

بررسی تاثیر کیفیت خدمات داخلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی رفتار نوآورانه (مورد مطالعه: شهرداری تهران)

قدسی ملایی

کارشناسی علوم اجتماعی، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

چکیده

تحقیق حاضر، با هدف بررسی تاثیر کیفیت خدمات داخلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی رفتار نوآورانه در شهرداری تهران صورت گرفته است. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری شامل کارکنان شهرداری تهران است، که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۷۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده است. جهت گردآوری داده‌ها از پرسش نامه استفاده شده است. پایایی پرسش نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ ارزیابی شد و برای روایی پرسشنامه از روایی صوری و محتوایی استفاده گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون مدل معادلات ساختاری استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که کیفیت خدمات داخلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی رفتار نوآورانه تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات داخلی، عملکرد شغلی، رفتار نوآورانه

مقدمه

سازمان ها، تشکل های انسانی بوده که به منظور انجام کار در راستای اهدافی خاص تحقق می یابند. گرچه در جهان پویای امروز سازمان ها، با فناوری های نوین مواجه بوده اما هنوز از انسان بی نیاز نبوده و توسط انسان ها برنامه ریزی شده و اداره می گردند. از این رو این منبع اساسی سازمان باید اداره شود، پرورش یابد، رشد پیدا کند و امکانات و تسهیلات رفاهی به نحو مطلوب فراهم آید. در نگاه نوین مدیریت منابع انسانی، انسان به عنوان کلیدی ترین عنصر و نه به عنوان یکی از منابع نگرسته می شود که فقط باید به اداره او در درون سازمان پرداخت بلکه باید محیط فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی او را لحاظ نمود، تا بتوان به درستی توان او را در خدمت اهداف سازمان قرار داد (انصاری و همکاران، ۱۳۹۵).

در هرسازمانی مدیر مسئول است که بر اساس ظرفیت روحی و فکری کارکنان و شناخت استعدادهای آنها موجبات ایجاد علاقه و احساس مسئولیت و تعهدی که در جریان کار در سازمان مورد نیاز است را فراهم کند. اصل ترتیب و نظم دادن اشیاء وانسان ها در سازمان از دیدگاه فایول بسیار مهم است. یکی از اصولی که در سازمان از اهمیت خاصی برخوردار است اصل ثبات و پایداری شغلی در سازمان است. فایول اعتقاد دارد که برای مدیریت بهتر در سازمان بهتر است از افراد باتجربه و دارای تخصص و کارآمد استفاده شود. برای اینکه بتوان ادامه کار کارکنان با تجربه را در سازمان تثبیت کرد باید طوری آنان را مدیریت کرد که سازمان را رها نکنند (خرازی، ۱۳۹۲).

مسلماً توجه به مسائل رفاهی و انگیزشی و فراهم کردن امکانات رشد کارکنان و غیره از جمله موارد مهمی است که سبب بهبود کیفیت عملکرد شغل کارکنان به سازمان می شود. داشتن استراتژی نوین، توجه به نکات مهم در برقراری، حفظ و گسترش روابط با کارکنان و تلاش برای جلب رضایت آنها در تمام مراحل، کارایی و اثر بخش یک سازمان را در تحقق اهداف سازمان افزایش می دهد (هوشنگی و همکاران، ۱۳۹۴).

به دلیل نقش اهمیت کارکنان در ارائه خدمات با کیفیت امروزه بر کیفیت خدمات داخلی در سازمانهای خدماتی بسیار تاکید میشود و امروزه یکی از مهم ترین موضوعهای مورد توجه مدیران، مشخص نمودن آن است که یک سازمان چگونه می تواند برای تسهیل نوآوری، به بهترین شکل سازمان دهی شود در تحقیق حاضر به بررسی تاثیر کیفیت خدمات داخلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی رفتار نوآورانه در شهرداری تهران می پردازیم.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق**کیفیت خدمات داخلی**

مفهوم کیفیت خدمات داخلی به عنوان موضوعی که توجه بسیاری از محققان صنعت و کسب و کار را در دهه های اخیر به خود جلب کرده است؛ اولین بار توسط ساسر و آربیت (۱۹۷۶) مطرح شد. این دو محقق کارمندان سازمان را به عنوان مشتریان داخلی سازمان در نظر گرفته و بیان کردند که حفظ رضایت مشتریان داخلی سازمان و ارائه خدمات با کیفیت بالا به آنها موجب ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان خارجی سازمان خواهد شد (اکرمی، ۱۳۹۲).

