

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه فکری با نقش تعدیل گری کیفیت ارائه خدمات شعب پنجگانه سازمان تامین اجتماعی استان یزد

## محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی و ملی مطالعات مدیریت، حسابداری و حقوق (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

## نویسندگان:

سیدمصطفی ابطحی ابرقویی - کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی یزد، یزد، ایران

علی اژدری - دکتری حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی یزد، یزد، ایران

همایون اشکورجیری - دانشجوی دکتری حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی یزد، یزد، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش بررسی تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه فکری با نقش تعدیل گری کیفیت ارائه خدمات شعب پنجگانه سازمان تامین اجتماعی استان یزد می پردازد. خدمات رکن اصلی اقتصاد در جوامع امروز است و بانک ها به عنوان یکی از مهمترین سازمان های خدماتی، هدایت و پشتیبانی بسیاری از فعالیت های اقتصادی جامعه را برعهده دارند. در واقع آنچه بقا و تداوم فعالیت موسسات مالی بویژه بانک ها را تضمین می کند، ارائه خدمات در شکل مطلوب و مطمئن و متناس است تا بتواند با برآوردن انتظارات و خواسته های مشتریان، رضایت و وفاداری آنان را موج شونند. این مهم حاصل نمی شود مگر اینکهنگاه های اقتصادی ضمن توجه به کبییت خدمات، به عنوان مفهومی دربردارنده انتظارات مشتریان، در حیظ و ارتقاء آن کوششکنند. باتوجه به اینکه تعداد مشتریان شعب پنجگانه تامین اجتماعی استان یزد مشخص نیست از فرمول کوکران با حجم جامعنا محدود برای تعیین تعداد نمونه استفاده می گردد. ۳۸۴ پرسشنامه بین نمونه های در دسترس توزیع شد و تعداد ۱۶۳ پرسشنامه قابل قبول جمع آوری گردید. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار Smart pls۳ انجام شده است بررسیکلی نتایج آزمون فرضیات نشان داد که کیفیت ارائه خدمات بر رابطه مدیریت دانش و سرمایه فکری رابطه مستقیم ومعناداری را نشان داده است.

## کلمات کلیدی:

مدیریت دانش، سرمایه فکری، کیفیت ارائه خدمات، شعب پنجگانه سازمان تامین اجتماعی استان یزد

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1239163>

