

## بررسی تأثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر رضایت مشتری با تأکید بر نقش توانمندسازی کارکنان (مورد مطالعه: ادارات مرکزی بانک قوامین تهران)

نیلوفر میرسپاسی<sup>۱</sup>، نایب حسین زاده<sup>۲</sup>

### چکیده

پژوهش حاضر به دنبال بررسی تأثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر رضایت مشتری با تأکید بر نقش توانمندسازی کارکنان ادارات مرکزی بانک قوامین شهر تهران است. روش پژوهش حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی و همبستگی و به لحاظ هدف کاربردی است. جامعه آماری پژوهش، ۸۵۰ نفر از کارکنان و مشتریان ادارات مرکزی بانک قوامین تهران بود که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۲۶۵ نفر از کارکنان و تعداد ۳۸۴ نفر از مشتریان به عنوان افراد نمونه انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده پرسشنامه‌های محقق ساخته ۳۳ سؤالی بود و پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ و روایی آن نیز از طریق روایی صوری و محتوا تایید شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری توصیفی، آزمون T، تحلیل عاملی و مدل معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که ابعاد توانمندساز مدیریت دانش شامل فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، تکنولوژی اطلاعات و نیروی انسانی تأثیر مستقیم و مثبت بر توانمندسازی کارکنان دارد و همچنین «توانمندسازی کارکنان» نیز از تأثیر مستقیم و مثبتی بر «رضایت مشتری» برخوردار بود.

**کلیدواژه‌ها:** مدیریت دانش، توانمندسازی کارکنان، رضایت مشتری، بانک قوامین.

- 
۱. استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر، تهران، ایران.
  ۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات (تهران)، تهران، ایران.

---

تاریخ دریافت مقاله: ۹۷/۰۵/۰۲

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۷/۰۷/۱۰

نویسنده مسئول مقاله: نیلوفر میرسپاسی

E-mail: nmirsepasi@yahoo.com