کیفیت خدمات داخلی بر اقدامات درونی که مدیریت بایستی انجام دهد تا اطمینان حاصل کند که خدمات با کیفیتی به کارکنان ارائه میشود اشاره دارد. کیفیت خدمات تابعی از رهبری، ارتباطات درونی خوب عملکرد تیمی است. به دلیل نقش

اهمیت کارکنان در ارائه خدمات با کیفیت امروزه بر کیفیت خدمات داخلی در سازمانهای خدماتی بسیار تاکید میشود. تحقیقات انجام شده تاکنون روی سطح کیفیت خدمات خارجی متمرکز شدهاند (انوسیک و اید^۱، ۲۰۱۱). باید توجه داشت که تا زمانی که ما به سطح کیفیت داخلی مناسبی دست پیدا نکنیم قادر نخواهیم بود سطح کیفیت خدمات خارجی مناسبی داشته باشیم. پس ارتقاء سطح کیفیت خدمات خارجی نتیجه ارتقاء سطح کیفیت خدمات داخلی است. نیازهای این مشتریان درونی برای موفقیت سازمان لازم ضروری است. تا زمانی که در یک سازمان واحدها با یکدیگر هماهنگ در تعامل نباشند قادر نخواهیم بود که به سطح کیفیت مطلوبی دست پیدا کنیم. ارتباط هماهنگی واحدها باعث میشود واحدها نیازهای یکدیگر را شناسایی کرده در جهت تحقق آنها گام بردارند که این امر باعث افزایش رضایتمندی در نتیجه ارتقاء سطح کیفیت خدمات خواهد شد (شائی، ۱۳۹۱).

اگر کارکنان انگیزه لازم را داشته باشند، اگر به خواسته های آنها توجه شود، اگر در فرایند تصمیم گیری مشارکت داشته باشند اگر احتیای لازم به آنها تفویض شود، رفتارهای آنها در جهت اهداف سازمان تنظیم خواهد شد. در نتیجه اگر رضایت کارکنان تامین شود ارائه خدمات به مشتری با کیفیت بهتری انجام میشود در نتیجه موجب رضایت مشتریان را فراهم سرانجام موجب ایجاد یک مزیت رقابتی پایدار در درون یک سازمان میشود (فتحی، ۱۳۹۴).

عملکرد شغلی

از نظر گریفین^۲ (۱۹۹۶) عملکرد شغلی کارکنان عبارتست از مجموعه رفتارهای در ارتباط با شغل که افراد از خود نشان می دهند. عملکرد حاصل یا نتیجه ی فرآیند و تحقق اهداف می باشد فرآیند بدین معنی است که انجام هر کاری در مراحل باید انجام گیرد تا آن کار انجام پذیرد و تحقق اهداف بدین معنی است که با رعایت مراحل کاری آن هدف تحقق پیدا کند (حاجی فتحعلی، ۱۳۹۵). نقش سازمانها در دستیابی به هدفهای اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی آن چنان برجسته است که سازمانها هر جامعه را گردونه های تحقق اهداف آن می دانند. واقعیت این است که سازمانها به چند دلیل از ارکان ضروری زندگی محسوب می شوند. آنها به جامعه خدمت می کنند. ما را قادر می سازند تا کارهایی را انجام دهیم که بدون وجود آنها از عهده آنها بر نمی آید. جریانی از دانش و آگاهی ارائه می کنند که می تواند زمینه ساز توسعه فردی و رشد و سعادت بشر گردد. با در نظر گرفتن این اهمیت و نقش و تأثیرهای گوناگونی که سازمانها دارند، امروزه توجه فزاینده ای به ابعاد مختلف آنها از جمله فرآیندها، سیستمها و به ویژه آنچه که سازمان بدان دست می یابد (عملکرد) می شود (سنجقی، ۱۳۹۱). هیچ سازمانی نمی تواند چندان اثربخش باشد مگر این که برای آنچه که می خواهد انجام دهد برنامه ای داشته باشد. دستیابی به عملکرد برتر و کسب نتایج عالی نیز بدون داشتن برنامه ای که در قالب یک نظام منسجم و یکپارچه تدوین شده و اجرا دربیاید، بسیار دشوار خواهد بود. این نظام تحت عنوان نظام مدیریت عملکرد شناخته می شود (اردستانی، ۱۳۹۲).

