

## عنوان مقاله:

بررسی چالش های مربوط به نظام و توسعه بهسازی بر نوآوری تسهیل خدمات در مشتریان شعب بانک مسکن شهر رشت

## محل انتشار:

فصلنامه کنکاش مدیریت و حسابداری، دوره 1، شماره 1 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

## نویسنده:

فاطمه صدقی ثابت - مدرس دانشگاه جامع علمی کاربردی رشت، کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی -مدیریت بیمه

## خلاصه مقاله:

هدف اصلی پژوهش حاضر، تاثیر بررسی چالش های مربوط به نظام و توسعه بهسازی بر نوآوری تسهیل خدمات در مشتریان شعب بانک مسکن شهر رشت می باشد. تحقیق حاضر از نظر هدف، یکتا تحقیق کاربردی و از لحاظ روش، توصیفی و از نوع پیمایشی و مبتنی بر معادلات ساختاری است. جامعه آماری و از لحاظ روش، توصیفی و از نوع پیمایشی و مبتنی بر معادلات ساختاری است. جامعه آماری کلیه مشتریان شعب بانک مسکن شهر رشت است که دارای معیارهای لازم برای استفاده از نظام و توسعه بهسازی از سوی بانک بوده اند. با استفاده از فرمول محاسبه حجم نمونه (جامعه نامحدود) تعداد ۲۲۰ نفره عنوان نمونه آماری انتخاب گردیده و به روش غیر احتمالی در دسترس تحت نمونه گیری قرار گرفتند. ابزار تحقیق، پرسشنامه استاندارد بوده است. تجزیه و تحلیل داده ها نیز به منظور کسب یافته های توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار اس پی اس ۲۰ و لیزرل ۸/۵۴ انجام گردید. نتایج حاصل از آزمون فرضیه های تحقیق نشان داد که نظام و توسعه بهسازی بر نوآوری خدمات در مشتریان تاثیر مثبت و معنادار دارد. نتایج حاصل از تحقیق مبنایی برای ارائه پیشنهادات تحقیق در دو بخش پیشنهادات کاربردی جهت ارتقا سیاست های استفاده از نظام و توسعه بهسازی به مدیران و سیاستگذاران عرصه بانکی و به طور مشخص بانک مسکن و نیز محققین آتی جهت تکمیل شکاف مطالعاتی و بسط و گسترش زمینه تحقیقاتی در عرصه نوآوری خدمات در مشتریان گردید.

## کلمات کلیدی:

نظام و توسعه بهسازی، نوآوری تسهیل خدمات، مشتریان، چالش نظام، بانک مسکن

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1352401>

