

طراحی و اعتباریابی پرسش‌نامه رضایت کارکنان از کیفیت خدمات داخلی اماکن ورزشی آبی

محسن اسمعیلی^۱، مصطفی افشاری^۲، مهدی رسولی^۳

۱. استادیار مدیریت ورزشی، پژوهشگاه تربیت بدنی و علوم ورزشی*

۲ و ۳. استادیار مدیریت ورزشی، پژوهشگاه تربیت بدنی و علوم ورزشی

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۱/۱۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۴/۰۵

چکیده

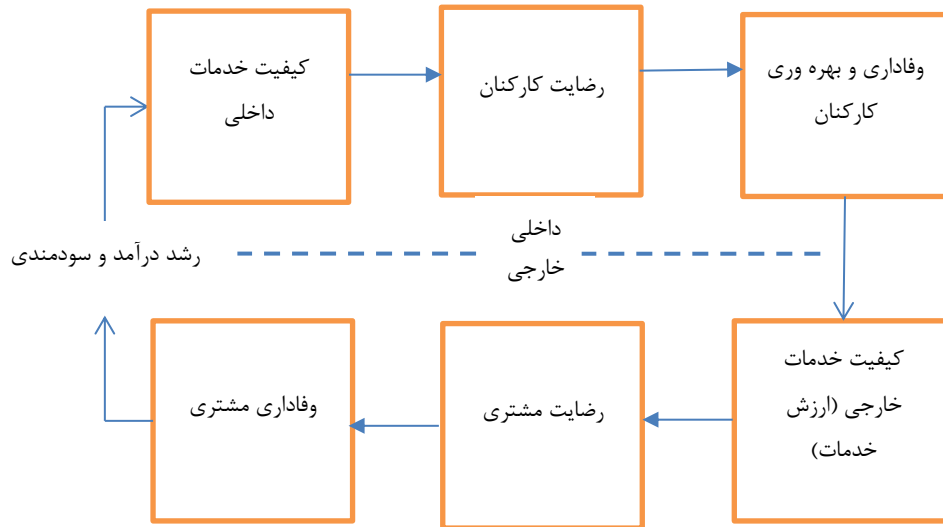
هدف از پژوهش حاضر، طراحی و اعتباریابی پرسش‌نامه رضایت کارکنان از کیفیت خدمات داخلی اماکن ورزشی آبی بود. جامعه آماری پژوهش را کارکنان استخرها و مراکز آبی شهر تهران تشکیل دادند. افراد نمونه نیز به شکل غیرتصادفی و با استفاده از روش غیرهدفمند و دردسترس انتخاب شدند و ۲۸۴ نفر پرسش‌نامه را تکمیل نمودند. روش تحلیل داده‌ها استفاده از معادلات ساختاری، تحلیل عاملی اکتشافی و تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم بود. نتایج نشان‌دهنده پنج عامل اصلی تأثیرگذار بر رضایت کارکنان از کیفیت خدمات داخلی مراکز آبی می‌باشد که عبارت هستند از: رهبری، منابع، پاداش، ارتباطات و همکاران. همچنین، مشاهده می‌شود که عامل رهبری، بیشترین تأثیر را بر رضایت کارکنان داشته است؛ لذا، به مدیران مراکز ورزشی توصیه می‌شود که با سنجش دوره‌ای کیفیت خدمات داخلی موجب افزایش بهره‌وری و رضایت پرسنل خود شوند.

واژگان کلیدی: رضایت کارکنان، کیفیت خدمات داخلی، معادلات ساختاری، تحلیل عاملی

مقدمه

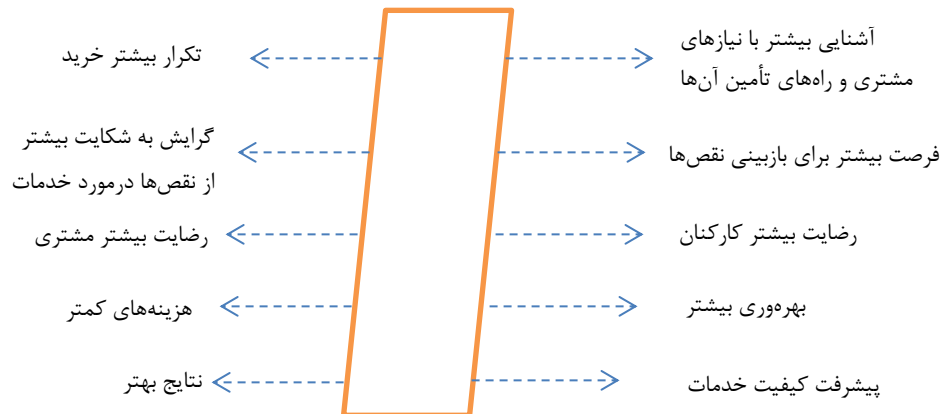
امروزه، کارکنان یک سازمان که از آن با عنوان "مشتریان داخلی سازمان" یاد می‌شود، به‌عنوان اولین مشتریان آن سازمان محسوب می‌گردند و لازمه کسب رضایت مشتریان بیرونی سازمان، تأمین رضایت مشتریان داخلی است. اماکن ورزشی و به‌ویژه مجموعه‌های تفریحی ورزشی آبی، از جمله اماکنی هستند که در فضای رقابتی امروز بازار تفریحات ورزشی، به کسب این رضایت به‌منظور ارائه خدمات بهتر و ایجاد تعهد و وفاداری در مشتریان داخلی خود نیاز دارند. بی‌شک، کیفیت خدمات داخلی سازمان می‌تواند از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر کسب سودمندی و مزیت بلندمدت از طریق تأمین رضایت مشتریان باشد (زیتامل، بری و پاراسورمون^۱، ۱۹۹۶، ۳۳؛ مک‌دونالد و هولاند^۲، ۱۹۹۸، ۴۳۲). کیفیت خدمات داخلی به‌عنوان کیفیت محیط کاری که شرکت‌ها برای تأمین رضایت کارکنان ارائه می‌دهند، تعریف شده است (لین^۳، ۲۰۰۵، ۱۷). لازم‌به‌ذکر است که کیفیت خدمات با استاندارد بالا موجب افزایش حفظ و پایبندی مشتری و کسب درآمد بالاتر می‌شود (اسمعیلی، ۱۳۹۴، ۵۶، ۲۹). در این راستا، بروکس^۴ (۲۰۰۰) بیان می‌دارد که حدود ۴۰ تا ۸۰ درصد از رضایت و وفاداری مشتریان از طریق ارتباط مشتری با کارکنان تبیین می‌شود. هسکت^۵ (۱۹۹۷) نیز اشاره می‌کند که رضایت بالای پرسنل از خدمات سازمان موجب ارزش‌آفرینی برای مشتریان می‌گردد. همچنین، هاردین^۶ (۲۰۰۲) در مورد زنجیره هتل‌داری آمریکا بیان می‌دارد که نمی‌توان با پرسنل ناخشنود، به‌دنبال مشتریان خشنود گشت (آکسو^۷، ۲۰۰۵). البته، باید به این نکته نیز توجه داشت که کسب رضایت مشتریان در سازمان‌هایی که خدمات ارائه می‌دهند (همچون سازمان‌های ورزشی) نسبت به سازمان‌هایی که به ارائه کالا می‌پردازند، مشکل‌تر به‌نظر می‌رسد (اسمعیلی، ۱۳۹۴، ۵۷). مدل‌های مختلف در پژوهش‌های گوناگون نشان داده‌اند که رضایت کارکنان یک مجموعه، در نهایت موجب رضایت مشتریان و افزایش عملکرد و درآمد سازمان خواهد شد؛ از جمله این مدل‌ها "مدل زنجیره سودمندی خدمات هسکت"^۸ (۱۹۹۴) می‌باشد که در ادامه آمده است.

