

عنوان مقاله:

تحلیل رابطه بین مدیریت دانش مشتری و کیفیت خدمات پارکهای علم و فناوری تهران و شرکت های مستقر در آن

محل انتشار:

ششمین کنفرانس مدیریت دانش (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

میرزا احسن حسینی - دکتری مدیریت و عضو هیئت علمی دانشیار دانشگاه پیام نور تهران

اعظم سازور - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی و عضو هیئت علمی موسسه آموزش علمی نیما

سیده سمیه علوی نژاد - کارشناس ارشد MBA و عضو هیئت علمی موسسه آموزش علمی نیما

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه بین ابعاد مدیریت دانش مشتری و کیفیت خدمات پارکهای علم و فناوری واقع در تهران و شرکتهای مستقر در آن انجام شده است. روش پژوهش توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل دو گروه مجزا از کارکنان و مدیران پارک های علم و فناوری و کارکنان و مدیران شرکتهای مستقر در این مراکز به عنوان مشتریان آنها بوده است. تعداد اعضای نمونه با استفاده از روش نمونهگیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب شده است. ابزار تحقیق شامل دو پرسشنامه محقق ساخته مدیریت دانش مشتری و کیفیت خدمات پارکهای علم و فناوری بوده است، که جهت تعیین روایی پرسشنامهها از روایی صوری و محتوایی استفاده شد و پایایی آنها با ضریب آلفای کرونباخ محاسبه و مورد تأیید قرار گرفت. به منظور تحلیل دادهها از معادلات ساختاری با استفاده از نرمافزار AMOS استفاده شد. یافتههای بدست آمده نشان داد که بین وضعیت کلی مدیریت دانش مشتری و کیفیت خدمات ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج نشان دهنده این است که مدیریت دانش مشتری قویترین رابطه را با بعد اطلاعات و ضعیفترین رابطه را با بعد تسهیلات داشته است

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش مشتری، کیفیت خدمات، پارکهای علم و فناوری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/551831>

