

## عنوان مقاله:

امکان سنجی استقرار سامانه یکپارچه پایش رضایتمندی مشتری در کتابخانه عمومی از منظر مدیریتی (مطالعه موردی: سازمان کتابخانه ها، موزه ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی)

## محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی پیشرفت های اخیر در مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

## نویسنده:

سیده زهرا حجت حسینی - کارشناسی ارشد مدیریت اطلاعات دانشگاه بین المللی امام رضا (علیه السلام)

## خلاصه مقاله:

امروزه درک نیازها و انتظارات مشتری تنها محدود به بهبود کیفیت محصولات و خدمات سازمانها نمیشود. فرایندهای قبل و بعد از خرید مشتریان نیز بر رضایت آنان از محصولات و خدمات دریافت شده تاثیرگذار است. سازمانهای موفق نه تنها رضایت مشتری خود را از عملکرد کیفی محصول یا خدمت دریافت شده ارزیابی و پایش میکنند، بلکه فرایندهای فروش محصول و ارائه خدمات پس از فروش را نیز بر رضایتمندی مشتریان خود موثر قلمداد می کنند و در ارزیابی های خود به آنها توجه ویژه ای دارند. استقرار سامانه پایش رضایتمندی مشتریان سازمانها را در این راستا جهت نیل به اهداف خود یاری میرساند. پژوهش حاضر با استفاده از روش پیمایشی سعی در بررسی میزان آمادگی سازمان کتابخانه ها، موزه ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی جهت استقرار سامانه پایش رضایتمندی مشتریان از منظر مدیریت داشته است. یافته های این پژوهش نشان داد که این سازمان در هر چهار بعد مدیریتی استقرار این سامانه شامل برنامه ریزی راهبردی، فرهنگ سازمانی، بازاریابی داخلی و مدیریت پروژه در سطح متوسط به بالا آمادگی دارد.

## کلمات کلیدی:

سامانه پایش مشتریان، رضایت مشتری، مدیریت، کتابخانه های عمومی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1223243>

