

# بررسی رابطه بین فرهنگ استراتژیک و کیفیت خدمات در سازمان‌های دولتی شهر کرمان

سعید اسدی فر<sup>۱</sup>، مسعود پورکیانی<sup>۲</sup>، وحید اسدی فر<sup>۳</sup> و میثم اسدی فر<sup>۴</sup>

## چکیده

امروزه سازمان‌های دولتی با استفاده از دستورالعمل‌های قدم‌به‌قدم و ابزارهای تحلیلی می‌توانند برای فهم بهتر شرایط محیطی، درک نقاط قوت و ضعف سازمان، تهیه استراتژی، برنامه‌های استراتژیک و اجرای آن، اقدام نمایند و با اشاعه فرهنگ استراتژیک، درجه هوشیاری، انعطاف‌پذیری و قابلیت انطباق سازمان را در قبال تغییرات محیطی افزایش دهند. در هنگام ایجاد استراتژی‌های سازمان برای بهبود کیفیت خدمات توجه به فرهنگ استراتژیک بسیار ضروری است. هدف از این تحقیق، بررسی رابطه بین فرهنگ استراتژیک و کیفیت خدمات در سازمان‌های دولتی شهر کرمان است. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق، کلیه کارکنان سازمان‌های دولتی شهر کرمان است که در مجموع ۱۹۱۵ نفر می‌باشند. برای محاسبه حجم نمونه آماری از فرمول کوکران متناسب با حجم استفاده شد و حجم نمونه ۳۲۲ نفر به دست آمد. جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسش‌نامه صورت گرفت و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. یافته‌های تحقیق نشان داد که بین فرهنگ استراتژیک و کیفیت خدمات در سازمان‌های دولتی شهر کرمان رابطه معنی‌دار مثبتی وجود دارد. به علاوه یافته‌ها وجود رابطه معنی‌دار مثبت بین نگرش‌های بلندمدت، توجه به محیط درونی و بیرونی، دیدگاه سیستمی، مشتری‌مداری، تلاش برای کسب برتری، سیستم ارتباطی باز، حمایت از افکار و ایده‌های نو، روحیه جمع‌گرایی، مشوق عمل توأم با تفکر، توجه به نظرات افراد، بی‌طرفی و عدالت و سرمایه‌های سازمان با کیفیت خدمات را تأیید کردند. علاوه بر این یافته‌ها نشان داد که بین فرهنگ استراتژیک و کیفیت خدمات با توجه به متغیرهای جنسیت و سن رابطه وجود دارد. در سطح متغیر میزان تحصیلات به جزء گروه دیپلم، بین فرهنگ استراتژیک و کیفیت خدمات رابطه وجود دارد.

**کلید واژه:** فرهنگ، فرهنگ استراتژیک، کیفیت، کیفیت خدمات.

۱. کارشناس ارشد رشته مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات کرمان

۲. استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

۳. کارشناس ارشد رشته مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات کرمان

۴. کارشناس رشته مهندسی مواد گرایش متالورژی استخراجی دانشگاه شهید باهنر کرمان [MeysamAsadifar@yahoo.com](mailto:MeysamAsadifar@yahoo.com)