-
1. Zeithaml, Berry & Parasuraman
 2. McDonald & Howland
 3. Lin
 4. Brooks
 5. Heskett
 6. Hardin
 7. Aksu
 8. Heskett



شکل ۱- زنجیره سودمندی خدمات (هسکت و دیگران، ۱۹۹۴)

علاوه‌براین، هسکت و دیگران (۱۹۹۷) در بیان ارتباط بین رضایت کارکنان و مشتریان از مفهوم "آینه رضایت"^۱ نام برده‌اند که در شکل شماره دو مشاهده شده و بیانگر عمل و عکس‌العمل متقابل کارکنان و مشتریان سازمان می‌باشد.



شکل ۲- آینه رضایت (هسکت و دیگران، ۱۹۹۷)

1. Satisfaction Mirror

اهمیت جلب رضایت کارکنان از مدل فوق کاملاً مشهود است؛ اما عاملی که در حوزه ورزش کمتر بدان پرداخته شده است، چگونگی اندازه‌گیری رضایت کارکنان می‌باشد. در این حوزه در داخل کشور مطالعاتی انجام گرفته است که از جمله آن‌ها می‌توان به پژوهش سپهوند (۱۳۹۱) اشاره نمود که در آن به بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری پرداخت و گزارش کرد که مؤلفه‌های حمایت، عدالت، سرپرستی، ماهیت کار و تسهیلات شغلی، مهم‌ترین عوامل تبیین‌کننده رضایت شغلی هستند. نوبخت رضانی (۱۳۹۲) نیز در پژوهشی بیان کرد که با بهبود نقش‌های مدیریتی می‌توان رضایت بیشتری را در میان کارکنان به وجود آورد و زمینه تغییر و حرکت به سمت پیشرفت را فراهم نمود. همچنین، راس و ساندو^۱ (۲۰۱۳) در بررسی فاکتورهای شخصیتی و سطوح رضایت شغلی در پرسنل نظامی دریافتند که سطوح رضایت کارکنان با توجه به سطح شغلی آن‌ها متفاوت بوده و عواملی همچون درآمد، حقوق، فواید و سود جانبی، شرایط کاری و موفقیت‌های رهبری و مدیریتی بر رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار می‌باشد. صادقیان (۱۳۸۹) با بررسی کارکنان آموزش و پرورش دریافت که با توجه به جنسیت، بین عزت‌نفس سازمانی با تعهد سازمانی و شاخص‌های رضایت شغلی (ماهیت شغل، کیفیت سرپرستی، ارتباط با همکاران، فرصت‌های ترفیع، پرداخت‌ها و شرایط) رابطه معناداری وجود دارد. علاوه بر این، لئونارد^۲ (۲۰۱۵) در مطالعات خود عنوان داشت که رضایت شغلی اساتید دانشگاهی به عوامل مختلفی چون حقوق و مزایا، شناخت از کار و روابط با رئیس و همکاران بستگی دارد. در این زمینه فواید اجتماعی، امکان تکامل حرفه‌ای، شناخت نتایج مثبت، روابط بین افراد و کار تیمی نیز تعیین‌کننده می‌باشد. علاوه بر این، بین رضایت شغلی و انگیزش رابطه قوی و معناداری وجود دارد؛ بنابراین، شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت کارکنان از اهمیت بسیاری برخوردار می‌باشد (بحرالعلوم، ۱۳۷۸، ۴۸). در این پژوهش به بررسی رضایت شغلی کارکنان از کیفیت خدمات درونی در اماکن ورزشی پرداخته شده است. آنچه که در تعریف کیفیت خدمات درونی بیان می‌شود، کیفیت محیط کاری است که یک شرکت برای برآورده کردن نیازهای پرسنل خود ارائه می‌دهد (لین، ۲۰۰۵، ۸۱). در این راستا، ناصریان و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی ارتباط رضایت‌مندی و کیفیت ارائه خدمات عوامل برگزاری با میزان رضایت‌مندی شرکت‌کنندگان در المپیاد ورزشی دانشجویی پرداختند. نتایج نشان داد که بین مؤلفه‌های رضایت‌مندی کارکنان با مؤلفه‌های کیفیت ارائه خدمات توسط آن‌ها و رضایت‌مندی مشتریان رابطه معناداری وجود دارد و رضایت‌مندی کارکنان می‌تواند پیش‌بین معناداری برای رضایت‌مندی مشتریان باشد. با مروری بر پژوهش‌های انجام‌گرفته می‌توان به این نکته پی برد که اندازه‌گیری

-
1. Rus & Sandua
 2. Leonard

رضایت کارکنان در اماکن ورزشی و به‌ویژه مراکز آبی، بسیار محدود بوده است. با توجه به تأثیر مثبت رضایت کارکنان بر عوامل مختلف سازمانی و فردی و نیز با عنایت به نبود یک ابزار استاندارد جهت سنجش رضایت کارکنان در مراکز ورزشی آبی، با انجام پژوهش حاضر در پی طراحی و اعتبارسنجی چنین پرسش‌نامه‌ای برآمدیم. شایان‌ذکر است که شناخت عوامل کیفیت خدمات داخلی می‌تواند در کسب عملکرد موفق و مزیت‌های حاصل از آن بسیار ضروری باشد. بدین‌منظور، در این پژوهش رضایت کارکنان با رویکرد توجه به عوامل کیفیت خدمات داخلی که بر رضایت کارکنان نقش دارند، بررسی گردید. باید عنوان نمود که مدیران اماکن ورزشی آبی می‌توانند با استفاده از اطلاعات پژوهش حاضر به سنجش دوره‌ای رضایت پرسنل خود پرداخته و از طریق آن کاستی‌های موجود در ارائه خدمات را برطرف نمایند و موجبات رشد عملکردی خود را فراهم آورند.

روش‌شناسی پژوهش

هدف از پژوهش حاضر، ساخت و اعتبارسنجی ابزاری برای سنجش میزان رضایت کارکنان از کیفیت خدمات داخلی اماکن ورزشی آبی بود؛ از این‌رو، این مطالعه با رویکردی کمی انجام گرفت. باید عنوان نمود که پژوهش‌های کمی مستلزم شناسایی داده‌ها و تجزیه و تحلیل آماری آن‌ها به‌منظور اندازه‌گیری دانش، درک، برداشت و یا نظرات افراد درمورد یک پدیده هستند. بدین‌منظور، از طریق بررسی کتب دانشگاهی و مقالات متعدد علمی و نیز مصاحبه با صاحب‌نظران و افراد ذی‌نفع (اساتید مدیریت ورزشی، کارکنان و مدیران اماکن ورزشی) به تهیه فهرستی از مهم‌ترین متغیرهای مطرح در ارتباط با رضایت کارکنان از عوامل مربوط به کیفیت خدمات داخلی که به‌لحاظ مستندات علمی، معتبر بوده و از نظر تعداد، بیشترین تکرار و تأکید را در مقالات داشتند، پرداخته شد. براین‌اساس، ۳۹ گویه بر مبنای رضایت کارکنان از کیفیت خدمات داخلی شناسایی گردید. پس از استخراج این گویه‌ها و دریافت نظر کارشناسی صاحب‌نظران (۱۰ نفر از اساتید مدیریت ورزشی) درمورد روایی صوری و محتوایی پرسش‌نامه و انجام اصلاحات، پرسش‌نامه نهایی با مقیاس شش‌ارزشی لیکرت (یک=کاملاً مخالفم؛ دو=مخالفم؛ سه=تاحدودی مخالفم؛ چهار=تاحدودی موافقم؛ پنج=موافقم؛ شش=کاملاً موافقم) تهیه گشت. این طیف بر این مبنا و منطق انتخاب شد که بین نظر موافق و یا مخالف پاسخ‌دهندگان تمایز ایجاد شود و آن‌ها نتوانند بی‌طرف باقی بمانند؛ لذا، پاسخ‌دهندگان مجبور بودند نظر خود را به‌صورت موافق یا مخالف اعلام نمایند. در ادامه و در یک مطالعه مقدماتی، پایایی پرسش‌نامه با استفاده از ضریب هم‌بستگی آلفای کرونباخ معادل $(\alpha=0/873)$ برآورد شد و درنهایت، پرسش‌نامه در دو بخش مشخصات فردی و بخش اصلی سؤالات (رضایت کارکنان از کیفیت خدمات داخلی) بین نمونه‌های پژوهش توزیع گردید. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه

