

عنوان مقاله:

نقش مولفه های جغرافیایی مدیریت دانش سازمانی در ارتقای رضایت مندی مشتریان بانک صادرات استان گلستان

محل انتشار:

فصلنامه جغرافیا و برنامه ریزی منطقه ای، دوره 8، شماره 33 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 25

نویسندگان:

عباس کوهی - گروه کارآفرینی، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران

محمد صادق صبوری - گروه ترویج و آموزش کشاورزی، واحد گرمسار، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمسار، ایران

روح الله سمیعی - گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران

خلاصه مقاله:

در هر سازمان اعم از تولیدی و خدماتی، مهم ترین عامل جهت حفظ و بقای سازمان، مشتریان آن ها هستند. از طرف دیگر بهترین مسیر برای پیروزی در رقابت مشتری مداری و کسب رضایت مشتری است؛ زیرا محرک اصلی در سازمان های تجاری که به دنبال بهبودهای عمده در مسیر پیشرفت خویش هستند، مشتریان آن سازمان ها هستند. از این رو مدیریت دانش سازمانی اهمیت بسیار دارد. هدف اصلی این تحقیق عبارت است بررسی نقش مدیریت دانش سازمانی در افزایش میزان رضایتمندی مشتریان بانک صادرات استان گلستان. سوال اصلی مقاله این است که آیا مولفه های جغرافیایی مدیریت دانش سازمانی در افزایش میزان رضایتمندی مشتریان نقش دارد؟ برای پاسخگویی به این سوال اصلی فرضیه ای را که در صدد آزمون آن هستیم این است که به نظر می رسد مدیریت دانش سازمانی در افزایش میزان رضایتمندی مشتریان تاثیر مثبت و معنادار دارد. تحقیق حاضر از نظر نوع هدف کاربردی و از نظر نوع روش تحقیق توصیفی-پیمایشی و از نوع همبستگی است. روش کتابخانه ای، عمدتاً به منظور مطالعه ادبیات موضوع و بررسی سابقه تحقیق و آشنایی با تجربیات صورت گرفته و شناخت مدیریت دانش سازمانی در داخل و خارج از ایران مورد استفاده قرار گرفت. داده های این پژوهش از طریق پرسشنامه و به روش خوشه گیری چند مرحله ای جمع آوری شده اند. جامعه آماری تحقیق نیز شامل کارمندان بانک صادرات استان گلستان است. جامعه آماری مورد بررسی در این تحقیق کارمندان بانک صادرات استان گلستان است. برای برآورد حجم نمونه از جدول مورگان استفاده می کنیم. حجم نمونه برابر با ۵۴ نفر تعیین شد. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه بود که پایایی آن ۸۸/۰ بود. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. نتایج پایان نامه نشان داد که مدیریت دانش سازمانی در افزایش میزان رضایتمندی مشتریان بانک صادرات استان گلستان تاثیر مستقیم و معنی داری دارد و همه مولفه های جغرافیایی مدیریت دانش سازمانی بر رضایتمندی مشتریان تاثیر مستقیم و معنی داری دارند.

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش سازمانی، مولفه های جغرافیایی، رضایتمندی مشتریان، بانک صادرات استان گلستان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1399411>

