

# مدیریت دانش مشتری و نقش آن در نوآوری مستمر و عملکرد برتر در شعب بانک ملی استان گیلان

جعفر منفردی \*، 169،

1396-6-25

هدف از این پژوهش بررسی ارتباط میان مدیریت دانش مشتری و نقش آن در نوآوری مستمر و عملکرد برتر می‌باشد. روش پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی است. با توجه به اطلاعات به دست آمده، جامعه آماری مورد پژوهش حدود 1500 نفر از کارکنان شعب بانک ملی استان گیلان می‌باشد که بر اساس جدول مورگان حجم نمونه 305 نفر خواهد بود. تعداد 305 پرسشنامه توزیع گردید و با توجه به پرسشنامه‌های دریافتی، تعداد 305 به پرسشنامه پاسخ دادند. از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن داده‌ها و جهت پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. نتایج این آزمون نشان داد که بین کیفیت نوآوری و دانش از مشتری، بین سرعت نوآوری و دانش از مشتری، بین عملکرد بانک و دانش از مشتری، بین کیفیت نوآوری و دانش برای مشتری، بین سرعت نوآوری و دانش برای مشتری، بین عملکرد بانک و دانش درباره مشتری، بین سرعت نوآوری و دانش درباره مشتری و بین عملکرد بانک و دانش درباره مشتری ارتباط معنی دار وجود دارد.

کلمات کلیدی : واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش، نوآوری، کیفیت نوآوری، سرعت نوآوری، عملکرد عملیاتی، عملکرد برتر

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)  
[دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)