کارکنان استخرها و مراکز آبی استان تهران بود. لازم به ذکر است که تعداد افراد نمونه در روش تحلیل عاملی براساس تعداد گویه‌ها (حداقل دو برابر و حداکثر ۱۰ برابر گویه‌ها) تعیین می‌گردد (کلاین^۱، ۲۰۱۱، ۵۸)؛ از این رو، براساس روش نمونه‌گیری غیرتصادفی و به شکل غیراحتمالی و دردسترس (با توجه به تمایل برای تکمیل کردن پرسش‌نامه)، ۳۲۰ نفر از کارکنان از ۲۰ منطقه تهران به شکل خوشه‌ای تصادفی به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. منظور از کارکنان فقط پرسنل اداری نبوده و شامل افرادی چون نجات‌غریق‌های شاغل در استخرها و مجموعه‌های آبی نیز می‌شد. علاوه بر این، از نرم‌افزارهای اس.پی.اس.اس^۲ و آموس^۳ نسخه ۲۲ برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد و اطلاعات خام حاصل از سؤالات پرسش‌نامه با استفاده از روش‌های آمار توصیفی مانند فراوانی و درصد فراوانی بررسی گردید. همچنین، به منظور تحلیل ارتباطات میان شاخص‌ها و شناسایی شاخص‌های مرتبط با هر عامل و نیز روان‌سنجی ابزار از روش تحلیل عاملی اکتشافی و تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم استفاده گشت.

نتایج

با توجه به تعداد گویه‌های پرسش‌نامه و دردسترس بودن کارکنان، ۳۲۰ پرسش‌نامه در جامعه آماری توزیع شد که پس از حذف پرسش‌نامه‌های مخدوش و ناقص، در نهایت ۲۸۴ پرسش‌نامه به عنوان نمونه آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. بر این اساس، نرخ برگشت پرسش‌نامه‌ها معادل ۸۸/۷۵ درصد بود. اطلاعات جمعیت‌شناختی نمونه‌های پژوهش در جدول شماره یک نشان داده شده است.

-
1. Kline
 2. SPSS
 3. Amos

جدول ۱- ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه‌های پژوهش

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت		
مرد	۱۵۸	۵۵/۶
زن	۱۲۶	۴۴/۴
سن		
۲۰-۲۹	۱۱۹	۴۱/۹
۳۰-۳۹	۱۱۱	۳۹/۰۸
۴۰-۴۹	۳۴	۱۱/۹۷
۵۰ سال و بالاتر	۲۰	۷/۰۴
وضعیت تأهل		
مجرد	۱۱۲	۳۹/۴۳
متأهل	۱۷۲	۶۰/۵۶
تجربه کاری		
۱-۵ سال	۱۰۲	۳۵/۹۱
۵-۱۰	۱۲۱	۴۲/۶۰
۱۰-۲۰	۴۲	۱۴/۷۸
بیش از ۲۰ سال	۱۹	۶/۶۹
تحصیلات		
دیپلم	۹۵	۳۳/۴۵
کارشناسی	۱۵۵	۵۴/۵۷
کارشناسی‌ارشد	۳۱	۱۰/۹۱
دکتری	۳	۱/۰۵
شیوه استخدام		
تمام وقت	۱۳۸	۴۸/۵۹
پاره وقت	۱۴۶	۵۱/۴۰

با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش متعامد^۱، متغیرهای تبیین‌کننده عوامل اصلی رضایت شغلی کارکنان از کیفیت خدمات داخلی مشخص گردید. در این روش برخی از متغیرهای بی‌ارزش حذف گشته و باقی موارد در عامل‌های مرتبط گروه‌بندی شدند. علاوه بر این، آماره آزمون‌های کایسرها^۲ و بارتلت نشان از کفایت نمونه و مناسب بودن انجام تحلیل عاملی برای متغیرهای پژوهش دارد. در این راستا، آماره آزمون کایسر بین صفر و یک متغیر بوده و مقادیر بیشتر از (۰/۷) به عنوان سطح قابل قبول و نشان‌دهنده تناسب داده‌ها برای انجام تحلیل عاملی اکتشافی می‌باشد. شایان ذکر است که مقدار آماره کایسر برای این پژوهش برابر با (۰/۹۱۸) بود. باید عنوان نمود که معنادار بودن آزمون بارتلت در سطح (۰/۰۵) نشانی دیگر برای مناسب بودن داده‌ها در انجام تحلیل عاملی اکتشافی است. (جدول شماره دو).

1. Varimax Rotation
2. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy

جدول ۲ - نتایج آزمون بارتلت

سطح معناداری	درجه آزادی	آماره آزمون بارتلت
۰/۰۰۱	۱۷۱۱	۱۰۷۲۷/۳۴

بررسی نتایج تحلیل عاملی اکتشافی نشان داد که ۳۴ مورد از ۳۹ سؤال پژوهش درخصوص رضایت شغلی کارکنان به لحاظ داشتن بار عاملی مساوی یا بیشتر از (۰/۴۵) (معیار مینا) در پنج عامل دسته‌بندی شدند که بار عاملی این حیطه‌ها از (۰/۵۲۲) تا (۰/۸۵۷) متغیر بود (جدول شماره سه). پنج سؤال نیز به دلیل عدم ارتباط با مبانی نظری عامل ایجاد شده در تحلیل عاملی و نیز داشتن بار عاملی کمتر از (۰/۴۵) از تحلیل عاملی خارج شدند. ذکر این نکته ضرورت دارد که تعداد عامل‌های به دست آمده در این پژوهش از ترکیب معیارهای زیر تعیین گردید: شناخت اولیه تعداد عامل‌ها براساس مرور مقالات؛ انتخاب عامل‌ها براساس مقادیر ویژه^۱ بیشتر از یک؛ استفاده از معیار توصیف واریانس؛ قابلیت درک عامل‌های اقتباس شده. علاوه بر این، پنج عامل شناخته شده در این پژوهش، ۷۱/۸۶ درصد از واریانس رضایت شغلی کارکنان را تبیین می‌نمود که نام‌گذاری این عوامل براساس مفاد آیتم‌های توصیف‌کننده هر یک از عوامل پایه‌ریزی گردید.

جدول ۳- تحلیل عاملی مؤلفه‌های اصلی

مقدار ویژه	مقدار واریانس	بار عاملی					گویه‌ها	عامل‌ها
		۱	۲	۳	۴	۵		
		۰/۷۰۰					ارائه آزادی کافی برای انجام کارها از سوی مدیر به کارکنان	رضایت
		۰/۷۲۱					مشارکت‌دادن کارکنان به وسیله مدیران در تصمیماتی که بر کار آن‌ها تأثیرگذار است.	
		۰/۷۱۴					بیان اطمینان از توانایی‌های کارکنان به وسیله مدیران	
		۰/۸۵۵					تقدیر مدیر از کارهایی که کارکنان به خوبی انجام می‌دهند.	
		۰/۷۶۳					نشان‌دادن تقدیر از سوی مدیران و حمایت از مشارکت کارکنان	
		۰/۶۰۵					تشویق کارکنان برای انجام کارها با شیوه‌های نوین	
۸/۷۶۷	۲۵/۰۴۷	۰/۱۶۶۱					تشویق کارکنان برای کسب تجربه در حوزه‌های چالشی جدید	
		۰/۱۶۴۱					دسترسی به مدیر به هنگام نیاز کارکنان	
		۰/۷۶۸					ارائه بازخورد کافی از سوی مدیر	
		۰/۸۳۷					حمایت از رشد و توسعه حرفه‌ای کارکنان	
		۰/۸۲۶					کمک برای غلبه بر موانع انجام کار	
		۰/۷۸۴					هدایت کارکنان برای به‌کارگیری دانش و مهارت‌های جدید در انجام شغل	
		۰/۷۱۳					علاقه مدیر به شنیدن پیشنهادات مربوط به موضوعات کاری	

