

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت دانش بر رضایت مشتریان شرکت ایمن حامی پارس

## محل انتشار:

سومین همایش ملی حسابداری، اقتصاد و نوآوری در مدیریت (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

## نویسندگان:

محمد حیدری - گروه مدیریت، هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، نیشابور، ایران

محمد شفیعی - مدیریت بازرگانی، گرایش بیمه، دانشگاه آزاد اسلامی، نیشابور، ایران

## خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف بررسی تاثیر مدیریت دانش بر رضایت مشتریان شرکت ایمن حامی پارس در سال 97 \_ 1396 انجام شده است. پژوهش حاضر با توجه به ماهیت موضوع و هدف اصلی پژوهش کاربردی بوده و از نظر گردآوری داده ها از روش توصیفی\_تحلیلی میباشد. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان اداره شرکت ایمنی حامی پارس است، که تعداد آنها در زمان انجام تحقیق 14000 نفر بوده، که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه 374 نفر محاسبه شده است. روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع نمونه گیری در دسترس است. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه های استاندارد مدیریت دانش لاوسون (2003) و رضایت مشتریان است. روایی پرسشنامه به روش تحلیل عاملی تاییدی محاسبه و مورد تایید قرار گرفته و پایایی پرسشنامه ها با آلفای کرونباخ برای هر پرسشنامه به بیشتر از 0 / 7 بدست آمده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار اسپاس پی اسپاس و لیزرل استفاده شده است. یافته های تحقیق نشان می دهد که مدیریت دانش تاثیر مثبت و معنی داری بر رضایت مشتریان شرکت ایمنی پارس دارد، به طوری که میزان همبستگی متغیر مدیریت دانش و رضایت مشتریان برابر (r=0.71) است. از این رو پیشنهاد می شود با استفاده مناسب از دانش ایجاد شده، ارتباط قابل توجهی بین فعالیتهای ایجاد دانش و رضایت مشتریان برقرار شود.

## کلمات کلیدی:

مدیریت دانش، رضایت مشتریان، شرکت ایمن حامی پارس

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/983630>