رفتار نوآورانه

رفتار نوآورانه به معنای ایجاد، قبول و اجرای ایده ها و فرآیندها و محصولات یا خدمات جدید است. بنابراین نوآوری، استعدادها و توانایی تغییر یا انطباق را به وجود می آورد. در پژوهشی که در دانشگاه برونیل لندن تحت عنوان (طالقای، ۱۳۹۱).

^۱ Anosike & Eid

^۲ Grefen

نوآوری، اصولاً به عنوان نیاز به حداکثر نمودن ایده‌های نوآور که در یک دوره معین، پدیدار می‌گردد تعریف می‌شود. رفتار نوآورانه به عنوان یکی از راه‌های تفکر و رفتاری که ارزش‌ها و گرایش‌های یک سازمان را ایجاد، توسعه و بنا می‌گذارد؛ شامل پذیرش و حمایت از ایده‌ها و تغییرات بهبود دهنده در عملکرد و کارایی شرکت می‌باشد؛ حتی اگر این تغییرات به معنای تضاد با رفتار سنتی و مرسوم باشد (تامایو تورس^۳، ۲۰۱۰)

نوآور بودن نیز تمایل و توانایی سازمان برای اقتباس یا توسعه نوآوری در شکل محصول، خدمت، فرایند و یا سیستم کسب و کار تعریف می‌شود (نادری، ۱۳۹۵). نوآوری لازمه و پیش درآمد توسعه و پیشرفت و تعالی یک سازمان و جامعه است و آگاهی از متون و تکنیک‌های آن ضرورتی اجتناب ناپذیر برای مدیران کارکنان و پژوهشگران علاقه مند است. نوآوری در سازمانها میتواند به ایجاد انگیزش و رضایت شغلی در کارکنان و باتبع افزایش عملکرد منجر گردد (سمیمووا^۴، ۲۰۱۱).

سازمانهای نوآور تجزیه کردن را تشویق می‌کنند. آنها هم به موفقیتها و هم به شکستها پاداش می‌دهند. از اشتباهات تجربه کسب نموده و کار خود را در جهت بهبود عملکرد اصلاح می‌کنند. بنابر این سازمان‌های نوآور امنیت شغلی در سطح عالی برای کارکنان خود فراهم می‌آورند و به افراد جرات می‌دهند که تغییر پذیر باشند. زمانی که اندیشه ای جدید تکامل می‌یابد پیشتازان تغییر فعالانه و با شور و شوق اندیشه انفعالی بخشیده و ان را حمایت نموده و بر مشکلات چیره می‌شوند و اطمینان می‌دهند که نوآوری به مرحله اجرا در خواهد آمد (مهديه، ۱۳۹۰).

نتایج تحقیقات لی و همکاران^۵ (۲۰۱۴) در پژوهشی با هدف بررسی نقش و تاثیر کیفیت خدمات داخلی بر وفاداری مشتریان داخلی سازمان انجام دادند. که به این نتیجه رسیدند که کیفیت خدمات داخلی بر وفاداری مشتریان داخلی سازمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد. چانگ^۶ (۲۰۱۱) پژوهشی با هدف بررسی رابطه کیفیت خدمات داخلی و رضایت شغلی کارکنان انجام دادند که به این نتیجه رسیدند که کیفیت خدمات داخلی و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری با هم دارند و پینگ و همکاران^۷ (۲۰۱۲) مهمترین ابعاد تاثیرگذار بر کیفیت خدمات داخلی در کشور چین را ابعاد قابلیت اطمینان، انگیزش، همدلی، محیط کاری، تضمین، در نظر گرفته‌اند و همچنین، انوسیک و اید^۸ (۲۰۱۱) به منظور سنجش سطح کیفیت خدمات داخلی شرکت‌های خصوصی ابعاد کیفیت خدمات را ۵ بعد شامل قابلیت اطمینان، همدلی، انگیزش و پرداختها و مزایا در نظر گرفته‌اند و جون و کای^۹ (۲۰۱۰) در تحقیق خود به منظور سنجش کیفیت خدمات داخلی، ۴ بعد تضمین، قابلیت اعتماد، ملموسات، پاسخ‌گویی را به عنوان ابعاد تأثیرگذار بر کیفیت خدمات داخلی در نظر گرفت به این نتیجه رسیدند که کیفیت خدمات داخلی بر رضایت کارکنان تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

