

چکیده

با توجه به نقش بانک‌ها در بازارهای مالی و در نتیجه اقتصاد هر کشور عملکرد بانک‌ها از اهمیت خاصی برخوردار است. بانک‌ها فعالیت خود را در سطح جامعه از طریق شعب فیزیکی انجام می‌دهند، بنابراین مدیریت صحیح و منطقی بیان شده باید در سطح شعب بانک‌ها نیز مورد توجه قرار گیرد. شناسایی عوامل بهبود عملکرد در نظام بانکی می‌تواند پیش‌نیازی برای ایجاد تحول در نظام بانکداری ایران باشد. در این راستا هدف اصلی تحقیق بررسی تاثیر عوامل ساختار فنی و سازمانی با توجه به نقش تعدیل‌گری حمایت سازمانی از کارکنان و تعهد مدیریت بر عملکرد مدیریت ارتباط با مشتری است. روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری تحقیق مشتریان شعب بانک قوامین در استان گیلان هستند. لازم به توضیح است که ۳۰ شعبه در استان گیلان مستقر هستند. با توجه به محدود بودن جامعه آماری، روش نمونه‌گیری در این تحقیق از نوع سرشماری است. در این تحقیق مدیران ارشد شعب که شامل رئیس شعبه، معاون شعبه، رئیس حسابداری و رئیس اعتبارات به عنوان پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه انتخاب می‌شوند. در این تحقیق در هر شعبه ۴ پرسشنامه توزیع شده است. تعداد نمونه مورد مطالعه شامل ۱۲۰ نفر است. پس از جمع‌آوری داده‌ها به وسیله پرسشنامه‌های استاندارد، جهت ارزیابی روابط بین متغیرها از تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده است و به طور کلی کلیه تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق نرم‌افزارهای SPSS و PLS انجام شده است. نتیجه فرضیه‌های تحقیق حاکی از تاثیر ساختار فنی و ساختار سازمانی بر عملکرد مدیریت ارتباط با مشتری دارد. همچنین نقش تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی از کارکنان در ارتباط بین ساختار فنی و عملکرد مدیریت ارتباط با مشتری هم تایید شد. بعلاوه نقش تعدیل‌کنندگی تعهد مدیریت در ارتباط بین ساختار سازمانی و عملکرد مدیریت ارتباط با مشتری هم مورد تایید قرار گرفت.

واژگان کلیدی: عملکرد مدیریت ارتباط با مشتری، ساختار فنی، ساختار سازمانی، حمایت سازمانی از کارکنان

