



پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد: زهرا محمودی در قدم، ۱۴۰۴

رابطه سرزندگی تحصیلی و جهت‌گیری هدف با مطلوبیت اجتماعی دانش‌آموزان دختر دبیرستانی سبزوار

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر فرآیندهای اطلاعاتی مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد مشتری‌محور مبتنی بر سود و رابطه با توجه به نقش تعدیل‌گر آمادگی مدیریت ارتباط با مشتری و تعامل‌گرایی در شعب بانک‌های دولتی و خصوصی شهرستان قائمشهر انجام گرفته است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی و از نظر روش تجزیه و تحلیل داده‌ها، از نوع همبستگی می‌باشد و جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری حاضر، کلیه مدیران شعب بانک‌های دولتی و خصوصی شهرستان قائمشهر می‌باشند که تعداد آن‌ها 90 شعبه است. بر طبق سرشماری، حجم نمونه همان تعداد 90 مدیر می‌باشد که پرسشنامه‌ها بین آنها توزیع گردید. داده‌های به دست آمده از طریق پرسشنامه با استفاده از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی و با استفاده از نرم افزار Spss و pls مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. فرضیات مطرح شده در این تحقیق، شش فرضیه است که با استفاده از مدل معادلات ساختاری، مورد بررسی قرار گرفتند و نتایج به دست آمده تمامی فرضیات تحقیق را مورد حمایت قرار داد و نشان داد فرآیندهای اطلاعاتی مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد مشتری‌محور مبتنی بر سود و رابطه با توجه به نقش تعدیل‌گر آمادگی مدیریت ارتباط با مشتری و تعامل‌گرایی در شعب بانک‌های دولتی و خصوصی شهرستان قائمشهر تاثیر معناداری دارد.

کلیدواژه‌ها: مدیریت ارتباط با مشتری، عملکرد مشتری‌محور، تعامل‌گرایی، آمادگی مدیریت ارتباط با مشتری

شماره‌ی پایان‌نامه: ۱۲۷۸۲۹۹۴۱۳۱۹۵۹۴۱۰۸۰۰۹۱۶۳۵۱۴۰۷۷

تاریخ دفاع: ۱۴۰۴/۱۲/۱۸

رشته‌ی تحصیلی: روانشناسی تربیتی

دانشکده: علوم انسانی

استاد راهنما: دکتر لاله همبوشی

استاد مشاور: دکتر علی کریمی

M.A. Thesis:

Relationship between educational vitality and goal orientation with social utility of high school girl students in sabzevar

The purpose of this study is to investigate the effect of information processes of the



customer relationship management on customer-driven performance, which is based on profit and relationship with regard to the moderating role of readiness of customer relationship management and interactivity in public and private banks in Qaemshahr. This is an applied research. Data have been collected using a descriptive-survey method. Data analysis method is correlational and the questionnaire has been used for data collection. The statistical population of this study is all managers of branches of private and public banks in Qaemshahr city with 90 branches. According to the census, the sample size is the same as 90 managers, that questionnaires were distributed among them. The data were analyzed by descriptive and inferential statistical methods using SPSS and pls software. The hypotheses presented in this study are six hypotheses that were examined using structural equation modeling. The results support all the research hypotheses and showed that information management processes related to customer relationship management based on profit-oriented and customer-oriented performance with regard to the moderating role of readiness of customer relationship management and interactivity in the branches of public and private banks in Qaemshahr city have a significant effect.