

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر تسهیم دانش بر کیفیت خدمات سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان و اساتید دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور)

محل انتشار:

فصلنامه پژوهش های جدید در مدیریت و حسابداری، دوره 2، شماره 4 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

معصومه بهمدی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور، نیشابور، ایران

مریم دهنوی - دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور، نیشابور، ایران

خلاصه مقاله:

هدف این تحقیق بررسی تاثیر تسهیم دانش بر کیفیت خدمات سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور می باشد. روش تحقیق، توصیفی همبستگی می باشد. جامعه آماری این تحقیق نیز تمامی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی - واحد نیشابور می باشند و با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی نمونه پژوهش را انتخاب کردیم. نتایج تحقیق با استفاده از آزمون های پیرسون و رگرسیون استخراج شده است. نتایج نشان می دهد تسهیم دانش تاثیر مثبتی بر کیفیت خدمات سازمانی دارد، بدین معنا که با افزایش سطح تسهیم و اشتراک گذاری دانش در سازمان کیفیت خدمات واحدهای سازمانی نیز افزایش می یابد. همچنین با توجه به نتایج آزمون ها از بین نه شاخص تسهیم دانش مدل تحقیق، شاخص های اعتمادسازمانی با 10 درصد، فرهنگ سازمانی با 7 درصد، حمایت مدیریت با 6.4 درصد و آموزش و برگزاری کنفرانس و سمینار با 20 درصد به عنوان شاخص های تاثیر گذار بر کیفیت خدمات سازمانی بدست آمد. قابل ذکر است که شاخص آموزش و برگزاری کنفرانس و سمینار در سازمان به عنوان تاثیرگذارترین شاخص تسهیم دانش بر کیفیت خدمات سازمانی حاصل شد

کلمات کلیدی:

دانش، خدمات سازمانی، کارکنان، کیفیت، شاخص اعتماد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/644444>

