

عنوان مقاله:

بررسی مشارکت مشتری در عملکرد شرکت با نقش میانجی نوآوری (مورد مطالعه: شرکت فنی حفاظتی رهیاب نور)

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

اوژن کریمی - عضو هیئت علمی گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

علیرضا برزمهری - دانش آموخته کارشناسی ارشد، مدیریت اجرایی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

این پژوهش، به بررسی مشارکت مشتری در عملکرد شرکت با نقش میانجی نوآوری پرداخته است. در جهت انجام این پژوهش بهیچ مورد کاوی در میان کارکنان شرکت فنی حفاظتی رهیاب نور پرداخته شده است. در این پژوهش از یک جامعه ی 420 نفری 201 نفر از کارکنان شرکت فنی حفاظتی رهیاب نور به عنوان نمونه ی آماری انتخاب شدند. برای انجام این پژوهش از پرسشنامه استفاده شد که جهت تایید روایی آن، از روایی صوری استفاده شد و برای پایایی آن آلفای کرونباخ استفاده گردید. تجزیه و تحلیل داده ها با نرم افزار SPSS20 و لیزرل انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد مشارکت مشتری بر نوآوری خدمات در شرکت فنی حفاظتی رهیاب نور تاثیر معناداری دارد (0/77). مشارکت مشتری بر نوآوری فرایند در شرکت فنی حفاظتی رهیاب نور تاثیر معناداری دارد (0/74) نوآوری خدمات بر عملکرد شرکت در شرکت فنی حفاظتی رهیاب نور تاثیر معناداری دارد (0/43). نوآوری فرایند بر عملکرد شرکت در شرکت فنی حفاظتی رهیاب نور تاثیر معناداری دارد (0/54). مشارکت مشتری بر عملکرد از طریق نقش میانجی نوآوری خدمات در شرکت فنی حفاظتی رهیاب نور تاثیر معناداری دارد (0/58). مشارکت مشتری بر عملکرد از طریق نقش میانجی نوآوری فرایند در شرکت فنی حفاظتی رهیاب نور تاثیر معناداری دارد (0/51).

کلمات کلیدی:

مشارکت مشتری، عملکرد شرکت، نوآوری خدمات، نوآوری فرایند، شرکت فنی حفاظتی رهیاب نور

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/949302>

