

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر قابلیت فناوری اطلاعات در سطح شرکت بر کیفیت سیستم با توجه به نقش میانجی قابلیت های سیستم مدیریت ارتباط با مشتری

محل انتشار:

هشتمین همایش ملی تحقیقات میان رشته ای در علوم مهندسی و مدیریت (سال: 1403)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

سیدمحسن سادات لاریجانی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، موسسه آموزش عالی فروردین، قائم شهر، ایران

پیمان بزرگرکیچی - گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی فروردین، قائم شهر، ایران

فاطمه شاه بازاده زعفرانی - گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی فروردین، قائم شهر، ایران

خلاصه مقاله:

هدف اصلی از انجام این تحقیق بررسی تاثیر قابلیت فناوری اطلاعات در سطح شرکت بر کیفیت سیستم با توجه به نقش میانجی قابلیت های سیستم مدیریت ارتباط با مشتری در شرکت سایپا بود. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی بوده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارشناسان، مدیران و معاونین شرکت سایپا تهران به تعداد ۱۳۲ نفر بوده که به کمک جدول مورگان و به شیوه تصادفی ساده تعداد ۹۸ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه سونیتمی و همکاران (۲۰۲۱) استفاده شد. برای تعیین روایی از روایی همگرا و روایی واگرا و همچنین برای تعیین پایایی از ضریب آلفا کرونباخ استفاده شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون کولموگوروف اسمیرنوف استفاده شد و برای بررسی سوال های پژوهش از آزمون سوبل، تحلیل عاملی تاییدی و آزمون معادلات ساختاری استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزارهای اس. پی. اس. اس و اسمارت پی. ال. اس انجام گرفت. با توجه به نتایج، قابلیت فناوری اطلاعات بر کیفیت سیستم و قابلیت های سیستم مدیریت ارتباط با مشتری تاثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین نتایج حاکی از تاثیر مثبت و معنادار قابلیت فناوری اطلاعات در سطح شرکت بر کیفیت سیستم با توجه به نقش میانجی قابلیت های سیستم مدیریت ارتباط با مشتری بود.

کلمات کلیدی:

قابلیت های فناوری اطلاعات، کیفیت سیستم، مدیریت ارتباط با مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/2040137>