ادامه جدول ۳- تحلیل عاملی مؤلفه‌های اصلی

مقدار ویژه	مقدار واریانس	بار عاملی					گویه‌ها	عامل‌ها
		۱	۲	۳	۴	۵		
۴/۴۱۷	۱۲/۶۲۰		۰/۸۵۶				کسب آموزش لازم برای انجام شغل	۳ ۲
				۰/۷۷۶			ایجاد فرصت‌های جدید برای کسب تجربیات کاری در حوزه‌های چالشی جدید به‌وسیله شغل کنونی	
				۰/۶۷۸			ایجاد فرصت‌های جدید برای به‌کارگیری دانش و مهارت‌ها به‌وسیله شغل کنونی	
				۰/۷۲۸			کسب آموزش‌های کافی به‌هنگام وقوع تغییرات مهم	
				۰/۶۸۲			فراهم‌بودن تجهیزات و تسهیلات مناسب برای انجام برنامه‌ها	
			۰/۵۴۹			وجود تعداد کافی کارکنان برای انجام برنامه‌ها		
۴/۳۹۸	۱۲/۵۶۵			۰/۶۷۷			دریافت حقوق مکفی	۳ ۳ ۵
				۰/۷۹۵			دریافت پاداش در محیط کاری	
				۰/۷۸۱			داشتن شانس مناسب برای افزایش حقوق	
				۰/۵۷۰			داشتن فرصت ترفیع شغلی هنگام انجام کارها به‌شکل مناسب	
				۰/۷۱۱			داشتن رضایت از وجود شانس ترفیع	
				۰/۵۸۱		دریافت انعام و پرداخت‌های اضافی هنگام انجام شغل به‌شکل مناسب		

ادامه جدول ۳- تحلیل عاملی مؤلفه‌های اصلی

مقدار ویژه	مقدار واریانس	بار عاملی					گویه‌ها	عامل‌ها
		۱	۲	۳	۴	۵		
۴/۰۵۶	۱۱/۵۸۷				۰/۵۲۲		وجود روش‌های کافی برای اشتراک اطلاعات	ارتباطات
					۰/۷۹۰		دریافت اطلاعات به‌روز درمورد تغییرات مربوط به سیاست‌ها یا فعالیت‌های مرکز	
					۰/۷۰۳		درک آسان سیاست‌ها و رویه‌ها	
					۰/۷۰۷		آگاه‌سازی کارکنان به‌وسیله مدیر در مواردی که بر کارکنان تأثیرگذار است.	
					۰/۷۶۱		کسب سریع اطلاعاتی که درمورد تغییرات اثرگذار بر کار موردنیاز است.	
۳/۵۱۷	۱۰/۰۴۹				۰/۶۹۳		دریافت همکاری لازم از سوی همکاران به‌هنگام نیاز	همکاران
					۰/۷۹۶		مورداعتماد و حمایت‌کننده بودن همکاران	
					۰/۸۵۷		دوست و کمک‌کار بودن همکاران	
					۰/۵۹۴		اشتیاق همکاران جهت تسهیم اطلاعات با یکدیگر	

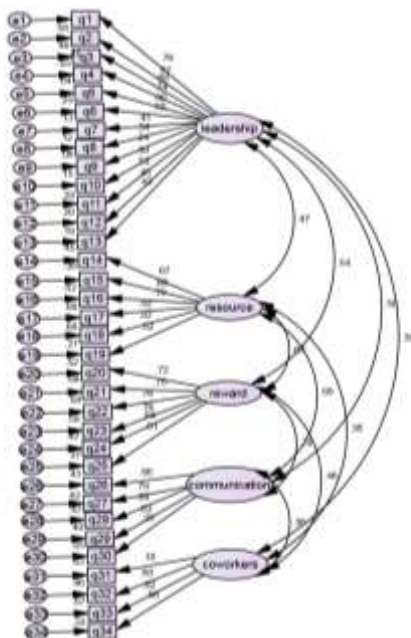
در ادامه، با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی به بررسی روایی سازه پرسشنامه رضایت کارکنان از کیفیت خدمات داخلی پرداخته شد. از آن‌جاکه در بین متخصصان مدلیابی معادلات ساختاری، توافق عمومی و کلی درباره این‌که کدام‌یک از شاخص‌های برازندگی برآورد بهتری از مدل را فراهم

می‌کند وجود ندارد، پیشنهاد می‌شود ترکیبی از سه تا چهار شاخص گزارش شود (کلاین، ۲۰۱۱). در جدول شماره چهار، چندین شاخص برازش مدل به همراه مقادیر مطلوب و مشاهده شده نشان داده شده است.

جدول ۴- شاخص‌های برازش الگوی تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول

شاخص‌های برازش	مقادیر مطلوب	مقادیر مشاهده شده
خی دو (χ^2)		۱۹۴۳/۰۸
درجه آزادی (df)		۵۱۷
سطح معناداری (P)		۰/۰۵
نسبت خی دو به درجه آزادی (χ^2/df)	۵-۲	۳/۷۵
شاخص برازش هنجار بنتلر بونت (NFI)	> ۰/۹	۰/۹
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	> ۰/۹	۰/۹۱
شاخص ریشه میانگین مجذور برآورد تقریب (RMSEA)	< ۰/۰۵	۰/۰۵۲
شاخص نیکویی برازش (GFI)	> ۰/۹	۰/۹۱

نتایج تحلیل عاملی مرتبه اول (شکل شماره یک) نشان‌دهنده معناداری کلیه اعداد و پارامترهای مدل و تناسب شاخص‌های آن می‌باشد.



شکل ۱- مدل مرتبه اول تخمین استاندارد پرسش‌نامه سنجش رضایت شغلی کارکنان

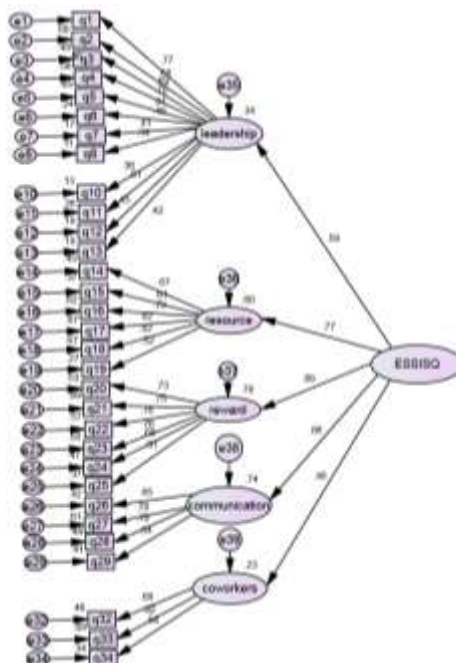
برای بررسی معناداری ارتباط بین متغیرهای مشاهده شده (سؤالات) و متغیرهای مکنون (عاملها) نمی‌توان براساس بزرگی یا کوچکی ضرایب قضاوت نمود؛ بلکه می‌بایست از شاخص تی برای تعیین معناداری این ضرایب مسیر استفاده کرد (کلاین، ۲۰۱۱، ۱۰۲). مشاهده پارامترها و شاخص تی (این شاخص در نرم‌افزار آموس با C.R. نشان داده می‌شود) در مورد رابطه بین سؤالات با خرده‌مقیاس‌های مربوط نشان می‌دهد که مقدار تی در تمامی سؤالات بالاتر از (۱/۹۶) بوده است که حاکی از وجود رابطه معنادار بین سؤالات و عامل‌های مربوطه می‌باشد؛ به گونه‌ای که تمامی متغیرهای مشاهده شده (سؤالات) قادر به پیشگویی عامل‌های خود هستند. البته، برای اطمینان بیشتر و طبق نظر قاسمی (۱۳۹۲)، گویه‌هایی که در تحلیل مرتبه اول دارای بار عاملی کمتر از (۰/۳) بودند، به ترتیب از عوامل رهبری، ارتباطات و همکاران حذف شدند. در ادامه و به منظور دستیابی به ساختار عاملی دقیق‌تر از روش تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم^۱ استفاده شد. هدف از این شیوه، دستیافتن به یک روش معنادارتر از داده‌ها است. در این گونه مدل‌ها فرض بر آن است که خود متغیرهای مکنون در واریانس مشترک، ناشی از یک یا چند عامل مرتبه بالاتر هستند؛ به عبارت دیگر، عامل‌های مرتبه دوم، عامل عامل‌های مرتبه اول به شمار می‌روند. از این روش برای مطالعه مناسب بودن ساختار عاملی پرسش‌نامه و تأیید وجود مؤلفه‌های ادعایی سازنده و یا پژوهش‌های مربوطه استفاده می‌شود (کلاین، ۲۰۱۱، ۴۳). براین اساس، برای تأیید روایی سازه ابزار و بررسی ارتباط پنج خرده‌مقیاس تأیید شده مرتبه اول با عامل رضایت شغلی کارکنان از کیفیت خدمات داخلی، تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم اجرا گردید (شکل شماره دو). نتایج نشان می‌دهد که مدل دوم اندازه‌گیری پرسش‌نامه رضایت شغلی کارکنان مناسب بوده و تمامی اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. شاخص‌های برازش (تناسب) مدل اندازه‌گیری در جدول شماره پنج نشان داده شده است.

