایت مشتریان	خودکارآمدی شغلی مدیران	۰/۷۲۲	۰/۵۳	۵/۲۷۳	۰/۰۰۱
	تعهد سازمانی کارکنان	۰/۷۱	۰/۶۱	۷/۲۸۰	۰/۰۰۱

نتایج جدول ۹ نشان می‌دهد که با توجه به ضریب رگرسیونی چند گانه و همچنین سطح معناداری و t محاسبه شده بین رضایت مشتریان و خودکارآمدی شغلی مدیران و همچنین بین رضایت مشتریان با تعهد سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان ارتباط معناداری وجود دارد. بنابراین خودکارآمدی شغلی مدیران از طریق تعهد سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان عامل پیش‌بینی کننده رضایت مشتریان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان می‌باشد.



شکل (۱) تحلیل مسیر ارتباط خودکارآمدی شغلی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان با رضایت مشتریان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان

در انتخاب و انتصاب مدیران ادارات کل ورزش و جوانان خودکارآمدی شغلی مدیران را به عنوان یکی از معیارهای انتخاب قرار دهند. همچنین تمهیدات لازم برای افزایش خودکارآمدی شغلی در حین خدمت برای مدیران همه سطوح ادارات کل ورزش و جوانان فراهم آورند تا مدیران خودکارآمد تاثیر مثبت در تعهد سازمانی کارکنان را فراهم آورند.

بخش دیگری از یافته های پژوهش نشان داد که رابطه معناداری بین تعهد سازمانی کارکنان بارضایت مشتریان وجود دارد که یافته های با نتایج مطالعات ورمون و همکاران (۲۰۱۱) و لاسچینگر و همکاران (۲۰۰۰) همخوانی دارد. لذا از آنجا که در بسیاری از سازمانها کارکنان به صورت مستقیم و رو در رو با مشتریان در تماس هستند، لذا کارکنان عنصر مهم برای رقابت بین سازمانهای مختلف تلقی می شوند و کارکنان به صورت مستقیم در تعامل با مشتریان بوده و نحوه تعامل آنان اثرات بسیار مهم و اساسی در کسب رضایت مشتریان داشته و موجب وفاداری مشتریان نسبت به سازمان مربوطه می شود و در نهایت باعث رضایت مشتری خواهد شد. رفتارمناسب کارمند باعث شده که مشتری درک مناسب از سازمان پیدا کند و در نگرش آنها به سازمان اثر مثبت گذارد و موجب رفتار خروجی و در نهایت وفاداری مشتریان به سازمان شود. از اینرو توصیه می گردد مسئولین ادارات کل ورزش و جوانان تمهیدات لازم برای ارزیابی تعهد سازمانی کارکنان و همچنین ابزارهای لازم از جمله ترفیع شغلی و اعطای پاداش های مناسب برای افزایش تعهد سازمانی کارکنان فراهم آورند. در بخش دیگری از تحقیق، یافته ها نشان داد که رابطه معناداری بین خودکارآمدی شغلی مدیران، بارضایت مشتریان وجود دارد که نتایج تحقیق با یافته های لوتانس و همکاران (۲۰۰۶) همخوانی دارد. از آنجا که مدیران کارآمدتر عنصر بسیار مهمی برای سازمان در کسب تمایز و مزیت رقابتی و دریافت ارزش توسط مشتریان به شمار می روند و چنین قابلیت آنها می تواند در ارائه خدمت و کالا به مشتریان نقش اساسی ایفا کنند. همچنین رویکرد مزبور در سازمان در ایجاد ارتباط شخصی آنها می تواند مفید واقع شده و در کسب رضایت و وفاداری مشتریان تاثیرگذار باشد. در این رابطه باندورا معتقد است که حس خودکارآمدی یک عنصر مهم جهانی از عملکرد گروهی و فردی است (Bandura, 1997). همچنین می توان اذعان داشت که تفاوت رضایت در افراد بخاطر توانمندی و احساس خودکارآمدی است که موجب پردازش متفاوت افراد از عوامل استرس زا می شود. بنابراین خودکارآمدی با تعدیل اثرات استرس زاها در محیط کار بر افراد، موجب افزایش شادی و به طور غیر مستقیم موجب بالا بردن سطح رضایت افراد می شود (Bandura, 1997). محققان دلایلی آورده اند که خودکارآمدی یک سازه مهم در علوم سازمانی است و

