

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین سرمایه فکری و کیفیت خدمات ارائه شده توسط بانکهای دولتی مطالعه موردی بانکهای تجاری دولتی شهر زنجان

محل انتشار:

کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت کسب و کار (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

رضا پیرایش - استادیار گروه مدیریت و حسابداری، دانشگاه زنجان

سحر ژاله خجسته - دانشجوی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه زنجان

خلاصه مقاله:

وقوع رویداد هایی مانند گسترش رقابت و تلاش همه جانبه واحدهای اقتصادی برای احراز رتبه برتر ضرورت توجه به کیفیت کالا و خدمات ارائه شده را اجتناب ناپذیر کرده است. یکی از عوامل موثر بر کیفیت خدمات در سازمان های خدماتی سرمایه های فکری سازمان است که در این پژوهش مورد توجه قرار گرفته است. بانک ها به عنوان یکی از اجزای مهم اقتصاد هر کشور، برای ورود به بازارهای جهانی ناگزیر از داشتن نظامی کارآمد که بتواند با مدیریت مناسب منابع و ارتباط موثر با مشتریان، نوع خدمات مورد نظر ایشان را به شکلی موثرتر از رقبا برآورده کند. بر این اساس پژوهش کمی حاضر که از نوع همبستگی و به لحاظ هدف جز تحقیقات کاربردی است با جامعه آماری متشکل از 867 نفر از کارکنان و مشتریان بانک ها، به بررسی تاثیر اجزای سرمایه فکری (متشکل از سرمایه های انسانی، ساختاری و ارتباطی) بر کیفیت خدمات ارائه شده بانک های دولتی شهر زنجان انجام شده است. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه بوده که پایایی و روایی آن به روش علمی مورد بررسی قرار گرفته است. یافته های حاصل از این تحقیق نشان داد که ابعاد سرمایه فکری دارای رابطه معنی دار با کیفیت خدمات در بین بانک های مورد بررسی میباشد.

کلمات کلیدی:

سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه ارتباطی (مشتری)، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/324657>

