

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر قابلیت های بانکی بر کیفیت سیستم مدیریت ارتباط با مشتری، بهره وری سازمانی و عملکرد مالی (مورد مطالعه بانک کشاورزی شاهرود)

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و صنعت (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

حسین تیبانیان - عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور مرکز سمنان

ولی اله علی عرب - کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش توسعه منابع انسانی

خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش بررسی تاثیر قابلیت های بانکی بر کیفیت سیستم مدیریت ارتباط با مشتری، بهره وری سازمانی و عملکرد مالی (مورد مطالعه بانک کشاورزی شاهرود) می باشد. این پژوهش از نظر هدف جزء پژوهش های کاربردی و از نظر شیوه اجرا توصیفی-پیمایشی می باشد. جامعه آماری در این تحقیق شامل کارکنان شعب بانک کشاورزی شهرستان شاهرود به تعداد ۱۱۷ نفر بودند که به روش سرشماری انتخاب شدند جهت گردآوری داده های مربوط به متغیرهای پژوهش از پرسشنامه برگرفته از مطالعه عبدالحمود (۲۰۱۷) استفاده گردید. از اینرو در تحقیق حاضر از پرسشنامه ۳۹ سوالی جهت سنجش چهار متغیر استفاده شده است. سنجش اعتبار متغیرها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۸۶/۰ محاسبه شد. روایی محتوا پرسشنامه توسط اساتید متخصص مورد تایید قرار گرفت. جهت تجزیه و تحلیل آماری از روش تحلیل عاملی با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۹ و روش مدل ساختاری با نرم افزار PLS نسخه ۳ استفاده گردید. نتایج نشان داد قابلیت های بانکی بر کیفیت سیستم مدیریت ارتباط با مشتری، بهره وری سازمانی و عملکرد مالی تاثیر معناداری دارد.

کلمات کلیدی:

قابلیت های بانکی، کیفیت سیستم مدیریت ارتباط با مشتری، بهره وری سازمانی، عملکرد مالی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1400593>

