

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مشتری مداری بر عملکرد کتابخانه های عمومی استان خراسان جنوبی

محل انتشار:

مجله دانش شناسی، دوره 15، شماره 56 (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

حمیدرضا محمودی - گروه آموزشی علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

نازیلا محرابی - گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس

خلاصه مقاله:

هدف: جذب و حفظ مشتری از اهداف سازمان های خدماتی است. هدف از انجام پژوهش پیش رو، تعیین اثر مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد کتابخانه های عمومی استان خراسان جنوبی است. روش پژوهش: پژوهش، از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده ها، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش را ۹۲ نفر از کتابداران کتابخانه های عمومی استان خراسان جنوبی تشکیل دادند. که از این تعداد، ۷۳ نفر در پژوهش مشارکت کردند. جهت گردآوری داده ها از روش های کتابخانه ای و میدانی و ابزار پرسشنامه استفاده شد. روایی پرسشنامه ها با استفاده از روایی محتوایی و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ با ضرایب ۰/۹۶۴ برای مدیریت ارتباط با مشتری و ۰/۹۵۶ برای عملکرد کتابخانه تایید شد. برای بررسی فرضیه ها از مدل معادلات ساختاری و آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد. یافته ها: متغیر مدیریت ارتباط با مشتری با مقدار بتای ۰/۷۸ بر عملکرد کتابخانه عمومی تاثیر معناداری دارد. همچنین مولفه های فناوری اطلاعات، کاربرد مدیریت دانش، تمرکز بر مشتریان کلیدی، و سیستم CRM دارای تاثیر معناداری بر عملکرد کتابخانه عمومی هستند. مولفه کاربرد مدیریت دانش با شدت تاثیر برابر با ۰/۸۱۱، بیشترین تاثیر، و مولفه فناوری اطلاعات با شدت تاثیر برابر با ۰/۳۵۶، کمترین تاثیر را بر عملکرد کتابخانه عمومی دارد. اصالت/ارزش: اهمیت بالای پیاده سازی و استقرار مدیریت ارتباط با مشتری در حقیقت کسب رضایت مشتریان و حفظ وفاداری آنان را به دنبال دارد. علاوه بر حفظ مشتریان فعلی منجر به جذب مشتریان آتی نیز می شود. در نتیجه از صرف هزینه اضافی نیز جلوگیری به عمل می آید.

کلمات کلیدی:

ارتباط با مشتری، کتابخانه عمومی، مدیریت ارتباط با مشتری، خراسان جنوبی، عملکرد کتابخانه عمومی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1602253>

