

عنوان مقاله:

بررسی ارتباط مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی تحول و نوآوری سازمانی با رویکرد اقتصاد مقاومتی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

مریم ابراهیمی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش سیستم های اطلاعاتی مدیریت

خیاط مقدم - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد مشهد

محمد رضا ذبیحی - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد مشهد

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری انجام گرفته است. جامعه آماری این پژوهش 400 نفر از کارکنان خانه های بهداشت شهر مشهد میباشد. تعداد نمونه در این پژوهش با استفاده از جدول مورگان 196 نفر میباشد که به صورت تصادفی ساده انتخاب شده اند و نمونه تحت بررسی شامل 57 درصد مرد و 43 درصد زن بوده است. ابزار اندازه گیری مدیریت دانش در این پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته میباشد که با استفاده از پرسشنامه همتی (1389) بدست آمد و برای متغیر دوم از پرسشنامه مدیریت ارتباط با مشتری (لی کلی، گیلبرت، مانیکوم، 2003) که توسط مقیمی (1394) ترجمه شده است. وضعیت توزیع متغیرها با استفاده از آزمون کولوموگروف - اسمیرنوف بررسی شد که همه آنها نرمال هستند. اطلاعات حاصل از پرسشنامه ها با استفاده از آزمون آماری همبستگی پیرسون در نرم افزار SPSS تحلیل شد. نتایج پژوهش نشان داد بین مدیریت دانش و ابعاد آن با مدیریت ارتباط با مشتریان رابطه وجود دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش، خلق دانش، تسهیم دانش، ذخیره سازی دانش، به کارگیری دانش، مدیریت ارتباط با مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/595633>

