

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین سرمایه های فکری با کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی استان کرمان

محل انتشار:

فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، دوره 24، شماره 1 (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

امین الله نیکپور - دانشگاه آزاد اسلامی کرمان

سنجر سلاجقه - دانشگاه آزاد اسلامی کرمان

محمدرضا حیدریان شهربابکی - دانشگاه آزادی اسلامی کرمان

خلاصه مقاله:

تغییرات سریع در دنیای کنونی، سازمان ها را با مشکلات مختلفی مواجه کرده است. اما در عین حال، سازمان های موفق نیز وجود دارند که با ابزارهای مدیریتی و فناوری جدید، از فرصت های ایجاد شده، به نفع خود استفاده می کنند. سرمایه فکری یکی از ابزارهای مذکور است. همچنین سازمان ها با شناخت بهتر اجزای سرمایه فکر و تدوین راهکارهایی برای تقویت و پرورش آنها می توانند برای ایجاد تاثیر مثبت بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات عرضه شده و در نهایت، سودآوری بیشتر، فعالیت های مهمی انجام دهند. از این رو، هدف پژوهش حاضر، تعیین رابطه بین سرمایه های فکری با کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی کرمان است. پژوهش حاضر، از نوع توصیفی و همبستگی است که با روش پیمایش انجام شده است. جامعه آماری، همه کارکنان سازمان امور اقتصادی و دارایی استان کرمان در سال ۱۳۸۹ هستند. نمونه گیری در این پژوهش، با روش حداکثر خطا انجام شده است و ۲۴۰ نفر انتخاب شدند. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها، از روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. همچنین دو پرسشنامه برای جمع آوری داده ها مورد استفاده قرار گرفته است. یافته های پژوهش نشان می دهند که بین متغیر سرمایه های فکری با کیفیت خدمات دولتی، رابطه معنادار وجود دارد.

کلمات کلیدی:

Human Capital, Structure Capital, Customer Capital, Quality, Services, سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1417111>

