

عنوان مقاله:

شناسایی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد سازمانی و ارایه ی مدل بهینه (مطالعه ی موردی: شرکت های آب و فاضلاب استان فارس و شیراز)

محل انتشار:

سومین کنگره علوم و مهندسی آب و فاضلاب ایران (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

مسعود خشایی - معاون برنامه ریزی و امور اقتصادی، شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

گلناز فرشاد - کارشناس ارشد حسابداری، شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

محمد داودآبادی - کارشناس مالی، شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

اردوان نیکنام - معاون منابع انسانی و تحقیقات، شرکت آب و فاضلاب استان فارس

خلاصه مقاله:

مشتریان به دلیل ارتباط تنگاتنگی که با فعالیت های واحد نهادی دارند، علاوه بر این که مهم ترین دارایی آنها به شمار می روند؛ منبع ارزشمندی برای فرصت ها، تهدیدها، ارزش افزوده و... به شمار می روند. این موضوع در صنعت آب فاضلاب با توجه به 37.6 میلیون مشترک، بازار هدف، حوزه گسترده جغرافیایی، انتظارات ذینفعان، رسالت سازمانی و... بسیار حائز اهمیت است. در این پژوهش، تاثیر مولفه های مدیریت ارتباط با مشتریان بر عملکرد فعالیت های سازمانی در محدوده ی مکانی شرکت های آب و فاضلاب استان فارس و شهر شیراز در سال 1399 بررسی شد. جامعه ی آماری، 166 نفر از کارکنان حوزه ی معاونت درآمد و امور مشترکان بوده و برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه پس از آزمون روایی و پایایی استفاده شد. در راستای ایجاد مدل اولیه و ثانویه، پس از جمع آوری داده ها و انجام آزمون های پیش شرط، ارتباط متقابل متغیرهای پنهان مستقل با یک دیگر (توجه به مشترکان کلیدی، ساماندهی کسب و کار، توجه به مدیریت دانش و فناوری های نوین) و با متغیر پنهان وابسته (عملکرد سازمانی) و همچنین بارهای عاملی بین متغیرهای قابل مشاهده، مستقل و وابسته با رویکرد مدلسازی معادلات ساختاری (تحلیل عاملی تاییدی) شناسایی شد. مطابق نتایج، همبستگی قوی و معنی داری بین متغیرهای مستقل و وابسته وجود دارد و بیشترین تاثیر را متغیر توجه به مشترکان کلیدی (48.2) و کمترین تاثیر را متغیر ساماندهی فرآیندهای کسب و کار (35.2) با عملکرد سازمانی در سطح معنی داری قابل اطمینان (95 درصد) دارند. همچنین با برآزش مدل با آزمون های متعدد نیکویی مدل پیشنهادی اولیه تایید نشد که با اصلاحاتی مدل نهاییارایه شد.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشترکان، آنالیز آماری، مدلسازی معادلات ساختاری، برنامه ریزی و شرکت های آب و فاضلاب استان فارس و شیراز

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1184433>

