

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت دانش و مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتریان بر کارایی کتابخانه های دانشگاه اصفهان

## محل انتشار:

فصلنامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، دوره 10، شماره 23 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

## نویسندگان:

سعید سعیدا اردکانی - دانشیار و عضو هیات علمی گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه یزد

عادلہ دهقانی قهنویہ - دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه یزد

مرضیه ادیب زاده - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه یزد

## خلاصه مقاله:

هدف: پژوهش حاضر بررسی تاثیر مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیک با توجه به نقش تعدیل گر تعهد کاری بر کارایی کتابخانه های دانشگاه اصفهان می باشد. روش: روش پژوهش توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری کاربران (دانشجویان) کتابخانه دانشگاه اصفهان است. با استفاده از فرمول حجم کوکران نمونه ۴۵۰ نفر و از روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته است. روایی صوری آن توسط اساتید تایید و به منظور تایید پایایی آن از آزمون ضریب آلفای کرونباخ (۸۷/۰) استفاده شد که نتایج حاکی از پایایی و روایی مناسب پرسشنامه می باشد. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه ها از رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری به کمک نرم افزار ۲۰۰ Smart PLS استفاده شده است. یافته ها: تمامی شاخص ها از بارعاملی قابل قبولی برخوردارند. مدیریت دانش و مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان بر پاسخگویی و پاسخگویی بر کارایی اثرگذار است. مدیریت دانش نسبت به مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتری تاثیر بیشتری بر پاسخگویی دارد. نتایج: نتایج نشان دهنده اهمیت و جایگاه مدیریت دانش و مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان در جهت پاسخگویی بهتر به کاربران و افزایش کارایی کتابخانه می باشد. بنابراین کتابخانه ها می توانند با مدیریت مناسب دانش در سازمان از طریق آموزش و اشتراک گذاری دانش و استفاده نمودن از سیستم های به روز فناوری امکان پاسخگویی مناسب و به موقع کارکنان به کاربران فراهم نمایند.

## کلمات کلیدی:

"مدیریت دانش"، "مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتری"، "پاسخگویی"، "تعهد کاری"، "کارایی"

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1559074>

