

## عنوان مقاله:

بررسی نقش برنامه ریزی استراتژیک در افزایش کیفیت خدمات بانکداری

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی علوم انسانی و مطالعات رفتاری (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

## نویسندگان:

زین العابدین رحمانی - استاد یار و عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور مازندران.

بی بی نجمه رضانی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی (استراتژیک) دانشگاه پیام نور مرکز ورامین. تهران.

## خلاصه مقاله:

هدف از انجام این پژوهش بررسی نقش برنامه ریزی استراتژیک در افزایش خدمات بانکداری می باشد. بدین صورت دو پرسشنامه مجزا طراحی گردید. بعد از اینکه پایایی و روایی آن مورد بررسی و تایید قرار گرفت بین کارکنان بانک ملت شهرستان بیرجند توزیع گردید و یافته های بدست آمده از پرسشنامه با نرم افزار SPSS مورد بررسی قرار گرفت و نتایج آن بیان شده است. در جهت تحلیل داده های آماری، از روش های توصیفی و استنباطی و ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی استفاده شده و همچنین شاخص هایی که ما در این پژوهش مورد بررسی قرار دادیم به صورت جدول آورده شده است. فرضیه های ما در این پژوهش مورد تایید قرار گرفتند که با ارائه نتایج حاصله بصورت جدول بیان شده اند. در این پژوهش سعی شده تا نقش برنامه ریزی استراتژیک در افزایش خدمات بانکداری مورد بحث و بررسی قرار گیرد.

## کلمات کلیدی:

برنامه ریزی، استراتژیک، برنامه ریزی استراتژیک، خدمات، بانکداری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/331517>

