

عنوان مقاله:

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

محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی تحقیقات بازاریابی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 23

نویسندگان:

مجید باقرزاده خواجه - استاد دانشگاه آزاد تبریز

بهارک اقدسی علمداری - کارشناس ارشد مدیریت دولتی

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 396 نفر مشتری و 180 کارمند و 36 مدیر بانک، که از بین 346 کارمند شاغل و 300000 مشتری 36 شعبه بانک مسکن تبریز در سال 93-94 و به طریق نمونه گیری طبقه ای انتخاب شده بودند، اطلاعات مربوط به تأثیر تفکر ناب در عملکرد 36 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 مؤلفه های آن از طریق مدارک، مطالعات کتابخانه ای و روش میدانی بدست آمده است، آنگاه هریک از مؤلفه ها به صورت سؤال طراحی و در قالب پرسشنامه گنجانده شده است. اطلاعات جمع آوری شده از این پرسشنامه از طریق نرم افزار SPSS و آمار توصیفی (شاخص های مرکزی، پراکندگی) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. طبق آزمون تفاوت رتبه ای 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/472157>