شکل ۱ نشان می دهد که خودکارآمدی شغلی مدیران به صورت مستقیم با ضریب مسیر ۰/۷ با تعهد سازمانی کارکنان ارتباط مستقیم معنادار و همچنین با رضایت مشتریان با ضریب مسیر ۰/۵۳ ارتباط مستقیم معنادار دارد ($p < 0.05$). همچنین تعهد سازمانی کارکنان با ضریب مسیر ۰/۶۱ با تعهد رضایت مشتریان ارتباط مستقیم دارد ($p < 0.05$). خودکارآمدی شغلی مدیران نیز به طور غیر مستقیم با ضریب مسیر ۰/۹۶ و از طریق تعهد سازمانی کارکنان با رضایت مشتریان اداره کل ورزش و جوانان ارتباط معناداری دارد ($p < 0.05$).

بحث و نتیجه گیری

یافته های پژوهش نشان داد که بین خودکارآمدی شغلی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان ارتباط معناداری وجود دارد و خودکارآمدی شغلی مدیران عامل پیش بینی کننده تعهد سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان می باشد که یافته های پژوهش با نتایج مطالعات نیو (۲۰۱۰)، نلیا (۲۰۰۸)، ارنست (۲۰۰۷) و مایر و همکاران (۲۰۰۲) همخوانی دارد. در حقیقت با توجه به مفهوم خود کارآمدی می توان اینگونه بیان کرد که یکی از کارکردهای اصلی این باور، تاثیر گذاری آن بر عملکرد فرد می باشد. همانطور که اعتماد و اطمینان یک کارمند رشد پیدا می کند، تحرک، انگیزش، منابع عقلایی و فعالیت های آنها نیز برای اجرایی کردن وظایف نیز رشد پیدا خواهد کرد و در نهایت منجر به این می شود که با راحت تر شدن آنها برای پذیرش مشاغل پیچیده، میزان رضایت و تعهد آنها نیز به سازمان افزایش می یابد. داشتن باوری مثبت نسبت به خود می تواند سبب حرکت فرد به سمت جلو و باور وی به موفقیت در انجام وظایف محوله شود. بسیاری از محققان بر این باورند که یکی از دلایل عدم تعهد کارکنان به سازمان و در نهایت ترک خدمت، ناتوانی آنها در اتمام موفقیت آمیز وظایف است. اما بر عکس، داشتن روحیه ای مثبت نسبت به توانایی های خود می تواند باعث انگیزش و تلاش بیشتر فرد نیز بشود (Culverson, 2002). اما وجود چنین باور مثبتی در فرد به تنهایی نمی تواند ثمره بخش باشد؛ بلکه القای چنین وضعیتی از سوی مدیران نیز نقشی غیر قابل انکار در موفقیت کارکنان دارد. به بیان دیگر به سختی می توان پذیرفت که مدیری با نگرشی منفی نسبت به موفقیت خود و یا سازمان بتواند باعث رشد کارکنان و القای داشتن توانایی در آنها شود. بر همین اساس پیشنهاد می شود تا مدیران با پرورش روحیه مثبت در خود و القاء آن به کارکنان، محیطی سازنده تر را در سازمان تحت هدایت خود ایجاد نمایند. همچنین از آنجا که در پژوهش حاضر مشخص شد که خودکارآمدی شغلی مدیران عامل پیش بینی کننده تعهد سازمانی کارکنان می باشد، توصیه می گردد مسئولین وزارت ورزش و جوانان

