

## عنوان مقاله:

تاثیر دانش مشتری و تسهیم دانش بر کیفیت خدمات در بانک های شهرستان بندرانزلی

## محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی اقتصاد و مدیریت (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

## نویسندگان:

نرگس مویدی نیا - کارشناس ارشد مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

بیژن شفیعی - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

## خلاصه مقاله:

دراکثر سازمان های داخلی و خارجی رهبران سازمانی در پی ارتقاکیفیت خدمات سازمان خود می باشند. کیفیت خدمات در یک سازمان وابسته به بسیاری از عوامل مانند دانش مشتریان، تسهیم دانش، یادگیری محیط، فرهنگ در آن سازمان است. هرچندکه درگذشته برتاثیر دانش مشتریان بر کیفیت خدمات تأکید شده است، تحقیقات محدودی در ایران در زمینه ی تاثیر دانش مشتریان بر کیفیت خدمات، به واسطه تسهیم دانش صورت گرفته است. هدف پژوهش حاضر تاثیر دانش مشتریان بر کیفیت خدمات، به واسطه تسهیم دانش در بانک های بندر انزلی است. اهمیت و ضرورت این پژوهش بدان سبب است که در بسیاری از مواقع کیفیت خدمات در برخی بانک ها در سطح مطلوبی قرار ندارد که از جمله دلایل آن می توان به عدم توجه مدیران به ارتقای مهارت های کارکنان از طریق آموزش، ساختار نامناسب، نداشتن دانش کافی وزیر ساخت های مناسب با نوع شغل، یادگیری و تسهیم دانش اشاره نمود. متغیر مستقل در این پژوهش دانش مشتریان است و متغیر وابسته، کیفیت خدمات و متغیر واسطه تسهیم دانش می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر، 25 بانک در شهرستان بندر انزلی است که تعداد 230 پرسشنامه توزیع که 222 پرسشنامه صحیح وبدون اشکال جدا گردید و چون واحد تحلیل سازمانی است از پرسشنامه های پرشده در بانک میانگین گرفته و برای تجزیه وتحلیل از آن استفاده شد. در نهایت اطلاعات 25 بانک مورد تجزیه وتحلیل قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده ها به روش معادلات ساختاری و روش مربعات جزئی (PLS) استفاده شده است. یافته های پژوهش نشان می دهد که در تحقیق حاضر همانند پژوهش مشابهی که در سال 2014 توسط تسنگو وو و رولینز وهمکاران (2011) انجام شده است تمامی فرضیه های اعم از اصلی و فرعی تایید شده اند براین اساس دانش مشتریان به واسطه تسهیم دانش بر کیفیت خدمات تاثیر دارد.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، دانش مشتریان، تسهیم دانش، بانک

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/536317>