مسلماً توجه به مسائل رفاهی و انگیزشی و فراهم کردن امکانات رشد کارکنان و غیره از جمله موارد مهمی است که سبب ایجاد خلاقیت در کارکنان و به تبعات آن نوآوری سازمانی می‌شود. مدیریت صحیح در سازمان باید محیطی را پرورش دهند و نوآوری را تسهیل نماید تا اهداف سازمان محقق شود. با توجه به دنیای پر آشوب کنونی نمی‌توانیم انتظار داشته باشیم یک چهارچوب تنظیم شده و بدون انعطاف توسط مدیران پاسخگوی نیاز کارکنان باشد، بنابراین با توجه به اهمیت موضوع در این

³ Tamayo-Torres

⁴ Smimova

⁵ Li et al

⁶ chang

⁷ Ping et al

⁸ Anosike & Eid

⁹ Jun & Cai

تحقیق به بررسی تاثیر کیفیت خدمات داخلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی رفتار نوآورانه در شهرداری تهران می پردازیم. لذا سوال اصلی تحقیق این است که آیا کیفیت خدمات داخلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی رفتار نوآورانه در شهرداری تهران تاثیر دارد؟

فرضیات تحقیق:

فرضیه اصلی

کیفیت خدمات داخلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی رفتار نوآورانه تاثیر معنی داری دارد

فرضیه های فرعی

۱- کیفیت خدمات داخلی بر عملکرد شغلی تاثیر معنی داری دارد

۲- کیفیت خدمات داخلی بر رفتار نوآورانه تاثیر معنی داری دارد

۳- رفتار نوآورانه بر عملکرد شغلی تاثیر معنی داری دارد

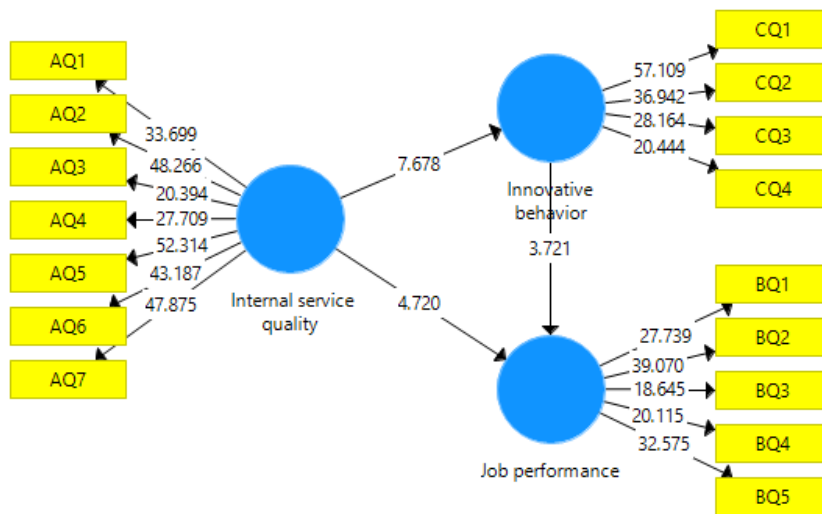
روش تحقیق

تحقیق حاضر، به بررسی تاثیر کیفیت خدمات داخلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی رفتار نوآورانه در شهرداری تهران پرداخته است. روش تحقیق، از نظر جمع آوری داده ها توصیفی از نوع پیمایشی و از لحاظ هدف، کاربردی که به صورت میدانی اجرا شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان شهرداری تهران به تعداد ۲۴۶۰۰ نفر است، که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۷۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردید. ابزار پژوهش، پرسشنامه بود و پایایی پرسش نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۵۰ ارزیابی شد و برای روایی پرسشنامه از روایی صوری و محتوایی استفاده گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون مدل معادلات ساختاری و نرم افزار PLS استفاده شد.