جدول ۵- شاخص‌های برازش الگوی تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم

شاخص‌های برازش	مقادیر مشاهده شده
خی دو (χ^2)	۱۹۴۹/۳۱
درجه آزادی (df)	۵۲۲
سطح معناداری (p)	۰/۰۵
نسبت خی دو به درجه آزادی (χ^2/df)	۳/۷۳
شاخص برازش هنجار بنتلر بونت (NFI)	۰/۸۹
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰/۹۱
شاخص ریشه میانگین مجذور برآورد تقریب (RMSEA)	۰/۰۵۱
شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۹۰

1. Second Order

براساس نتایج جدول شماره پنج، مقادیر شاخص‌های برازندگی مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم پرسش‌نامه رضایت شغلی کارکنان (همانند مرتبه اول) نشان‌دهنده قابل قبول و مناسب بودن شاخص‌های برازندگی (تناسب) و در نتیجه، برازش و مطلوب بودن مدل اندازه‌گیری است. همچنین، مقادیر شاخص تی در مورد رابطه بین خرده‌مقیاس‌ها با عامل بالاتر از خود همگی بالاتر از (۱/۹۶) می‌باشد که نشان از وجود رابطه معنادار بین آن‌ها دارد. در مجموع، نتایج تحلیل عاملی مرتبه اول و دوم نشان می‌دهد که این پرسش‌نامه از روایی سازه قابل قبول و بسیار خوبی در جامعه کارکنان مراکز ورزشی برخوردار است.



شکل ۲- مدل مرتبه دوم تخمین استاندارد پرسش‌نامه سنجش شایستگی‌های مربیان ورزشی

در این پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ برای بررسی پایایی یا ثبات درونی ابزار استفاده شد که پایایی کلی پرسش‌نامه معادل ($\alpha=0/89$) به دست آمد. پایایی هر یک از عوامل نیز از (۰/۷۶) تا (۰/۹۱) متغیر بود. بر این اساس، مقادیر به دست آمده نشان‌دهنده سطح قابل قبول برای پایایی ابزار و وجود ارتباط نسبتاً بالا در بین گویه‌های هر عامل می‌باشد. شایان ذکر است که حذف هیچ‌یک از

گیوه‌ها، پایایی این عوامل را افزایش نمی‌داد. ضریب آلفای هر یک از عوامل به‌لحاظ تحلیلی در جدول شماره شش نشان داده شده است.

جدول ۶- نتایج ضریب آلفای کرونباخ برای تعیین ثبات درونی پرسش‌نامه

خرده‌مقیاس‌ها	تعداد سؤالات	ضریب آلفا
رهبری	۱۳	۰/۹۱
منابع	۶	۰/۸۴
پاداش	۶	۰/۸۰
ارتباطات	۵	۰/۸۱
همکاران	۴	۰/۷۶

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش به‌دنبال شناسایی مؤلفه‌های کیفیت خدمات داخلی منتهی به رضایت کارکنان و ساخت و اعتباریابی ابزاری بدین‌منظور بود و در آن پنج عامل رهبری، منابع، پاداش‌ها، ارتباطات و همکاران از طریق تحلیل عاملی استخراج شده و تأیید گردید. اولین عامل استخراج‌شده، رهبری بود که با مقدار ویژه (۸/۷۶۷)، ۲۵/۰۴۷ درصد از واریانس رضایت کارکنان از کیفیت خدمات داخلی را تبیین می‌نمود. ۱۳ گویه این عامل منعکس‌کننده شایستگی‌ها و صلاحیت‌های مختلف رهبری در نزد کارکنان می‌باشد. ایجاد انگیزه به‌وسیله تقدیر از کارکنان از مهم‌ترین عوامل در بحث کیفیت خدمات داخلی یک مکان ورزشی به‌شمار می‌رود. در این ارتباط، گل‌من^۱ (۱۹۹۲) در پژوهش خود بر ایجاد انگیزه به‌وسیله رهبر در کارکنان تأکید داشته است. حمایت از رشد و توسعه حرفه‌ای کارکنان لازمه ایجاد محیطی مناسب جهت کسب رضایت آن‌ها می‌باشد که این امر در پژوهش زارعی متین (۱۳۸۹) موردبررسی و تأیید قرار گرفته است. در هر محیط سازمانی همواره موانعی بر سر راه کارکنان پیش می‌آید که کمک مدیر جهت رفع این موانع موجب کسب رضایت کارکنان می‌گردد. ازسوی‌دیگر، اکثر کارکنان همواره به‌دنبال استفاده از روش‌های نوین و جدیدی برای پیشبرد کارهای موظف خود هستند که استفاده از تکنولوژی‌های جدیدی که ایجاد شرایط مناسب جهت به‌کارگیری این روش‌ها و مهارت‌های نوین رضایت کارکنان را نسبت به محیطی که در آن مشغول به‌کار هستند را فراهم می‌آورد، یکی از نمودهای آن می‌باشد. ازسوی‌دیگر، انجام دقیق فعالیت‌های محول‌شده، نیازمند بازخوردهای مناسب از جانب مدیران مافوق می‌باشد که این امر ضرورت توجه مدیران اماکن ورزشی به این مسأله را روشن می‌سازد. یکی از موضوعاتی که همواره در رهبری و