های مختلف را از طریق هیئت های ورزشی و ادارات تربیت بدنی شهرها و شهرستان ها بر عهده دارند، باید در انتخاب مدیران خود به خودکارآمدی شغلی آنها توجه خاصی نمایند و به عنوان یکی از معیارهای گزینش انتخاب مدیران خودکارآمدی شغلی آن را قرار دهند. چرا که خودکارآمدی شغلی مدیران از طریق تعهد سازمانی به طور غیر مستقیم بر رضایت مشتریان و همچنین به طور مستقیم بر تعهد سازمانی کارکنان و رضایت مشتریان تاثیرگذار است. همچنین اگر چنین پیوندی در هر سازمانی بوجود آید قطعاً دست یابی به اهداف و مأموریت های آن سازمان دور از دسترس نخواهد بود.

منابع

1. Culverson, Elizabeth.(2002) "exploring organizational commitment following change. A case study within the parks Canada agency .<http://etd.uwaterloo.ca/etd/dculvers>.
2. Bandura, Albert. (2000).Cultivate self-efficacy for personal and organization effectiveness Handbook of principles of organization behavior. Oxford, uk: Blachwell. pp.120-139.
3. Bandura A. (2001) Social cognitive theory: An angentive perspective. Annual Review of Phscology, 52, 1-26.
4. Bandura, A. (1997) Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioural change. Psychological Review 84, 191-213.
5. 3) Betz, N., &Hackett, G.(1981b).the relationship of career related self-efficacy expectations to perceived Career options in college women and men. Journal of counseling Psychology,28,399-410
6. Blustein, D.L.(1989).the role of goal instability and career self-efficacy in the career exploration process. Journal of vocational Behavior,35,194-203.
7. Luzzo, D. A. (1995).the relative contributions of self-efficacy and locus of control to the prediction of career maturity. Journal of college student Development,36, 61-66.
8. Gianakos, I. (1999). Patterns of career choice and career decision-making self efficacy. Journal of vocational Behavior,54,244-258.
9. Judge T.A. & Bono, j.e.(2001).Relationship of core self-evaluations traits – self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. Journal of Applied psychology,86(1),80 92.
10. Rigotti, T., Schyns, B. and Mohr, G.(2008).A short version of the occupational self-efficacy scale .Structural and construct validity across five countries, journal of Career Assessment,16,238-255.
11. Allen , N.J., Meyer, J.,(1990), The measuremen and antecedents of affective,continuance,and normative commitment to the organization. journal of occupatinal psychology,63,1-18.

اغلب به عنوان یک عامل تفاوت فردی قادر بوده روابط بین پیشانید و پیامد را تحت تاثیر قرار دهد و نقش متغیر تعدیل کننده را در رابطه بین کنترل و رضایت ایفا کند(Culverson,2002). به عنوان مثال شینز و همکارن (۲۰۱۰) دریافتند که عامل های خودکارآمدی فردی و جمعی نقش تعدیل کننده در رابطه بین فشارها و استرس شغلی ایفا می کند. یافته های این محققان نشان داده است که آزمودنیهای با خودکارآمدی بالا در مقابل استرس ناشی از ساعات طولانی کار و حجم زیاد کار واکنشهای جسمی و روانی کمتری را در مقایسه با افراد با خودکارآمدی پایین از خود بروز دادند و از رضایت بالاتری برخوردار بودند(Schyns,2002). . بعلاوه ویژگی های محیط کاری بر رضایت شغلی می تواند تاثیر گذار باشد. به طور کلی چنین می توان بیان کرد که خودکارآمدی بالای مدیران یک سازمان می تواند در رضایت مشتریان سازمان تاثیر گذار باشد. بنابراین مجدداً توصیه می گردد مسولین ورزش کشور به ویژه ادارات کل ورزش و جوانان باید توجه ویژه به خودکارآمدی شغلی مدیران داشته باشند تا از این طریق رضایت بدنه ورزش شهرها و شهرستان ها را در کسب کرده و در نهایت رضایت مندی کل ورزش کشور پدیدار خواهد شد. لذا در صورتی که مشتریان اصلی همان ورزشکاران می باشند در کل ورزش کشور حاصل شود، قطعاً موفقیت ورزش کشور در عرصه های بین المللی دور از دسترس نخواهد بود.

