

عنوان مقاله:

تبیین چهارچوب مفهومی تاثیر مدیریت دانش مشتری در بهبود کیفیت خدمات مطالعه موردی دفاتر پیشخوان ارائه خدمات ثبت احوال

محل انتشار:

ششمین کنفرانس مدیریت دانش (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

داود فاضل ترشیزی

تکتم پرویش

مرتضی رجوعی

خلاصه مقاله:

در سازمان های مبتنی بر دانش از سرمایه های فکری به منظور خلق و افزایش ارزش سازمانی استفاده می شود و موفقیت ایالت سازمان به توانایی در مدیریت این منابع کمیاب بستگی دارد. محیط سازمانی مبتنی بر دانش، نیازمند رویکردی است که دارایی های ناملموس جدید سازمانی مثال توسعه دانش و روابط با مشتری را در بر گیرد. به علاوه از قابلیت های مهم سازمانی که می تواند به سازمان ها در خلق، توسعه و تسهیم دانش کامل بسیاری نماید و برای آنها در مقایسه با سازمان های دیگر مزیت پایدار ایجاد نماید توجه به ارتباط میان مدیریت دانش مشتری با آن سازمان می باشد. با توجه به تغییرات اجتماعی و جایگزین شدن سازمان های نوین به جای روابط ساختارهای سنتی، مدیریت دانش مشتری نقش بسزایی را در ارتقا ع کیفیت خدمات ایفا نموده است. از آنجا که دفاتر پیشخوان ارائه خدمات بعنوان یکی از بزرگترین سازمان های ارائه دهنده خدمات در کشور مطرح و تمامی افراد جامعه بگونه های با این دفاتر در ارتباط می باشند و در چند سال اخیر با واگذاری خدمات بخش دولتی به بخش خصوصی، لزوم کنار گذاری شیوه های قدیمی و سنتی کانال های دریافت و انتقال دانش و نیازهای متعال در وزمره، سازمان را بیش از پیش در بستر توسعه و تغییرات بنیادین قرار داده تا نیازهای جامعه کاتوقی و هدف های آرمانی را تامین نماید. لذا نقش مدیریت دانش مشتری بیش از پیش می تواند تسهیل کننده دستیابی به اهداف مورد نظر باشد. تحقیق حاضر نیز با همین رویکرد به بررسی تاثیر مدیریت دانش مشتری در بهبود کیفیت خدمات، پرداخته است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که متغیر کسب دانش از مشتری بیشترین تاثیر را بر عوامل محسوس و واکنش پذیری از ابعاد کیفیت خدمات دارد. متغیر ارائه دانش برای مشتری بیشترین تاثیر را بر قابل اعتماد بودن و واکنش پذیری (پاسخگو بودن) و اطمینان مشتریان دارد. همچنین در خصوص تأثیر متغیر کسب دانش درباره مشتری بر شاخص های کیفیت خدمات مشخص میشود که بیشترین تاثیر را بر همدلی، واکنش پذیری و عوامل محسوس می گذارد

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش مشتری، کیفیت خدمات، ثبت احوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/551906>