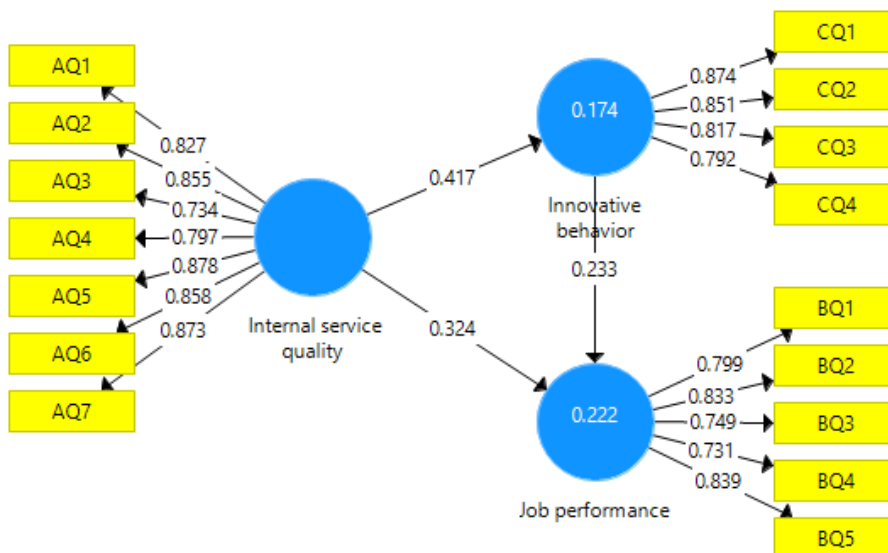
تجزیه تحلیل داده ها و آزمون فرضیات

در این تحقیق برای بررسی فرضیه های پژوهش از آزمون مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است.

نمودار ۱- مدل معادلات ساختاری در حالت T-VALUES فرضیه های تحقیق



نمودار ۲- مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد فرضیه های تحقیق



بررسی فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی تحقیق:

کیفیت خدمات داخلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی رفتار نوآورانه تاثیر معنی داری دارد.

- بررسی نقش میانجی متغیر رفتار نوآورانه

در این بخش نقش میانجی متغیر رفتار نوآورانه سنجیده می شود. برای آزمون ارتباط یک متغیر میانجی، یک آزمون پر کاربرد به نام آزمون سوبل^{۱۰} وجود دارد که برای معناداری تأثیر میانجی یک متغیر در رابطه میان دو متغیر دیگر به کار می رود و از فرمول زیر محاسبه می شود:

$$Z - value = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times s_a^2) + (a^2 \times s_b^2)}}$$

که در آن

a مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی؛

b مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته؛

S_a خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر مستقل و میانجی؛

S_b خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر میانجی و وابسته می باشد.

جدول ۱- نتایج حاصل از آزمون سوبل متغیر رفتار نوآورانه

a	b	S _a	S _b	z-value
۰.۴۱۷	۰.۲۳۳	۰.۰۵۴	۰.۰۶۳	۳.۳۴

بر اساس نتیجه بدست آمده مقدار z-value بالاتر از ۱.۹۶ می باشد که بیانگر نقش میانجی متغیر رفتار نوآورانه می باشد.

- تعیین شدت تأثیر میانجی متغیر رفتار نوآورانه

علاوه بر آزمون سوبل، برای تعیین شدت اثر غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی از آماره‌ای به نام VAF^{۱۱} استفاده می شود که مقدار بین ۰ و ۱ را اختیار می کند و هرچه این مقدار به ۱ نزدیک تر باشد، نشان از قوی بودن تأثیر متغیر میانجی دارد. در واقع این مقدار نسبت اثر غیر مستقیم بر اثر کل را می سنجد، و از فرمول زیر محاسبه می گردد:

$$VAF = \frac{a \times b}{(a \times b) + c}$$

که در آن

a: مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی؛

b: مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته؛ و

c: مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و وابسته می باشد.

