

عنوان مقاله:

انتخاب استراتژی مدیریت دانش مشتری با استفاده از توسعه سیستم خبره فازی

محل انتشار:

ششمین همایش ملی مطالعات و تحقیقات نوین در حوزه علوم انسانی، مدیریت و کارآفرینی ایران (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

عماد جمشیدی - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه قم، ایران

جلال رضایی نور - دانشیار گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه قم، ایران

خلاصه مقاله:

در دنیای پرقابث کنونی، بهره‌وری بعنوان یک فلسفه و دیدگاه مبتنی بر استراتژی دانش مشتری، می‌تواند یکی از مهم‌ترین اهداف هر سازمان را تشکیل دهد و می‌تواند همچون زنجیرهای، فعالیت‌های کلیه بخش‌های جامعه را در برگیرد. هدف این پژوهش که روش آن توصیفی-موردی با ماهیت کاربردی و از لحاظ زمانی مقطعی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق را کارشناسان و خبرگان آشنا به مدیریت دانش مشتری و صنعت تولید مصنوعات چوبی و تولیدکنندگان تشکیل می‌دهند که تعداد آنها 298 نفر می‌باشد. نمونه آماری فرمول کوکران برابر 168 نفر به دست آمد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته با توجه به عوامل سازمانی می‌باشد. برای اندازه‌گیری روایی پرسشنامه‌ها از روش محتوایی و برای تعیین پایایی آن آلفای کرونباخ محاسبه گردید که مقدار آن برابر 0/89 برآورد گردید. در تحقیق حاضر ابتدا 22 عامل به عنوان عوامل موثر بر مدیریت دانش مشتری شناسایی گردیده است. سپس با نظرسنجی از 10 نفر خبرگان و بکارگیری تئوری خاکستری این عوامل به 17 عامل کاهش یافته و در نهایت با نظرسنجی از تولیدکنندگان مصنوعات چوبی شهر اصفهان از طریق پرسشنامه و با استفاده از روش‌های تاپسیس، تحلیل رابطه‌ای خاکستری و ترسیم ماتریس تناظری اهمیت - وضعیت و ماتریس SWOT استراتژی‌های مورد نظر به عبارت زیر تدوین گردید. با مقایسه نظر خبرگان مشخص گردید عواملی چون دانش مربوط به نیازمندی‌های مشتری بالقوه، دانش بازار، ایده‌های خلاقانه درباره محصولات، دانش درباره مشتری و ... جز عوامل بحرانی می‌باشد به این معنا که در کشورهای توسعه یافته ارجحیت و اهمیت در تولید باتوجه و سفارش مشتری انجام می‌گردد به عبارتی با درک صحیح از دانش مشتری و نیاز مشتریان بالقوه و بالفعل میتوان به دانش بازار دست یافت بدین منظور پیشنهاد می‌شود با ایجاد بخش تحقیق و توسعه در سازمان به این امر دست یافت

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش مشتری، تئوری خاکستری، تحلیل رابطه‌ای خاکستری، تاپسیس

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/866194>

