

عنوان مقاله:

طراحی نظام جمع سپاری مدیریت دانش مشتری

محل انتشار:

هشتمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی مدیریت دانش (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

نویسندگان:

آمنه خدیور - استادیار گروه مدیریت، دانشگاه الزهرا، تهران

هاله عنصری - کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه الزهرا

خلاصه مقاله:

با توجه به حرکت کسب و کارها به سوی اجتماعی شدن، استفاده از جمع سپاری به کارگیری خرد جمعی کمک خواهد کرد. جمع سپاری به معنای برون سپاری کار، فعالیت و وظیفه ای به یک جمعیت انبوه (شبکه گسترده ای از افراد غیر معین) از طریق یک فراخوان عمومی می باشد. در پژوهش حاضر تلاش می گردد تا با ادغام مفهوم جمع سپاری و مدیریت دانش مشتری به ارائه مدلی جدید بپردازیم. در این پژوهش با مروری بر جمع سپاری و سیستم های مدیریت دانش مشتری تلاش شده تا مدل و در نهایت سیستمی تحت عنوان جمع سپاری مدیریت دانش مشتری ارائه گردد. در این مدل جمع شامل کلیه مشتریان سازمان (بالقوه و بالفعل) همکاران و شرکا و افراد درون سازمان می باشد. مراحل مدل مورد نظر شامل تعریف نیازمندی های دانشی، اکتساب دانش، ارزیابی و پالایش دانش، تسهیم و استفاده از دانش و مالکیت و بهره گیری از دانش می باشد. به منظور اعتبار سنجی مدل از ابزار پرسش نامه استفاده شده است. طبق نتایج به دست آمده جمع می تواند در کلیه مراحل ارائه شده به جز مرحله آخر مشارکت کند. در انتها بر اساس مدل ارائه شده، سیستم اطلاعاتی جمع سپاری مدیریت دانش مشتری طراحی شده و نمودارها و فرم های مربوط به طراحی سیستم ارائه شده است.

کلمات کلیدی:

مدل مدیریت دانش، دانش مشتری، جمع، جمع سپاری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/532720>

