

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر بکارگیری هوش تجاری بر رضایت مشتریان و عملکرد سیستم بانکی (مطالعه موردی بانک مرکزی ج.ا.ا.)

محل انتشار:

کنفرانس ملی اندیشه های نوین و خلاق در مدیریت، حسابداری مطالعات حقوقی و اجتماعی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

علیرضا زیرکی حیدری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه پیام نور، ایران

حامد فاضلی کبریا - استادیار گروه مدیریت، اقتصاد و حسابداری، دانشگاه پیام نور، ایران

خلاصه مقاله:

هدف از این تحقیق بررسی تاثیر بکارگیری هوش تجاری بر رضایت مشتریان و عملکرد سیستم بانکی (مطالعه موردی بانک مرکزی ج.ا.ا.) است. تحقیق حاضر یک تحقیق کاربردی بوده و از نظر روش توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق مشتریان و ارباب رجوعان بانک مرکزی در شهر تهران تشکیل می دهند که تعداد آنها نامشخص است. با توجه به نامشخص بودن حجم جامعه، حجم نمونه 384 نفر در نظر گرفته شده است. در این پژوهش از یک پرسشنامه 17 سوالی استفاده شد. در ارتباط با روایی ازروایی محتوایی و در ارتباط با پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شد که میزان آن 0/823 بدست آمد. در ادامه از آزمون کولموگروف جهت بررسی نرمال بودن و از معادلات ساختاری و تحلیل مسیر استفاده شد. نتایج نشان داد کلیه فرضیات تحقیق تایید شده و فرضیه اصلی مبنی بر تاثیر بکارگیری هوش تجاری بر رضایت مشتریان و عملکرد سیستم بانکی تایید شد

کلمات کلیدی:

هوش تجاری، اطلاعات بهینه، مدیریت اطلاعات، رضایت مشتریان، عملکرد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/825319>

