

## عنوان مقاله:

بررسی نوآوری و کیفیت خدمات درک شده در ایجاد ارزش برای مشتریان ازدیدگاه کارکنان بانک صادرات شعبات گنبدکاووس

## محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی تحقیق و توسعه در هزاره سوم (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

## نویسندگان:

ربابه رجبو - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آبادکتول گروه مدیریت علی آبادکتول ایران

هرمز مهرانی - عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آبادکتول گروه مدیریت علی آبادکتول ایران

## خلاصه مقاله:

هدف تحقیق حاضر بررسی تاثیر نوآوری و کیفیت خدمات درک شده در ایجاد ارزش برای مشتریان ازدیدگاه کارکنان بانک صادرات شعبات گنبدکاووس متغیرهای اصلی تحقیق عبارتند از: ارزش ایجاد شده برای مشتریان نوآوری و کیفیت خدمات ادراک شده می باشد تحقیق حاضر در زمره تحقیق توصیفی به شمار آورد و از شاخه پیمایشی همبستگی و از نظر هدف کاربردی بوده که به شیوه مقطعی صورت پذیرفت جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان بانک صادرات شعبات حوزه گنبدکاووس به تعداد 110 کارمند بود که از این تعداد 86 نفر بر حسب جدول کوکران و روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان آزمودنی انتخاب شدند برای تجزیه داده ها از روش امارتوصیفی فراوانی، میانگین و... و نرم افزار لیزرل استفاده شد بطور کلی میتوان نتیجه گرفت که نوآوری در مدیریت یکی دیگر از مشخصه های سازمانهای موفق به حساب می آید مدیریت لازمه موفقیت هرامری می باشد و با توجه به تغییرات ایجاد شده در محیط سازمانها نیز به بهبود و ارتقای وضعیت مدیریتی خود نیاز مبرم دارند لذا به عنوان پیشنهاد کلی میتوان گفت به مدیران ارشد بانک صادرات شعب مورد بررسی پیشنهاد میشود که با آگاه ساختن مدیران و کارکنان این بانکها با شیوه های جدید مدیریت و همچنین آموزش آنان در راستای نیازهای بانک و نیازهای مشتریان زمینه ایجاد درک و تجربه های مثبت در ذهن مشتریان خود را فراهم سازند

## کلمات کلیدی:

نوآوری ، کیفیت خدمات درک شده ، ارزش برای مشتریان ، بانک صادرات

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/327295>