^{۱۰} Sobel Test

^{۱۱} Variance Accounted For

جدول ۲- نتیجه حاصل از آزمون تعیین شدت اثر غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی رفتار نوآورانه

a	b	c	VAF
۰.۴۱۷	۰.۲۳۳	۰.۳۲۴	۰.۲۳

بر اساس نتیجه بدست آمده مقدار شدت اثر غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی تقسیم دانش برابر با ۰.۲۳۰ می باشد. لذا در مجموع فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر اینکه کیفیت خدمات داخلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی رفتار نوآورانه تاثیر معنی داری دارد، مورد تأیید قرار می گیرد.

جدول ۳- نتایج حاصل از بررسی فرضیه های تحقیق

نتیجه پیش بینی	T-VALUE	ضریب مسیر	فرضیه های تحقیق	فرضیه های فرعی
۹۹٪ تأیید	۴.۷۲۰	۰.۳۲۴	کیفیت خدمات داخلی بر عملکرد شغلی تاثیر معنی داری دارد	اول
۹۹٪ تأیید	۷.۶۷۸	۰.۴۱۷	کیفیت خدمات داخلی بر رفتار نوآورانه تاثیر معنی داری دارد	دوم
۹۹٪ تأیید	۳.۷۲۱	۰.۲۳۳	رفتار نوآورانه بر عملکرد شغلی تاثیر معنی داری دارد	سوم

نتیجه گیری و پیشنهادها

-باتوجه به تأیید فرضیه های تحقیق مبنی بر تأیید تاثیر کیفیت خدمات داخلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی رفتار نوآورانه تاثیر معنی داری دارد و تأیید نقش میانجی رفتار نوآورانه در تاثیرگذاری کیفیت خدمات داخلی بر عملکرد شغلی در شهرداری تهران، به مدیران در شهرداری تهران پیشنهاد می شود به منظور بهبود هر چه بیشتر سطح کیفیت خدمات داخلی، توجه ویژه ای به امکانات رفاهی سازمان به کارکنان، سیستم پاداش و تنبیه، مرخصی سالانه، القا اعتماد به نفس کارکنان داشته باشند. همچنین در راستای تشویق عملکرد نوآورانه در میان کارکنان به مدیران در شهرداری تهران پیشنهاد می شود سعی کنند نوآوری کارکنان خود را از طریق هدایت گری، بازخورد دادن به آنان و داشتن عملکرد مشارکتی، افزایش دهند. مدیران این سازمان می توانند این کار را به طور مثال با اجازه دادن به کارکنان خود در ارائه کمک و پیشنهاد ایده های جدید و بیان دیدگاه های خود در مورد موضوعات، برگزاری جلسات غیر رسمی به منظور تبادل اطلاعات کارکنان، ایجاد سامانه های اطلاعاتی قابل دسترسی برای کارکنان بانک انجام دهند.

