

## چکیده

تکریم ارباب رجوع از اولویت های یک سازمان است. سازمان ها به علت رویارویی با تغییرات انبوه، با دقت به ارباب رجوع خود توجه کرده و شرایطی را به وجود می آورد که ارباب رجوع حق انتخاب خدمات را داشته باشند. هدف اصلی پژوهش حاضر، پاسخ به این پرسش کلیدی است که آیا توانمندسازی سازمانی می تواند بر تکریم ارباب رجوع با توجه به نقش میانجی رضایت شغلی، تعهد عاطفی و توانمندسازی روانشناختی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان گیلان تاثیر بگذارد؟ این تحقیق از نظر هدف یک تحقیق کاربردی و از لحاظ نوع روش توصیفی است. از نظر جمع آوری داده ها، تحقیق میدانی محسوب می شود. جامعه آماری در این تحقیق، شامل کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان گیلان به تعداد ۴۳۴ نفر می باشد که بر اساس فرمول جامعه محدود کوکران، ۲۳۹ نفر از آنها بر اساس روش نمونه گیری غیراحتمالی در دسترس انتخاب شدند. ابزار جمع آوری داده ها در تحقیق حاضر، پرسشنامه می باشد که دارای روایی محتوای بوده و از نظر پایایی براساس ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای تکریم ارباب رجوع، رضایت شغلی، تعهد عاطفی، توانمندسازی سازمانی و توانمندسازی روانشناختی به ترتیب با مقدار، ۰/۸۱۳، ۰/۸۸۴، ۰/۸۱۵، ۰/۹۲۵، ۰/۹۴۲ تایید شده است. داده های تحقیق با استفاده از نرم افزار SPSS 20 و LISREL 8.54 تجزیه و تحلیل گردید. نتایج نشان داد که میزان تاثیر توانمندسازی سازمانی بر تکریم ارباب رجوع با توجه به نقش میانجی رضایت شغلی ۰/۳۷؛ تاثیر توانمندسازی سازمانی بر تکریم ارباب رجوع با توجه به نقش تعهد عاطفی ۰/۱۲؛ و تاثیر توانمندسازی سازمانی بر تکریم ارباب رجوع با توجه به نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی ۰/۱۹ است.

## واژگان کلیدی:

توانمندسازی سازمانی، تعهد عاطفی، رضایت شغلی، توانمندسازی روانشناختی، تکریم ارباب رجوع