

تبیین ارتباط میان یادگیری سازمانی و رضایت مشتریان با توجه به نقش تعدیل گر رضایت شغلی کارکنان در شهرداری های رشت و انزلی

سارا کریم بخش نویر*, عظیم اصلانی,

1394-11-28

چکیده: تحقیق پیش رو، با هدف بررسی نقش یادگیری سازمانی بر رضایت شغلی و رضایت مشتریان شهرداری های رشت و انزلی انجام گردید. پژوهش حاضر از حیث هدف کاربردی، از حیث روش جمع آوری داده ها از نوع توصیفی از نوع علی محسوب می گردد و دارای 3 فرضیه اصلی و 8 فرضیه فرعی می باشد. ابزار اندازه گیری داده ها در این تحقیق پرسشنامه استاندارد می باشد. جامعه آماری پژوهش کارکنان و ارباب رجوع های شهرداری های رشت و انزلی می باشند. تعداد کارکنان شهرداری ها 729 نفر است. با استفاده از فرمول نمونه گیری کوکران تعداد اعضای نمونه 315 نفر محاسبه گردید. لذا تعداد 330 پرسشنامه در میان کارکنان شهرداری های رشت و انزلی به قید قرعه و براساس شماره پرسنلی کارکنان و ارباب رجوع های ایشان توزیع شد به این معنا که به تعداد کارکنان، پرسشنامه در میان ارباب رجوع های ایشان نیز توزیع گردید. تعداد 318 پرسشنامه پاسخ داده شده و به محقق بازگشت. در این پژوهش به منظور آزمون فرضیات از نرم افزار SPSS 20 و PLS Smart 2.0 بهره گرفته شده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیات حاکی از آن است که ارتباط مستقیم و معناداری میان یادگیری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان و رضایت مشتریان وجود دارد. در میان ابعاد چهارگانه ی (تعهد مدیریت به یادگیری، همکاری و یادگیری تیمی، مشارکت کارکنان در یادگیری و توانمندسازی کارکنان) یادگیری سازمانی، تعهد مدیریت به یادگیری و توانمندسازی ارتباط مستقیم و معناداری با رضایت شغلی کارکنان دارد. کلمات کلیدی: یادگیری سازمانی، رضایت شغلی و رضایت مشتری

کلمات کلیدی : کلمات کلیدی: یادگیری سازمانی، رضایت شغلی و رضایت مشتری

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)