منابع

۱. -انصاری، منوچهر، شیدا اشرفی و هدی جبلی، (۱۳۹۵). بررسی تأثیر سرمایه انسانی بر نوآوری سبز، فصلنامه علیم - پژوهشی مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، دوره ۸، شماره ۲، ۱۴۱-۱۶۲.
۲. -اکرمی، احمد (۱۳۹۲)، کیفیت خدمات داخلی و ارتباط آنها با قابلیت خدمت رسانی کارکنان شرکت بیمه به مشتریان، مجله علمی پژوهشی پژوهشنامه بیمه، دوره ۷، شماره ۱، صص ۲۱۶-۱۹۹.
۳. -خرازی، سید کمال، سید محمد و ترکی، علی (۱۳۹۲). رهبری خدمتگزار سازمان و رضایت شغلی کارکنان، فصلنامه چشم انداز مدیریت دولتی، سال چهارم، شماره ۱۴.
۴. -طالقانی غلامرضا، انواری علی و افتخاری لیلا (۱۳۹۱). رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی در یک شرکت بیمه: پژوهشنامه بیمه (صنعت بیمه سابق). سال بیست و هفتم، بهار ۱۳۹۱ شماره ۱.
۵. -سنجقی، محمد ابراهیم؛ فرهی، علی؛ درودی، حمید و ظهوریان نادلی، ایمان (۱۳۹۱). اثر میانجی گری تعهد سازمانی بر رابطه ی بین گرایش کارآفرینانه و عملکرد سازمانی، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی، سال ششم، شماره ۱.
۶. -شائمی؛ علی، خزائی پول؛ جواد، شعبانی نفت چالی؛ جواد، بالوئی جام خانه؛ هادی و صالح زاده؛ رضا (۱۳۹۱). تأثیر تسهیم دانش بر نوآوری و عملکرد شرکت های کوچک و متوسط با رویکرد کارت امتیازی متوازن، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، شماره ۶۹، صص ۹۳-۵۹.
۷. -فتحی، فریبرز، میرحسن، سیدعامری و جمال قادر زاده، ۱۳۹۴، ارتباط رهبری دانش و توانایی جذب دانش در ادارات کل ورزش و جوانان غرب ایران، مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره سوم، شماره ۹، صص: ۹۸ - ۸۷
۸. -حاجی فتحعلی، عباس و زهرا آقازاده (۱۳۹۵). نقش یادگیری سازمانی و فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی (مورد مطالعه: شرکت خودروسازی)، همایش ملی مدیریت توسعه (چالش ها و راهکارها در سازمان های دولتی و خصوصی)، بندرعباس، جهاد دانشگاهی هرمزگان.
۹. -سهرابی، طهمورث و محمدی، مرتضی (۱۳۹۶). بررسی نقش فرهنگ یادگیری سازمانی در توانمندسازی کارکنان با مطالعه نقش میانجی انتقال دانش ضمنی، چشم اندازه مدیریت دولتی، شماره ۳۲، صص ۱۷۴-۱۵۵.
۱۰. -نادری، مجتبی؛ بزرگ زاده، علیرضا (۱۳۹۵). بررسی تاثیر فرهنگ یادگیری بر نوآوری و عملکرد در آموزش عالی (مطالعه موردی: دانشگاه پیام نور تهران) مجله مطالعات مدیریت و کارآفرینی، سال دوم، شماره ۴، صص ۴۶-۳۲.
۱۱. -مهديه، حسین (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان رابطه فرهنگ سازمانی و بهره وری منابع انسانی در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران. مجله حرکت، شماره ۱۷، صص ۵۰-۴۰.
۱۲. -هوشنگی؛ محسن، الهی؛ سیدمجید، امین افشار؛ زهرا، صدوق؛ سید محمود (۱۳۹۴). بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی و سبک رهبری بر پذیرش تکنولوژی و مدیریت دانش (مورد مطالعه: شرکت های تولیدی استان قزوین)، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۳، شماره ۳، صص ۷۶۲-۷۳۹.
13. -Anosike U. P., Eid R.; Integrating internal customer orientation, internal service quality, and customer orientation in the banking sector: An empirical study; *The Service Industries Journal*, Vol. 31, No. 14, 2011, pp: 2487-2505
14. -ChenS. H. C.C., Yang W.T. L., T.M. Yeh; Service quality attributes determine improvement priority; *TQM Magazine*, Vol. 19, 2007, pp:162-175.

15. -Chen W.-J.; (2013)"Factors influencing internal service quality at international tourist hotels";
16. *International Journal of Hospitality Management*, Vol.35, 2013, pp:152-160
17. -Li Z., Yu W., Duan G., Liu S.; (2014) Influence of hospital's internal service quality to staff loyalty-in the case of west China hospital's outpatient and emergency department; Paper Presented at the Proceedings of The Seventh International Conference on Management Science and Engineering Management, 2014.
18. -Ping - Xiang B., Lian M., Jing F.; (2012) "Study on the evaluation index system for the internal service quality of hotels"; *Journal of Hunan University (Social Sciences)*, Vol. 3, 2012.
19. -Tamayo-Torres, I., Ruiz-Moreno, A., & Verdú, A. J. (2010). The moderating effect of innovative capacity on the relationship between real options and strategic flexibility. *Industrial*