مدیریت سازمان‌ها مطرح بوده است، مدیریت مشارکتی و استفاده از نظرات کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها می‌باشد؛ زیرا، از این طریق کارکنان خود را در سیاست‌های اخذشده سازمان مسئول دانسته و تعهد بیشتری به تحقق اهداف مشخص‌شده دارند (اماکن ورزشی نیز در این امر مستثنی نمی‌باشند). در این زمینه، اختری شجاعی (۱۳۸۳) در پژوهشی عنوان کرد که بین میانگین نمره رهبری و میزان رضایت شغلی کارکنان هم‌بستگی وجود دارد و رضایت کارکنان در محیط‌های مشاوره‌ای، بالاتر می‌باشد که این امر با یافته‌های این بخش از پژوهش همخوانی دارد. به‌طور کلی، ایجاد یک رابطه مناسب میان مدیران و کارکنان از مواردی است که موجب رضایت کارکنان خواهد شد. در این راستا و همخوان با یافته‌های این پژوهش، زارعی متین (۱۳۸۹) معتقد است که بین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. تفویض اختیار و مسئولیت به پرسنل و ابراز اطمینان از توانایی‌های کارکنان از سوی رهبر سازمان و ایجاد آزادی کافی و مناسب جهت انعطاف در انجام امور از موارد دیگری است که موجب عزت‌نفس و دلگرمی کارکنان خواهد بود. امروزه، مدیران در بسیاری از سازمان‌ها جهت جلب رضایت کارکنان جلساتی را به شنیدن پیشنهادات آن‌ها اختصاص داده و یا صندوقی را به منظور جمع‌آوری ایده‌ها و پیشنهادات کارکنان اختصاص می‌دهند. علاوه بر این، تشویق کارکنان برای کسب تجربه کاری در حوزه‌های چالشی جدید می‌تواند برای بسیاری از کارکنان قابل توجه بوده و موجب رضایت آن‌ها شود. دسترسی به مدیر در مواقع مورد نیاز و ایجاد همدلی بین کارمند و مدیر نیز از مواردی می‌باشد که در مطالعات دیگر مورد تأیید قرار گرفته است (گل‌من، ۱۹۹۲) و می‌تواند بر کسب رضایت کارکنان اثرگذار باشد. در این راستا، نوبخت رضانی (۱۳۹۲) بهبود نقش‌های مدیریتی را زمینه‌ساز تأمین رضایت بیشتر در میان کارکنان دانسته است. لئونارد (۲۰۱۵) نیز به عواملی همچون شناخت از کار، روابط با رئیس و همکاران، امکان تکامل حرفه‌ای، ایجاد انگیزش و شناخت نتایج مثبت در ایجاد رضایت شغلی اشاره نموده است. همچنین، قلی‌زاده (۱۳۸۹) در پژوهش خود از رابطه سبک رهبری رابطه‌گرای مدیران و رضایت شغلی کارکنان یاد کرده است.

بر مبنای نتایج، منابع دومین عاملی است که با داشتن شش گویه، ۱۲/۶۲۰ درصد از رضایت کارکنان از کیفیت خدمات داخلی را تبیین می‌کند و می‌تواند دربرگیرنده منبع مادی، غیرمادی و انسانی در سازمان باشد. شرکت در دوره‌های دانش‌افزایی و کسب مهارت‌های جدید و ایجاد این فرصت برای کارکنان از عوامل بسیار مهم در افزایش رضایت‌مندی آن‌ها است. در مباحث مدیریتی همواره از منابع انسانی به‌عنوان مهم‌ترین منبع هر سازمان نام برده می‌شود. داشتن آمادگی لازم برای مواجهه با تغییرات ناگهانی و تدریجی از عوامل اصلی توسعه و رشد کارکنان است که منجر به رضایت خواهد شد. در این میان، فراهم‌نمودن تجهیزات و امکانات لازم برای کسب آموزش برعهده مدیران

سازمان می‌باشد. امروزه شرکت‌های بزرگ، رشد و آموزش کارکنان را به‌عنوان یک استراتژی همیشگی برای خود در نظر می‌گیرند. نتایج مطالعات نشان می‌دهد که سطح آمادگی کارکنان با رضایت شغلی رابطه داشته و کارکنان با سطح آمادگی بالاتر، از رضایت بیشتری برخوردار هستند (عزیزی، ۱۳۸۲؛ رضایی صوفی، ۱۳۹۲) که این امر در سایه آموزش محقق خواهد شد. از دیگر مسائلی که در این ارتباط مطرح شده است، وجود تعداد کافی کارکنان برای انجام برنامه‌ها می‌باشد. البته، در این زمینه کیفیت کارکنان بر کمیت آن‌ها ارجح بوده و صرفاً وجود تعداد موردنیاز کارکنان دلیلی برای انجام صحیح و دقیق فعالیت‌ها نمی‌باشد. در این راستا، عزیزی (۱۳۹۳) عنوان داشت که آموزش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی بر رضایت شغلی، مهارت ابراز وجود و مهارت‌های مقابله‌ای کارکنان اثرگذار بوده و آموزش به شیوه‌های مختلف موجب افزایش رضایت شغلی می‌شود؛ که این امر مهر تأییدی بر گویه‌های این عامل می‌باشد. در این ارتباط، کلس^۱ (۲۰۱۵) در پژوهش خود به نتایج ناهمخوانی دست یافت. وی عنوان داشت که آموزش و یادگیری منطقی، تأثیری بر رضایت شغلی ندارد. البته، جامعه آماری پژوهش موردنظر اعضای هیأت‌علمی با تحصیلات تکمیلی در دانشگاه‌های ترکیه بوده‌اند. با توجه به این‌که کارکنانی که در دانشگاه مشغول می‌باشند، همواره مشغول تدریس و آموزش‌دادن هستند، شاید کسب آموزش و ایجاد فرصت‌های آموزشی، انگیزه چندان قدرتمندی برای کسب رضایت آن‌ها نباشد؛ موضوعی که می‌تواند عدم همخوانی نتایج را توجیه نماید.

سومین عامل تأییدشده به‌وسیله تحلیل اکتشافی، پاداش‌ها بود که با شش گویه، ۱۲/۵۶۵ درصد از واریانس رضایت شغلی کارکنان از کیفیت خدمات داخلی را تبیین می‌نمود. در این ارتباط باید گفت که انگیزه‌های مالی، انعام و پاداش‌ها همواره از انگیزه‌های اصلی رضایت کارکنان بوده‌اند. دریافت پاداش و حقوق مناسب در محیط‌های کاری می‌تواند موجب رضایت کارکنان باشد. ارائه پاداش و حقوق درخور شأن افراد و دریافت پاداش‌های اضافی هنگام انجام کارهای بیش از مقدار مقرر موجب احساس عدالت و رضایت می‌شود. موضوع برابری یکی از قوانین مهم در ایجاد بهره‌وری و کار به‌مقدار متناسب برای هر فردی می‌باشد. در این راستا، گودرزی (۱۳۸۸) در پژوهش خود به رابطه مثبت میزان دستمزد و بهره‌وری کارکنان اشاره داشته است که تأییدی بر این موضوع می‌باشد (دوتیت و کوک‌مور^۲، ۲۰۰۳؛ ویک‌فورد^۳، ۲۰۰۴)؛ اگرچه برخی از مطالعات نشان داده‌اند که خلاف این موضوع صادق نمی‌باشد؛ بدین‌معناکه بهره‌وری در ایران عاملی برای تعیین دستمزد نبوده و سایر عوامل نهادی و قانونی و دخالت‌های دولت در آن اثرگذار هستند. (کازرونی، ۱۳۸۶).

-
1. Keles
 2. Du toit & Koekemoer
 3. Wakeford

باید عنوان کرد که پاداش و دستمزد می‌تواند نقدی و یا غیرنقدی باشد. وجود فرصت ترفیع و پیشرفت در پست‌های شغلی از جمله موارد پاداش به‌شمار می‌رود. در این ارتباط، هزاوه‌ای (۱۳۸۶) ایجاد فرصت‌های جدید برای کارکنان را در رضایت‌بخشی کار مؤثر می‌داند. نتایج این بخش از پژوهش با یافته‌های لئونارد (۲۰۱۵)، راس و ساندو (۲۰۱۳) و سپهوند (۱۳۹۱) همخوانی دارد. در تمامی این پژوهش‌ها بر نقش پاداش، دستمزد و انعام بر رضایت شغلی کارکنان تأکید شده است. در این زمینه، کشل^۱ (۲۰۰۴) در پژوهشی به بررسی بخش خدمات آمریکا پرداخت و نتیجه همخوانی را در ارتباط با افزایش دستمزد و بهره‌وری و تأثیر آن بر رضایت کارکنان به‌دست آورد. همچنین، خدایاری فرد (۱۳۸۹) ضعیف‌ترین احساس رضایت کارکنان بانک‌ها را به جو سازمانی نامناسب و عدم رفع نیازهای مادی و معنوی مربوط دانست. در این ارتباط، نتایج متفاوت پژوهش فیسک کیوگلو^۲ (۲۰۱۰) نشان داد که مدیران باشگاه‌های ورزشی در کشور کنیا علی‌رغم عدم کسب درآمد مالی کافی و پاداش‌ها، از شغل خود راضی هستند. البته، شرایط هر کشور و سبک زندگی می‌تواند در کسب رضایت اثرگذار باشد. کشورهای آفریقایی همواره به بیکاری زیاد و سرانه درآمدی پایین مشهور بوده‌اند و کسب حداقل‌ها نیز می‌تواند برای برخی از آن‌ها راضی‌کننده باشد. لازم‌به‌ذکر است که علاقه به شغل را نمی‌توان در این مورد از نظر دور داشت.

