

عنوان مقاله:

تأثیر تفکر ناب بر بهبود عملکرد بانک با رویکرد کارت ارزیابی متوازن مورد مطالعه: شعب بانک مسکن شهر تبریز

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

مجید باقرزاده خواجه - استادیار و عضو هیأت علمی، گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی تبریز، ایران

بهارک اقدسی علمداری - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی تبریز، ایران

خلاصه مقاله:

در مقاله حاضر، ضمن تدوین 5 فرضیه که ناظر بر رابطه متغیر اصلی تحقیق (تفکر ناب) با متغیرهای فرایند داخلی، رشد و یادگیری، مشتری و عملکرد مالی بود، با کاربرد روش پیمایش و استفاده از تکنیک پرسشنامه از 693 نفر مشتری و 081 کارمند و 63 مدیر بانک، که از بین 643 کارمند شاغل و 611111 مشتری 63 شعبه بانک مسکن تبریز در سال 96 و 94 و به طریق نمونه گیری طبقه ای انتخاب شده بودند، اطلاعات -مربوط به تأثیر تفکر ناب در عملکرد 63 شعبه جمع آوری گردید. برای بدست آوردن پاسخ پرسشهای تحقیق از پرسشنامه استفاده شده است، به نحوی که جهت طراحی سؤالات پرسشنامه، محورهای هر یک از شاخص ها مشخص و سپس مؤلفه‌های آن از طریق مدارک، مطالعات کتابخانه‌ای و روش میدانی بدست آمده است، آنگاه هریک از مؤلفهها به صورت سؤال طراحی و در قالب پرسشنامه گنجانده شده است. اطلاعات جمع‌آوری شده از این پرسشنامه از طریق نرم‌افزار SPSS و آمار توصیفی (شاخصهای مرکزی، پراکندگی) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. طبق آزمون تفاوت رتبه‌های فریدمن، تأیید و عدم تأیید فرضیه ها مشخص شده است. نتایج نشان می دهد تفکر ناب بر بهبود عملکرد بانک با رویکرد کارت ارزیابی متوازن تأثیر دارد

کلمات کلیدی:

تفکر ناب، کارت ارزیابی متوازن، ارزش، جریان ارزش، حرکت، کشش، کمال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/449800>

