

تاثیر دانش مشتری و تسهیم دانش بر کیفیت خدمات در بانکهای شهرستان بندرانزلی

نرگس مؤیدی نیا^{*}, 224,

1395-5-20

در اکثر سازمان های داخلی و خارجی رهبران سازمانی در پی ارتقا کیفیت خدمات سازمان خود می باشند. کیفیت خدمات در یک سازمان وابسته به بسیاری از عوامل مانند دانش مشتریان، تسهیم دانش، یادگیری محیط، فرهنگ در آن سازمان است. هرچندکه درگذشته برتاثیر دانش مشتریان بر کیفیت خدمات تأکید شده است، تحقیقات محدودی در ایران در زمینه ی تاثیر دانش مشتریان بر کیفیت خدمات ، به واسطه تسهیم دانش صورت گرفته است. هدف پژوهش حاضر تاثیر دانش مشتریان بر کیفیت خدمات ، به واسطه تسهیم دانش در بانک های بندر انزلی است. اهمیت و ضرورت این پژوهش بدان سبب است که در بسیاری از مواقع کیفیت خدمات در برخی بانک ها در سطح مطلوبی قرار ندارد که از جمله دلایل آن می توان به عدم توجه مدیران به ارتقای مهارت های کارکنان از طریق آموزش ، ساختار نامناسب ، نداشتن دانش کافی وزیر ساخت های مناسب با نوع شغل، یادگیری و تسهیم دانش اشاره نمود. متغیر مستقل در این پژوهش دانش مشتریان است و متغیر وابسته، کیفیت خدمات و متغیر واسطه تسهیم دانش می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر، 25بانک در شهرستان بندر انزلی است که تعداد 230 پرسشنامه توزیع که 222 پرسشنامه صحیح و بدون اشکال جدا گردید و چون واحد تحلیل سازمانی است از پرسشنامه های پر شده در هر بانک میانگین گرفته و برای تجزیه و تحلیل از آن استفاده شد. در نهایت اطلاعات 25 بانک مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده ها به روش معادلات ساختاری و روش مربعات جزئی (PLS) استفاده شده است. یافته های پژوهش نشان می دهدکه در تحقیق حاضر همانند پژوهش مشابهی که در سال 2014 توسط تسنگ و وو و رولینز و همکاران(2011) انجام شده است تمامی فرضیه های اعم از اصلی و فرعی تایید شده اند بر این اساس دانش مشتریان به واسطه تسهیم دانش بر کیفیت خدمات تاثیر دارد.

کلمات کلیدی : واژگان کلیدی: کیفیت خدمات ، دانش مشتریان، تسهیم دانش، بانک.

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)