

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر دانش اشتراک شبکه و کیفیت روابط داخلی با نقش واسطه ای کیفیت ارتباط با مشتری بر روی عملکرد شرکت

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی دستاوردهای نوین پژوهشی در مدیریت، حسابداری، اقتصاد و مهندسی صنایع با تاکید بر اقتصاد مقاومتی
(سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسنده:

شیرین شایان - دانشجوی کارشناسی ارشد پیام نور ساری

خلاصه مقاله:

هدف اصلی از انجام این مطالعه تبیین تاثیر تسهیم دانش و کیفیت روابط داخلی با نقش واسطه ای کیفیت ارتباط با مشتری بر روی عملکرد شرکت در شرکت های صنعتی و تجاری شهراوهواز می باشد. جامعه آماری این تحقیق کارکنان، سرپرستان و مدیران شرکت های کوچک و متوسط صنعتی و تجاری در شهراوهواز برآورد گردید و عوامل معرفی شده در مدل بر روی جامعه آماری موردنظر و نمونه آماری که 385 نفر از کارکنان، سرپرستان و مدیران شرکت های کوچک و متوسط صنعتی و تجاری در شهراوهواز در شش ماهه اول سال 1396 بودند مورد سنجش و ارزیابی قرار گرفت. در این تحقیق از چهار پرسشنامه استاندارد استفاده شده است و پس از توزیع پرسشنامه ها بین افراد نمونه داده ها وارد نرم افزار SPSS شد. روایی دو پرسشنامه بر اساس روایی محتوایی و با دریافت نظر اساتید محترم این حوزه تضمین گردید. همچنین پایایی پرسشنامه ها به روش محاسبه ی آلفای کرونباخ -در توزیع آزمایشی که بین 30 نفر از پاسخ دهندگان صورت گرفت- مورد بررسی واقع شد. این مقدار برای چهار پرسشنامه 9 / 0 به دست آمد که روایی قابل قبولی را نشان می دهد. همچنین برای بررسی و مطالعه فرضیه های اصلی و فرعی پژوهش از روش های آمار استنباطی شامل ضریب همبستگی اسپیرمن و SPSS 24 و نرم افزار LISREL 8.8 استفاده گردیده است. یافته ها حاکی از آن است که تسهیم دانش بر کیفیت ارتباط با مشتری تاثیر معناداری ندارد، تسهیم دانش بر عملکرد سازمان تاثیر معناداری ندارد، کیفیت روابط داخلی بر کیفیت ارتباط با مشتری تاثیر معناداری ندارد و کیفیت ارتباط با مشتری بر عملکرد سازمان تاثیر معناداری دارد.

کلمات کلیدی:

تسهیم دانش، کیفیت روابط داخلی، کیفیت ارتباط با مشتری، عملکرد سازمان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/750538>

