

عنوان مقاله:

بررسی نقش میانجی گرایانه ارزش درک شده در رابطه رفتارهای شهروندی کارکنان و میزان علاقه مندی مشتریان در استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک

محل انتشار:

دومین همایش ملی مدیریت دانش و کسب و کارهای الکترونیکی با رویکرد اقتصاد مقاومتی (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

نویسندگان:

فرزام عطاری - گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی حکیم نظامی، قوچان، ایران

امیر رحیم پور - استادیار گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر به بررسی نقش میانجی گرایانه ارزش درک شده در رابطه رفتارهای شهروندی کارکنان و میزان علاقه مندی مشتریان در استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک پرداخته است. پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع کاربردی و از نظر روش، جمع آوری اطلاعات، آزمون فرضیه و نتیجه گیری از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل مشتریان مرد و زن بانک ملی شهر مشهد می باشد که در سه ماهه اول سال 1398 از خدمات بانکداری الکترونیک استفاده نمودند. در پژوهش حاضر با در نظر گرفتن تمامی مشتریان مرد و زن بانک ملی شهر مشهد می باشد که در سه ماهه اول سال 1398 از خدمات بانکداری الکترونیک استفاده نمودند، با توجه به روش نمونه گیری دردسترس با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه شامل 385 نفر بود. در پژوهش حاضر به دلیل ماهیت موضوع تحقیق، اطلاعات از طریق پرسشنامه هایپرسشنامه علاقه مندی مشتریان راندل تیل (2005)، رفتار شهروندی کارکنان فارح و همکاران (1997) و پرسشنامه ارزش درک شده وانگ (2010) جمع آوری شدند. در پژوهش حاضر جهت تجزیه و تحلیل داده ها از همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر استفاده شد و در کلیه تجزیه و تحلیل های آماری این پژوهش از نرم افزار Amos و SPSS استفاده گردید. یافته های پژوهش حاضر حاکی از آن بود که ارزش درک شده در رابطه رفتارهای شهروندی کارکنان و میزان علاقه مندی مشتریان در استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک نقش میانجی گرایانه دارد. همچنین بین عوامل رفتار شهروندی شامل فضیلت مدنی، نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و نزاکت کارکنان و ارتقاء میزان علاقه مندی مشتریان در استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک رابطه معناداری دارد.

کلمات کلیدی:

ارزش درک شده، رفتارهای شهروندی کارکنان، علاقه مندی مشتریان، خدمات بانکداری الکترونیک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1128295>

