

عنوان مقاله:

تاثیر هوشمندی رقابتی، هوش تجاری و هوش مالی پرسنل بانک قوامین بر مدیریت ارتباط با مشتری (مورد مطالعه: بانک قوامین استان اصفهان)

محل انتشار:

چهارمین همایش بین المللی افق های نوین در علوم انسانی و مدیریت (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

مهدی محمدی - استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور

مهدی نیک بخت قناد - دانشجوی کارشناسی ارشد

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر، تاثیر هوشمندی رقابتی، هوش تجاری و هوش مالی پرسنل بانک قوامین استان اصفهان بر مدیریت ارتباط با مشتری است. بر این اساس هوشمندی رقابتی، هوش تجاری و هوش مالی به عنوان متغیر مستقل و مدیریت ارتباط با مشتری به عنوان متغیر وابسته مورد سنجش قرار گرفته است. جامعه پژوهش پرسنل بانک قوامین استان اصفهان با تعداد 053 نفر می باشد، با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد 380 نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. به منظور جمع آوری اطلاعات مورد نیاز پژوهش از چهار پرسشنامه استاندارد 3 پرسشنامه استاندارد هوش تجاری پروویچ 2332مشمتمل بر 03 سوال 2 پرسشنامه استاندارد هوشمندی رقابتی دشامپس و ناباک 3995 و روچ و سانتی مشتمل بر 22 سوال 0 پرسشنامه استاندارد هوش مالی پوپویس 2332 مشتمل بر 31 سوال 4 پرسشنامه استاندارد مدیریت ارتباط با مشتری نیلسون 3991 مشتمل بر 04 سوال بر اساس طیف لیکرت طراحی و در بین نمونه پژوهش توزیع و تکمیل و جمع آوری شد. پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ و با مقدار 33701 مورد تایید قرار گرفت. نرمال بودن مولفه های پژوهش با آزمون کولموگروف اسمیرنوف اثبات گردیده سپس با بهره گیری از رویکرد دو مرحله ای مدل سازی معادلات ساختاری، ابتدا با استفاده از روش تحلیل عاملی تاییدی و با استفاده از نرم افزار AMOS، برازش مناسب مدل پیشنهاد شده برای اندازه گیری این متغیرها بررسی و تایید شد. با اتکا به نتایج این پژوهش می توان اذعان نمود که هوشمندی رقابتی، هوش تجاری و هوش مالی پرسنل بانک قوامین استان اصفهان بر مدیریت ارتباط با مشتری تاثیر مثبت و معناداری دارد.

کلمات کلیدی:

هوشمندی رقابتی، هوش تجاری، هوش مالی، مدیریت ارتباط با مشتری، بانک قوامین استان اصفهان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/849169>

