

## عنوان مقاله:

بررسی رابطه یادگیری سازمانی با کیفیت خدمات شرکت پست بانک استان کرمان

## محل انتشار:

سومین همایش ملی چالش ها و راهکارهای توسعه (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

صادق فاریابی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، گروه مدیریت. واحد کهنوج

سمانه مهدیزاده - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، گروه مدیریت. واحد کهنوج

## خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر به منظور بررسی رابطه بین رابطه یادگیری سازمانی با کیفیت خدمات شرکت پست بانک استان کرمان انجام گرفته است. جامعه آماری این تحقیق شامل 250 نفر از کارکنان این سازمان می باشد که بر اساس جدول مورگان تعداد 150 مورد پیمایش قرار گرفتند. به منظور جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه یادگیری سازمانی با کیفیت خدمات استفاده شده است و پایایی پرسشنامه های یادگیری سازمانی و کیفیت خدمات با استفاده از آلفای کرونباخ به ترتیب به میزان 0/89 و 0/87 محاسبه شده است. تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده نیز با استفاده از آزمون های همبستگی پیرسون و اسپیرمن و از طریق نرم افزار spss انجام شده است. یافته حاصل از تحقیق پیرامون فرضیه های تحقیق نشان می دهد که بین یادگیری سازمانی با کیفیت خدمات شرکت پست بانک استان کرمان رابطه معنی داری وجود دارد و هم چنین بین چشم انداز مشترک، فرهنگ یادگیری سازمانی، یادگیری گروهی، اشتراک دانش، تفکر سیستمی، رهبری مشارکتی، توسعه شایستگی های کارکنان با کیفیت خدمات شرکت پست بانک استان کرمان رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد و در پایان محدودیت های تحقیق ذکر شده است و پیشنهاداتی ارائه گردیده است.

## کلمات کلیدی:

یادگیری سازمانی، کیفیت خدمات، کارکنان، پست بانک، کرمان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/750217>

