

بررسی تأثیر مدیریت دانش بر کیفیت خدمات با نقش میانجی فرهنگ تیمی در شهرداری تهران

رسول کشاورز

کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، واحد صفادشت، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

چکیده

هدف از انجام این تحقیق بررسی تأثیر مدیریت دانش بر کیفیت خدمات با نقش میانجی فرهنگ تیمی در شهرداری تهران بوده است. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان شهرداری تهران می‌باشد. در این تحقیق برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده می‌شود که حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان به تعداد نمونه ۳۸۰ نفر تعیین می‌شود. تحقیق حاضر، یک تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی پیمایشی می‌باشد. همچنین از آنجایی که نتایج این تحقیق می‌تواند به‌طور عملی، مورد استفاده قرار گیرد، یک تحقیق کاربردی می‌باشد. ابزار این پژوهش، پرسشنامه می‌باشد. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ محاسبه شد. برای تعیین روایی این ابزارها از روایی صوری و محتوایی استفاده شد. در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده‌ها آزمون مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار PLS استفاده شد. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که مدیریت دانش بر کیفیت خدمات با نقش میانجی فرهنگ تیمی تأثیر در شهرداری تهران مثبت و معنی‌داری دارد.

واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش، کیفیت خدمات، فرهنگ تیمی

مطالعات مدیریت و کارآفرینی

دوره ۷، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۰، صفحات ۱۳۶-۱۲۸