

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر زیرساخت های تکنولوژیکی و فن آوری در موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) با توجه به نقش میانجی مدیریت دانش و تعهد سازمانی و تعهد: (مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی استان گلستان).

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی مهندسی کامپیوتر و فناوری اطلاعات (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

غفار حیدری - کارشناس فناوری و اطلاعات اداره امور مالیاتی شهرستان گنبدکاووس

خلاصه مقاله:

هدف اصلی تحقیق حاضر، بررسی و شناسایی نقش میانجی مدیریت دانش و تعهد سازمانی در موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) در اداره کل امور مالیاتی استان گلستان می باشد. روش پژوهش، توصیفی از نوع پیمایشی و جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان شعب اداره کل امور مالیاتی استان گلستان به تعداد 60 نفر می باشد. حجم نمونه مطابق با جدول کرجسی و مورگان 52 نفر می باشد و برای نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد. ابزار اندازه گیری شامل پرسشنامه بوده که برای اندازه گیری و سنجش متغیرهای زیر ساخت های تکنولوژیکی مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)، مدیریت دانش، تعهد سازمانی و موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) از 4 پرسشنامه ی استاندارد استفاده شده است. پرسشنامه های بکار رفته در این پژوهش استاندارد بوده و از روایی بالایی برخوردار است پایایی آن نیز طبق آلفای کرونباخ برای زیرساخت های تکنولوژیکی 0.897، متغیر مدیریت دانش 0.90، متغیر تعهد سازمانی 0.81 و برای متغیر موفقیت CRM 0.87 بدست آمده. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS, lisrel, Excel استفاده شده که به بررسی فرضیات تحقیق و معادلات ساختاری مدل پرداخته است. یافته های آزمون نشان داد بین زیر ساخت های تکنولوژی مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) با توجه به نقش میانجی مدیریت دانش و تعهد سازمانی در موفقیت CRM در اداره کل امور مالیاتی استان گلستان رابطه معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

زیرساخت های تکنولوژیکی CRM، مدیریت دانش، تعهد سازمانی، موفقیت CRM

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/584628>

