

## عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین بکارگیری دانش و کیفیت خدمات مطالعه موردی: شرکت توزیع برق استان کردستان

## محل انتشار:

هفتمین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین المللی مدیریت دانش (سال: ۱۳۹۴)

تعداد صفحات اصل مقاله: ۱۴

## نویسندگان:

آیدا رشیدی - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج

قاسم انصاری رنای - دانشیار عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبایی

بهروز شاهمرادی - استادیار عضو هیئت علمی دانشگاه آزادواحدسنندج

## خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین بکارگیری دانش و کیفیت خدمات در شرکت توزیع برق استان کردستان است که در بازه زمانی سال ۱۳۹۲-۹۳ صورت گرفته است پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است و روش آن براساس نحوه گردآوری داده ها توصیفی و از نوع پیمایشی است جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان و مشترکین شرکت توزیع برق استان کردستان است که ۶۰۰ نفر برای کارکنان و نامحدود برای مشترکین است از روش نمونه گیری در دسترس استفاده شده است ۳۸۵ پرسشنامه بین کارکنان و ۴۲۵ پرسشنامه بین مشترکین شرکت توزیع برق استان کردستان پخش گردید ابزار جمع اوری داده اه دو پرسشنامه ی استاندارد و در قالب طیف لیکرت بوده است پرسشنامه مدیریت دانش نیومن و کنارد ۱۹۹۹ و پرسشنامه کیفیت خدمات پاراسورامان ۱۹۸۵ و برای سنجش روایی آن به تایید خبرگان رسید و به منظور تعیین پایایی از روش الفای کرونباخ استفاده شده است به منظور تحلیل داده ها و آزمون فرضیه از تحلیل همبستگی پیرسون استفاده گردید تحلیل همبستگی با استفاده از نرم افزار SPSS صورت گرفته است یافته های پژوهش حاضر نشان داده است که بعدقابلیت بیشترین تاثیر را دارد سپس اطمینان خاطر همدلی پاسخگویی و عوامل ملموس در اولویت های بعدی قرار دارند

## کلمات کلیدی:

بکارگیری دانش ، کیفیت خدمات ، شرکت توزیع برق ، استان کردستان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/۴۸۱۲۸۵>