

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت دانش بر قابلیت های نوآوری سبز با نقش میانجی موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری (مورد مطالعه: بیمه رازی)

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی علوم انسانی، حقوق، مطالعات اجتماعی و روانشناسی (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

نویسندگان:

صفیه مهري نژاد - کارشناس

علیرضا زارعی میکی - کارشناس

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف بررسی تاثیر مدیریت دانش بر قابلیت های نوآوری سبز با نقش میانجی موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری (مورد مطالعه: بیمه رازی) انجام گرفته است. پژوهش حاضر از نوع پژوهش های کاربردی بوده که به صورت پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق، کلیه کارکنان شعب بیمه رازی در شهر تهران می باشند که با توجه به استعلام انجام شده تعداد آنها ۲۸۰ نفر می باشد که با توجه به فرمول کوکران حجم نمونه به تعداد ۱۶۲ نفر می باشد. برای توزیع پرسش نامه نیز از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. همچنین در این تحقیق، جمع آوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه استاندارد که در تحقیقات قبلی مورد استفاده قرار گرفته، صورت پذیرفته است. جهت پردازش داده ها از نرم افزار SMART-PLS استفاده شده است. طبق نتایج پژوهش هر سه فرضیه اصلی تحقیق بانوجه به مقدار معنی داری آنها که در سطح اطمینان ۹۵ درصد بیشتر از ۰.۰۵ می باشد، معنی دار بوده و تایید شده است. همچنین در این تحقیق جهت بررسی فرضیه چهارم تحقیق یعنی تعیین نقش میانجی موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری در رابطه بین مدیریت دانش و قابلیت های نوآوری سبز از شاخص VAF با همان شمول واریانس استفاده نموده ایم. نتیجه نشان داد موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری در رابطه بین مدیریت دانش و قابلیت های نوآوری سبز نقش میانجی گری کامل دارد. یعنی متغیر میانجی ما تمام اثر متغیر مستقل بر وابسته را منوط به حضور خود می کند.

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش، قابلیت های نوآوری سبز، موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری، بیمه رازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1944459>

