

## عنوان مقاله:

بخش بندی و تعیین نیم رخ مشتریان شعب بانک کشاورزی اهواز با استفاده از الگوریتم شبکه های عصبی خودسازمانده

## محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت و توسعه پایدار، دوره 3، شماره 4 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 28

## نویسنده:

مریم درویشی - استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد امیدیه، دانشگاه آزاد اسلامی، امیدیه، ایران.

## خلاصه مقاله:

هدف از انجام این پژوهش، بخش بندی و تعیین نیم رخ مشتریان با استفاده از الگوریتم شبکه های عصبی خودسازمانده (مورد مطالعه: مشتریان شعب بانک کشاورزی شهرستان اهواز) است. تحقیق حاضر در گروه روش های کمی قرار می گیرد. روش پژوهش براساس هدف از نوع کاربردی و براساس چگونگی جمع آوری داده ها توصیفی (غیرآزمایشی) - پیمایشی و از نظر مکان نیز یک تحقیق میدانی است. جامعه آماری این تحقیق مشتریان بانک کشاورزی شهرستان اهواز می باشند. از آنجایی که جامعه آماری این تحقیق نامحدود است، حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران جامعه نامحدود، به تعداد ۳۸۴ نفر تعیین شده است. ابزار پژوهش، پرسشنامه است. در این پژوهش روایی محتوا از طریق نظرخواهی از استاد راهنما و سایر اساتید صاحب نظر در قلمرو موضوعی این پژوهش صورت گرفت و پس از اعمال این نظرات در مورد محتوای پرسش نامه و رفع اشکالات موجود، پرسش نامه مور تایید واقع شد. تجزیه و تحلیل داده ها به روش تحلیل شبکه عصبی SOM در نرم افزار MATLAB انجام شده است. پس از اجرای تحلیل داده ها، یافته های پژوهش به شناسایی پنج دسته متفاوت از مشتریان با ویژگی های رفتاری و جمعیت شناختی متفاوت شد. این ۵ بخش عبارتند از: مشتریان کلان سنتی و ارزشمند، مشتریان طلایی، مشتریان کم ارزش، مشتریان الماسی وفادار و مشتریان خاص.

## کلمات کلیدی:

بخش بندی، نیم رخ مشتریان، بانک کشاورزی، الگوریتم شبکه های عصبی خودسازمانده.

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/2057857>

