

تأثیر مشتری مداری بر عملکرد شرکتهای تولیدی با تأکید بر خلاقیت و نوآوری (مورد مطالعه: شرکتهای تولیدی شهرک صنعتی شهرستان رشت)

معصومه مجاهد^{۱*}

اعظم کهنسال^۲

نرگس دل افروز^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۰۳ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۲/۱۵

چکیده

هدف از تحقیق بررسی تأثیر مشتری مداری بر عملکرد شرکتهای تولیدی با تأکید بر خلاقیت و نوآوری در شرکت های تولیدی شهرک صنعتی شهرستان رشت می باشد. این تحقیق، تحقیقی توصیفی-تحلیلی بوده، روش جمع آوری اطلاعات میدانی و ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد می باشد. جهت سنجش روایی پرسش نامه ها از روش صوری و محتوایی و روایی همگرا و روایی واگرا و جهت ارزیابی پایایی آن از آلفای کرونباخ استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر مدیران ارشد شرکت های تولیدی شهرک صنعتی شهرستان رشت می باشند. تعداد شرکت های فعال ۲۰۰ شرکت می باشد که ۱۲۴ نفر از مدیران شرکت ها به روش نمونه گیری در دسترس جهت پاسخگویی به پرسشنامه انتخاب شدند. جهت تجزیه و تحلیل داده ها در این پژوهش از نرم افزار SmartPLS استفاده شده است. در نهایت با استفاده از روش مدلسای معادلات ساختاری فرضیه های تحقیق مورد آزمون قرار گرفتند که تمامی فرضیه ها مورد تایید قرار گرفتند. به عبارتی می توان گفت مشتری مداری بر عملکرد شرکت های تولیدی شهرک صنعتی شهرستان رشت تأثیر مثبت و مستقیم دارد. همچنین مشتری مداری از طریق خلاقیت و نوآوری بر عملکرد شرکت های تولیدی شهرک صنعتی شهرستان رشت تأثیر مثبت و غیرمستقیم دارد.

کلمات کلیدی

مشتری مداری، خلاقیت، نوآوری، عملکرد، شرکت های تولیدی شهرک صنعتی شهرستان رشت.

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد، شاهرود، ایران. (نویسنده مسئول:

m.mojahed47@yahoo.com).

۱. کارشناسی ارشد مدیریت بازاریابی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد، رشت، ایران.

۳. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران.