

عنوان مقاله:

بررسی رابطه هوش سازمانی با مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) از دیدگاه مدیران و کارشناسان اداره کل آموزش و پرورش استان مازندران

محل انتشار:

پنجمین همایش ملی فناوری های نوین در تعلیم و تربیت، روانشناسی و مشاوره ایران (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

سیده سکینه برهانی - کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی (M.A) دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری

خلاصه مقاله:

هدف از انجام پژوهش حاضر "بررسی رابطه هوش سازمانی با مدیریت ارتباط با مشتری از دیدگاه مدیران و کارشناسان اداره کل آموزش و پرورش استان مازندران" بوده است. در فرضیه های پژوهش بررسی رابطه بین مولفه های هوش سازمانی شامل: بینش راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، اتحاد و توافق، کاربرد دانش و فشار عملکرد با مدیریت ارتباط با مشتری مورد توجه قرار گرفته است. پژوهش حاضر از نظر گردآوری دادهها از "نوع توصیفی - همبستگی" و از نظر هدف "کاربردی" بوده و در آن برای جمع آوری اطلاعات از دو پرسش نامه استاندارد هوش سازمانی آلبرشت (۲۰۰۲) و مدیریت ارتباط با مشتری اوکر و مودامبی (۲۰۰۲) استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه مدیران و کارشناسان اداره کل آموزش و پرورش استان مازندران در سال ۱۳۹۱ به تعداد ۳۳۰ نفر تشکیل داده بودند که به روش نمونه گیری تصادفی ساده بر اساس جدول کریجسی و مورگان تعداد ۱۷۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش گردآوری دادهها "کتابخانه ای و میدانی" بوده است. برای تعیین روایی محتوایی از نظرات متخصصان و اساتید و برای پایایی پرسش نامه ها از ضریب آلفای کرونباخ (۰.۷۳) برای پرسش نامه هوش سازمانی و (۰.۸۹) برای پرسش نامه مدیریت ارتباط با مشتری). استفاده گردید ارتباط متغیرها با یکدیگر توسط آزمون همبستگی پیرسون، تی تست با استفاده از نرم افزار SPSS بررسی شد. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که در سازمان مورد مطالعه بین مولفه های هوش سازمانی کارکنان و مدیریت ارتباط با مشتری رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد. به این معنی که با تقویت مولفه های هوش سازمانی کارکنان، وضعیت مدیریت ارتباط با مشتری کارکنان نیز تقویت می گردد.

کلمات کلیدی:

هوش سازمانی، مدیریت ارتباط با مشتری، آموزش و پرورش استان مازندران، CRM

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1524153>

