

چکیده

یکی از عوامل تبیین‌کننده عملکرد بانک‌ها و سامان‌ها معیار شکایات مشتریان است. بانک‌ها می‌توانند با استفاده از شیوه‌های مدیریت موثر شکایات مشتریان بهره‌مند شوند. هدف اصلی تحقیق حاضر، پاسخ به این سوال است که آیا سیستم شکایت شعب بانک صادرات در استان گیلان از مسیر پاسخ‌گویی به مشتریان (رضایت و عدالت ادراک شده) و بهبود فرآیندهای کسب و کار مبتنی بر بینش حاصل از شکایات مشتریان (یادگیری سازمانی) بر بهبود عملکرد این شعب دارای تاثیر در سطح معنی‌داری بوده است؟ به این منظور داده‌های ۸۵ شعبه بانک به روش غیر احتمالی در دسترس و تحت عنوان نمونه‌ی آماری انتخاب شده است. از ابزار پرسشنامه استاندارد برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. روایی پرسشنامه با استفاده از روایی صوری و تحلیل عاملی (۰.۹۱۴) و پایایی آن با گزارش ضریب آلفای کرونباخ (۰.۹۴۷) مورد تأیید قرار گرفت. جهت آزمون فرضیه‌ها از تکنیک معادلات ساختاری و نرم نرم افزار لیزرل استفاده شد. نتایج حاصل نشان داد که سیستم رسیدگی به شکایات مشتریان علاوه بر اینکه به طور مستقیم بر بهبود عملکرد شعب بانک صادرات در استان گیلان تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد، با لحاظ نقش عدالت/رضایت ادراک شده و یادگیری سازمانی نیز تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد. همچنین مشخص شد عدالت/رضایت ادراک شده و یادگیری سازمانی بر عملکرد شعب بانک صادرات تاثیر مثبت و مستقیمی دارد.

کلمات کلیدی: سیستم رسیدگی به شکایات، عملکرد بانک، یادگیری سازمانی، عدالت/رضایت ادراک شده، بانک صادرات