علاوه‌براین، ارتباطات از دیگر عواملی بود که ۱۱/۵۸۷ درصد از واریانس رضایت کارکنان از کیفیت خدمات داخلی را در این پژوهش تبیین می‌نمود. این ارتباطات می‌تواند در دو حوزه بین فرد با دیگر افراد سازمان و یا فرد با سازمان تقسیم شود. بسیاری از سازمان‌ها از جمله مراکز ورزشی، با توجه به شرایط اقتصادی، رقبا و محیط، سیاست‌های کاری خود را تغییر می‌دهند. مطلع‌ساختن کارکنان از این‌گونه تغییرات می‌تواند در هماهنگ‌نمودن مجموعه فعالیت‌های سازمان اثربخش باشد و درمقابل، عدم اطلاع کارکنان از این موضوع می‌تواند منجر به انحراف عملکرد آن‌ها از اهداف سازمان گردد. شایان‌ذکر است که داشتن ارتباط مناسب می‌تواند موجب تسریع هماهنگی شود. همچنین، اطلاع به‌موقع از آخرین دستورات، بخش‌نامه‌ها و وظایف موجب رضایت کارکنان خواهد بود. امروزه، ظهور تکنولوژی‌های جدید همچون سیستم‌های اتوماسیون موجب ارتباط سریع‌تر افراد درون سازمان می‌شود؛ اگرچه ارتباطات مستقیم به‌همان نسبت کاهش یافته است. وجود روش‌های کافی برای اشتراک اطلاعات از جمله تمهیداتی است که مدیران مراکز ورزشی نیز باید آن را به‌کار گیرند. تأثیر ارتباطات کارکنان بر رضایت شغلی آن‌ها در مطالعات لئونارد (۲۰۱۵) و صادقیان (۱۳۸۹) نیز تأکید شده است. در این راستا، پارسورمون (۱۹۸۵) یکی از شاخص‌های کیفیت خدمات را عامل ارتباطات

1. Cashell

2. Fişekçioğlu

کارکنان دانسته است که با نتایج پژوهش حاضر همخوانی دارد. همسو با این یافته‌ها، خدایاری فرد (۱۳۸۹) ایجاد همدلی و همکاری بین کارکنان را یکی از علل ایجاد رضایت شغلی می‌داند. هوانگ (۲۰۱۶) نیز از واژه "فضای سالم" استفاده نموده و آن را عامل مهمی در ایجاد رضایت شغلی کارکنان دانسته است. در این ارتباط، وی یکی از عوامل فضای سالم کاری را ارتباطات کارکنان با یکدیگر و با سازمان می‌داند. علاوه بر این، وی^۱ (۲۰۱۵) داشتن روابط خوب کاری؛ به‌ویژه بین سرپرستان و نیروهای تحت نظر آن‌ها را در ارائه کیفیت خدمات بهتر، بااهمیت می‌شمارد. نتایج پژوهش وی نشان می‌دهد که روابط مناسب کاری بین مدیران و کارکنان، نسبت به رضایت شغلی، تأثیر بیشتری بر ارائه کیفیت خدمات بهتر دارد. البته، در این پژوهش به مقایسه اهمیت روابط با رضایت شغلی پرداخته نشده و از عامل ارتباطات به‌عنوان یکی از متغیرهای تأثیرگذار بر رضایت شغلی یاد شده است.

درنهایت، آخرین عامل مطرح‌شده در ارتباط با رضایت کارکنان، همکاران بود که ۱۰/۰۴۹ درصد از واریانس رضایت شغلی از کیفیت خدمات را تبیین می‌نمود. داشتن همکاران خوب، موداعتماد و یاری‌رسان همواره موجب دلگرمی افراد می‌باشد. این‌که همکاران در مراکز ورزشی به‌هنگام نیاز کمک لازم را دریافت نموده و قابلیت اشتراک‌گذاری اطلاعات با یکدیگر را داشته باشند، موجب خوشنودی خواهد شد. یکی از عوامل مهمی که در مطالعات مختلف حوزه کیفیت خدمات از آن یاد می‌شود، همکاران است (پاراسورمون، ۱۹۸۵؛ اسمعیلی، ۱۳۹۴). ایزورسیان^۲ (۲۰۱۶) در یک پژوهش کیفی شش عامل انگیزش، تعاملات اجتماعی، ویژگی‌های کارکنان، ویژگی‌های محیطی، ادراکات سازمانی و عوامل توزیعی را بر رضایت شغلی کارکنان اثرگذار دانسته و همکاران را به‌عنوان زیرمجموعه تعاملات اجتماعی مطرح نموده است که برخلاف این پژوهش، یک عامل فرعی محسوب شده است. البته، تفاوت در روش‌های دو پژوهش و جامعه آماری، توجیه‌کننده تفاوت می‌باشد؛ هرچند که در هر دو پژوهش بر اهمیت همکاران اشاره شده است.

مطالعاتی که تاکنون در ارتباط با رضایت شغلی در ورزش با محوریت کیفیت خدمات انجام شده است، بیشتر در زمینه مشتریان مراکز ورزشی صورت گرفته‌اند. پژوهش حاضر با موردتوجه قراردادن کارکنان به‌عنوان مشتریان داخلی و نیز با عنایت به موضوع کیفیت خدمات، ابزاری را تهیه نمود تا مدیران مراکز مختلف بتوانند از طریق آن رضایت کارکنان خود را موردسنجش قرار دهند. لازم‌به‌ذکر است با توجه به این‌که رضایت شغلی کارکنان بر متغیرهای بسیاری همچون رضایت شغلی مشتریان، سودآوری و بهره‌وری اثرگذار می‌باشد، سنجش این رضایت می‌تواند بسیار ضروری

1. Yee

2. Izvercian

باشد. در این راستا، پیشنهاد می‌شود مدیران مراکز ورزشی با استفاده دوره‌ای از این ابزار، نقاط ضعف خود را در محیط فعالیت کارکنان اصلاح نموده و با توجه به عوامل رهبری، منابع، پاداش، ارتباطات و همکاران، کیفیت خدمات مناسب در داخل محیط سازمان را فراهم آورند تا از این طریق رضایت بیشتر کارکنان را با خود همراه سازند.

در بیشتر متونی که تا کنون به موضوع رضایت پرداخته اند رضایت مشتری همواره در اولویت بوده است و رضایت کارکنان کمتر مورد توجه قرار گرفته بود. در این مقاله علاوه بر توجه به این موضوع به منظور قابل سنجش نمودن رضایت کارکنان پرسشنامه معتبری طراحی شد که استفاده از ابعاد مختلف آن می‌تواند موجب شناخت بهتر رضایت کارکنان و تلاش در جهت افزایش عملکرد و افزایش بهره‌وری سازمان به عنوان پیامد نهایی آن باشد.

