

بررسی تاثیر فرآیندهای نوآوری بر عملکرد سازمان‌های خدماتی

سیده صدف وشکائی نژاد^{۱*}، مصطفی ابراهیم‌پور^۲، محمد دوستار^۳

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه گیلان، رشت، ایران.

۲- استادیار گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه گیلان، رشت، ایران.

۳- دانشیار گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه گیلان، رشت، ایران.

خلاصه

بررسی عملکرد کسب و کار، یک فرآیند راهبردی است که برای بقا و موفقیت هر سازمانی ضروری است. از این رو سازمان‌های خدماتی به دنبال بهبود عملکرد خود هستند تا از این طریق بتوانند در محیط پرتلاطم رقابت به موفقیت دست یابند. دستیابی به عملکرد برتر در محیط رقابتی بدون توجه به فرآیندهای نوآوری امکان پذیر نیست، زیرا سازمان‌ها باید خدمات و محصولات خود را مطابق با خواسته‌ها و نیازهای مشتری ارائه داده تا بتوانند با بهبود عملکرد به بقا خود ادامه دهند. در این پژوهش تاثیر مستقیم نوآوری در فرآیند و خدمت، بر عملکرد سازمان‌های خدماتی بررسی می‌شود. داده‌های این پژوهش توسط مدیران 60 واحد خدماتی (بانک، بیمه، مراکز آموزش عالی و مراکز درمانی)، از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart PLS3 انجام شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد، نوآوری در فرآیند و خدمت بر عملکرد سازمان‌های خدماتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

کلمات کلیدی: عملکرد سازمان‌های خدماتی، فرآیند نوآوری

* Corresponding author: Seyedeh Sadaf Veshkai Nejad
Email: veshkaiisadaf@gmail.com