در بخش پایانی پژوهش مشخص شد که بین خودکارآمدی شغلی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان با رضایت مشتریان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان ارتباط معناداری وجود دارد که یافته های پژوهش با نتایج تحقیق وانگ و سوهال(۲۰۰۲) همخوانی دارد. بنابراین از آنجا که هر سازمانی برای توفیق و دست یابی به اهداف، مأموریت و چشم-انداز خود مستلزم داشتن مدیرانی است که دارای مهارت ها و قابلیت های مناسب برای ایجاد ارتباط با کارکنان و ذینفعان سازمان باشند تا بتوانند وظایف محوله را به شکل مطلوب انجام دهند. لذا این ویژگی ها در مدیرانی یافت می شود که دارای خودکارآمدی شغلی بهینه هستند. بنابراین مدیران با خودکارآمدی شغلی مناسب و از طریق داشتن مهارت های ارتباطی مناسب با کارکنان سازمان می توانند روابط خوب و مناسب داشته باشند که این امر نیز در وفاداری و تعهد آنها در سازمان ها نقش مثبت و سازنده ای می تواند داشته باشد. در نتیجه داشتن وفاداری و تعهد سازمانی بالا در بین کارکنان، آنها می توانند در نحوه ارائه خدمات به مشتریان سازمان تاثیر مثبت داشته و در نهایت رضایت مشتریان بدست آید. بنابراین سازمان های ورزشی مانند اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان که وظایف خدمات رسانی به ورزشکاران رشته

18. Laschinger, H. K. S., Finegan, J., Shamian, J., & Casier, S. (2000). Organizational trust and empowerment in restructured healthcare settings. *Journal of Nursing Administration*, 30(9), 413-425.
19. Wong, C. S., Hui, C., Wong, Y., & Law, K. S. (2002). The significant role of Chinese employees' organizational commitment: Implications for managing employees in Chinese societies. *Journal of World Business*, 36(3), 326-340.
20. Birgit Schyns, Sabine Sczesny, (2010) "Leadership attributes valence in self-concept and occupational self-efficacy", *Career Development International*, Vol. 15 Iss: 1, pp.78 – 92
21. Evanschitzky, Heiner .Groening, Christopher .Mittal, Vikas Wunderlich.Maren. (2011) 'How Employer and Employee Satisfaction Affect Customer Satisfaction: An Application to Franchise Services" *Journal of Service Research: JSR*. Thousand Oaks. Vol. 14, Iss. 2; pg. 136
12. Niu ,Han-Jen (2010) "Investigating the effects of self-efficacy on foodservice industry employees' career commitment" *International Journal of Hospitality Management* 29 . 743–750
13. Nelia (2008) "The role of self-efficacy in employee commitment" M.Com, University of South Africa (South Africa).
14. Ernest, Chetse (2007) "The relationship between self-efficacy and intent to leave during organizational downsizing in an insurance organization" M.A dissertation, University of South Africa (South Africa).
15. Luthans, F., Zhu, W., & Avolio, B. J. (2006). The impact of efficacy on work attitudes across cultures. *Journal of World Business*, 41(2), 121-132.
16. Vermeeren, Brenda .Kuipers, Ben. Steijn, Bram (2011) "Two Faces of the Satisfaction Mirror: A Study of Work Environment, Job Satisfaction, and Customer Satisfaction in Dutch Municipalities" *Review of Public Personnel Administration*. Columbia:. Vol. 31, Iss. 2; pg. 171
17. Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.