منابع

1. Akhtari, E., Nazari, A. A., & Vahidi, R. Gh. (2004). Leadership style and job satisfaction of nurses working in teaching hospitals affiliated to Tabriz University of Medical Sciences. *Hakim Research Journal*, (4), 20-6. (Persian).
2. Aksu, A. A., & Ozdemir, B. (2005). Individual learning and organization culture in learning organizations: Five-star hotels in Antalya Region of Turkey. *Managerial Auditing Journal*, 20(4), 422-41. (Persian).
3. Azizi, B., Mehrabi, A., Peiri, M., & Jalali, M. (2009). Determining power sources of PEO and its relationship with fitness and employee satisfaction. *Sport Management*, (3), 119-33. (Persian).
4. Azizi, E., & Zandi Poor, T. (2014). The effect of social skills training with job satisfaction SaipaYadak. *Psychological Studies*, (2), 51-72. (Persian).
5. Bahrololum, H. (1998). The relationship between organizational culture and management style and job satisfaction of Physical Education Organization working in Tehran. (Unpublished doctrol dissertation). Tehran: Tarbiat Moallem University. (Persian).
6. Cashell, B. (2004). *Productivity and Wage*. Cornell University
7. Du toit, C., & Koekemoer, R. (2003). A labour model for South Africa. *South African Journal of Economics*, 71(1), 49-76.
8. Esmaeili, M., Ehsani, M., Kuzechian, H., & Honari, H. (2014). Modeling the impact of service quality on loyalty, customer satisfaction, perceived value and future behavior of customers in the sports recreation center. *Sport Management Studies*, 26, 37-58
9. Fiekçiolua Bülent, & Sava Dumana. (2010). An investigation of job satisfaction levels of sports managers working in amateur sports clubs. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2, 4901-5.
10. Gholi Zadeh, M. R., Fani, A. A., & Ahmadvand, A. M. (2010). The effect of leadership style on job satisfaction police force (case study: Department of planning and budget police staff). *Police Bimonthly Human Development*, 7(28), 29-46. (Persian).

11. Goleman, D. (1999). Working with emotional intelligence. London: Bloomsbury Publishing PLC.
12. Gudarzi, M. A. M. (2009). The relationship between wages and labor productivity in university. *New Journal of Industrial/ Organizational Psychology*, 1(1), 71-7. (Persian).
13. Hazavei, M. M. S. A. (2007). Effective factors on employees' job satisfaction in Hamedan province. *Journal of Behavioral Sciences*, 5(1), 47-55. (Persian).
14. Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., Jr., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164-74.
15. Izvercian, M., Potra, S., & Ivascu, L. (2016). Job satisfaction variables: A grounded theory approach. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 221, 86-94.
16. Kazeruni, A. M. A. (2007). The relationship between productivity and wages in the industrial sector of Iran. *Journal of Economic Research Iran*, 9(31), 127-50. (Persian).
17. Keles, H. N. (2015). The relationship between learned resourcefulness and job satisfaction: A research on staff of higher education in Turkey. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 177, 132-5.
18. Khodayari & et al. (2010). Psychometric properties of the questionnaire to assess job satisfaction and customer satisfaction, Bank Saderat Iran. *Journal of the Psychological Gains (Psychology)*, 4(2), 1-18. (Persian).
19. Kline, R. B. (2011). Principles and practice of structural equation modeling. NY: Guilford Press.
20. Leonard, F. J. (2015). Aspects regarding the correlation between the level of information and the work satisfaction within the University Education of Physical Training and Sport of Pitesti. *Social and Behavioral Sciences*, 180, 1253-6.
21. Lin, C. T. (2005). A research on the service quality and internal customer's satisfaction: A case of System Manufacturing Center of Chung-Shan Institute of Science and Technology. (Unpublished master dissertation). Chung Yuan Christian University, R. O. C. Taiwan.
22. McDonald, M. A., & Howland, W. (1998). Principles and practice of sport management. Gaithersburg, M. D: Aspen: 431-51.
23. Naserian, A., Kordlu, H., & Akbari, H. (2014). Relationship satisfaction and quality of service of holding student satisfaction rate of participants in the Olympic games. 2(8), 103-14. (Persian).
24. Nubakht Ramezani, Z., Attari, E., & Sadeghi, N. (2012). Assess the role of sports managers and its relationship with job satisfaction. *Journal of Management Development and Transformation*, (14), 61-9. (Persian).
25. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, (49), 41-50.
26. Rezaei Sofi, M., & Shabani, A. (2012). Examine the relationship triggers based on Herzberg's job and job satisfaction sports federations. *Applied Research in Sport Management*, 2(2), 33-42. (Persian).
27. Rusa, M., & Sandua, M. (2013). Personality factors and job satisfaction levels in military staff employed on a contract basis. *Social and Behavioral Sciences*, 92, 814-9.

28. Sadeghian, F., Merzaei, M. R., & Baghban, I. (2010). A study of the correlation of organization-based self-esteem and organizational commitment and job satisfaction among education employees in Isfahan. *Quarterly Journal of Career & Organizational Counseling*, 2(4), 115-31. (Persian).
29. Sepahvand, E., & Mohammad Rezaei, R. (2012). Designed to measure and evaluate the factors affecting job satisfaction Municipality. Case study: Metropolitan municipality Ahvaz in 2012. *Studies of Urban Management*, (12), 75-87. (Persian).
30. Wakeford, J. J. (2004). The productivity-wage relationship in South Africa: An empirical investigation. *Development Southern Africa*, 21(1), 109-32.
31. Yee, R., Guo, Y., & Yeung, A. (2015). Being close or being happy? The relative impact of work relationship and job satisfaction on service quality. *International Journal of Production Economics*, 169, 391-400
32. Yueng, H. H. (2016). Beyond safety outcomes: An investigation of the impact of safety climate on job satisfaction, employee engagement and turnover using social exchange theory as the theoretical framework. *Applied Ergonomics*, 55, 248-57.
33. Zarei, M., & Yosof Zadeh, S. (2009). Communications Manager Skill clarifies the factors and their role in job satisfaction. *Journal of Educational Psychology*, (2), 29-48, (Persian).
34. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.

استناد به مقاله

اسمعیلی، محسن، افشاری، مصطفی، و رسولی، مهدی. (۱۳۹۶). طراحی و اعتباریابی پرسشنامه رضایت کارکنان از کیفیت خدمات داخلی اماکن ورزشی آبی. *مطالعات مدیریت ورزشی*، ۹(۴۳)، ۸۱-۱۰۲. شناسه دیجیتال: 10.22089/smrj.2017.2715.1547

Esmaeili, M., Afshari, M., & Rasooli, M. (2017). Designing and Validating the Questionnaire of Employee Satisfaction of Internal Service Quality in Water Sport Facilities. *Sport Management Studies*, 9(43), 81-102. (Persian). Doi: 10.22089/smrj.2017.2715.1547

Designing and Validating the Questionnaire of Employee Satisfaction of Internal Service Quality in Water Sport Facilities

M. Esmaeili¹, M. Afshari², M. Rasooli³

1. Assistant Professor of Sport Management, Sport Science Research Institute*
2,3. Assistant Professor of Sport Management, Sport Science Research Institute

Received: 2016/06/25

Accepted: 2016/02/06

Abstract

The aim of this study was to design and validate the questionnaire of employees' satisfaction from internal services quality in water sports facilities. The population was employees of swimming pools and water recreation centers in Tehran. Samples were selected using Non-targeted method. 284 questionnaires were completed. Data were analyzed using the structural equation modeling, exploratory factor analysis, and first and second-order confirmatory factor analysis. The results showed that the five main factors influencing employees' satisfaction with the quality of internal services centers were leadership, resources, rewards, communications and coworkers. The results also revealed that the leadership factor had the greatest impact on employees' satisfaction. It is recommended to Sports center's managers to assess the quality of internal services periodically, in order to try to promote their productivity and staff satisfaction.

Keywords: Employees' Satisfaction, Internal Services Quality, Equation Modeling, Factor Analysis

* Corresponding Author

Email: M_smaeili2006@yahoo.com