

عنوان مقاله:

بررسی رابطه سرمایه های فکری با کیفیت خدمات در زندانهای استان خوزستان

محل انتشار:

سومین کنفرانس ملی حقوق، علوم اجتماعی و انسانی، روانشناسی و مشاوره (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسنده:

سالم فرحانی نیک - کارشناس حقوق، دانشگاه پیام نور، مرکز آبدان

خلاصه مقاله:

سرمایه فکری ۲ موضوع جدیدی است که به لحاظ نظری در چند ساله اخیر در سطح جهانی مطرح شده است اما از آنجایی که منبعی پر ارزش برای کشورها و سازمان به حساب می آید، میزان رشد و توسعه آن به سرعت در حال تبدیل شدن به شاخصی در توسعه یافتگی کشورها است. تغییرات سریع در دنیای کنونی، سازمانها 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 که شامل مولفه های سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای می باشد. سرمایه فکری، یکی از عوامل موثر در کیفیت خدمات است. اکنون، سازمانهای خدماتی یا آن دسته از سازمان هایی که در عرضه خدمات، بخش مهمی از فعالیت آنها را تشکیل می دهد، در جستجوی ایجاد نظامی برای برقراری ارتباط میان سیاست های مدیریت منابع انسانی و عملکرد مورد انتظار کارکنان خدماتی، به منظور ایجاد تاثیر مثبت بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات عرضه شده و در نتیجه بهبود ستاده های مالی سازمان هستند. زیرا در پژوهش های مختلف، وجود ارتباط میان ادراک مثبت مشتری از کیفیت خدمات عرضه شده و بهبود شاخص های مالی سازمان تایید شده است. مدیران سازمانها باید بدانند که کیفیت خدمات یک استراتژی سودآور برای سازمان می باشد. آنها باید به این باور برسند که سرمایه گذاری در کیفیت خدمات منجر به سودآوری می گردد و به یک سازمان جهت متمایز کردن خود از دیگر سازمانها و دستیابی به مزیت رقابتی پایدار کمک کند. از این رو هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین سرمایه های فکری با کیفیت خدمات در زندانهای استان خوزستان است. پژوهش حاضر از نوع توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری، کلیه کارکنان اداره زندانهای استان خوزستان به تعداد ۵۶۷ نفر در سال ۱۳۹۹ می باشد. حجم نمونه گیری در این پژوهش با استفاده از فرمول کوکران ۲۳۰ نفر انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد سرمایه فکری و کیفیت خدمات استفاده شده است ولی به جهت بومی کردن آن، پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ ۰/۹۴ محاسبه و مورد تایید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی و جهت آزمون فرضیه ها از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی استفاده شده است. یافته های پژوهش نشان می دهد که بین سرمایه فکری با کیفیت خدمات در زندانهای استان خوزستان رابطه معنادار و قوی وجود دارد. و تمام فرضیه های تحقیق تایید شدند.

کلمات کلیدی:

سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه مشتری، سرمایه ساختاری، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1136202>

