

عنوان مقاله:

بررسی رابطه مدیریت دانش با کیفیت خدمات بانکی

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی تحقیق و توسعه در هزاره سوم (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

سمیه عباسی - دانشجو کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائمشهر، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، قائمشهر، ایران

رقیه عباسی - دانشجو کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد علی آبادکتول، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، علی آباد، ایران

خلاصه مقاله:

مدیریت دانش در چند سال اخیر پیشرفت های قابل توجهی داشته است. پیچیدگی، تنوع، تغییرتسریع و روز افزون که از خصوصیات بارز محیط امروز سازمان ها است شرایطی را بوجود آورده است که غفلت، سستی وعدم توجه به آن، هر سازمانی را از گردونه رقابت و حتی حیات حذف خواهد کرد. امروزه سازمانها دریافته اند که هیچ چیز به اندازه دانش نمی تواند آنها را در دنیای رقابتی مطلوب قرار دهد. در دنیایرقابتی امروزه ارائه خدمات با کیفیت بالا یک ضرورت برای سازمان های خدماتی به خصوص بانکها است. ارائه خدمات باکیفیت بالا برای بقا و سودآوری سازمان ضروری است با اندازه گیری کیفیت خدمات می توان نقاطقوت و ضعف خدمات ارائه شده را شناسایی نمود و برنامه های بهبود کیفیت و ارتقای رضایت مشتری را بر مبنای آن به انجام رسانداین پژوهش با هدف بررسی رابطه مدیریت دانش با کیفیت خدمات بانکی در بینکارکنان بانک کشاورزی شهر گرگان انجام شده است. روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی بوده است. یافته های پژوهش حاصل جمع آوری اطلاعاتاز ۹۲ نفر از کارکنان بانک تجارت شهر گرگان است. جهت گرد آوری داده ها از پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش نوناکو با پایایی ۸۰ درصد واز پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات بانکی سرکوال با پایایی ۸۶ درصدگرفته شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها در سطح آمار توصیفی از میانگین، توزیع فراوانی، و در سطح آمار استنباطی از ضریب همبستگی و آزمون تی دو نمونه ای مستقل استفاده شده است. نتایج نشان می دهد بین مدیریت دانش و کیفیت خدمات بانکی رابطه وجود دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش، کیفیت خدمات بانکی، رضایتمندی، جامعه پذیری، درونی سازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/327342>

