

عنوان مقاله:

پیامدهای منفی شکست خدمت در هم آفرینی ارزش در پلتفرم های دوسویه و راه های کاهش آن ها

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی در ایران (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

نویسندگان:

مهدی فاضل دهکردی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار (MBA)، دانشگاه صنعتی شریف، تهران، ایران

آرش خلیلی نصر - استادیار و عضو هیات علمی دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه صنعتی شریف، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

ناتوانی سازمان ها در خدمت رسانی صحیح به مشتریان یکی از عواملی است که میتواند در رضایت و ادراک آنها نسبت به سازمان تأثیرگذار باشد. پلتفرم ها مدل جدیدی از کسب و کارها هستند که در آن، ارایه کننده پلتفرم نقش ارکستر ارزش را برعهده دارد و کیفیت ارایه خدمات و پشتیبانی مناسب از مشتریان هنگام بروز مشکلات، میتواند نارضایتی و نگرش منفی آنها نسبت به پلتفرم در هنگام وقوع مشکلات را تا حدی تخفیف دهد. نگرش مثبت به پلتفرم و رضایت از آن، می تواند موجب تمایل مشتری به تعامل بیشتر با سازمان و هم آفرینی بیشتر ارزش شود. در این مطالعه، ضمن بررسی تأثیر شکست خدمت بر رضایت مشتریان و تمایل آنها به هم آفرینی ارزش، نقش تعدیلگر ادراک مشتری از کیفیت ارایه خدمات الکترونیکی در پلتفرم نیز ادراک عدالت از بازیابی خدمت در پلتفرم هنگام شکست خدمت بررسی شد. برای انجام این پژوهش، نمونه ای شامل 97 پاسخ دهنده از مشتریان شرکت دیجیکالا انتخاب شد و نتایج پژوهش نشان داد که در دیجیکالا، تنها کیفیت ارایه خدمات الکترونیکی روی تمایل به هم آفرینی ارزش اثرگذار است که در این رابطه رضایت از دیجیکالا نقش میانجی کامل را ایفا می کند. احتمال شکست خدمت روی رضایت به صورت معنادار و منفی تأثیرگذار است و روی تمایل به هم آفرینی ارزش تأثیر ندارد. همچنین ادراک عدالت مشتری از فرآیند بازیابی خدمت هیچ تأثیر معناداری روی رضایت یا تمایل به هم آفرینی ارزش ندارد. شواهد معناداری روی رابطه تعدیل کننده ادراک عدالت و کیفیت خدمات الکترونیکی بر رابطه میان احتمال شکست خدمت و تمایل به هم آفرینی ارزش مشاهده نشد. نتایج این پژوهش نشان داد که در دیجیکالا، مشتریان تنها به خاطر کیفیت ارایه خدمات الکترونیکی، یعنی مواردی همچون کارایی، دسترسی به سیستم، حریم خصوصی، اجرا و قابل اتکا بودن مایل به هم آفرینی ارزش هستند و می توان اینگونه استدلال کرد که مدیران کسب و کارهای مشابه نیز بهتر است تمرکز خود را روی کیفیت ارایه خدمات الکترونیکی قرار دهند و با کیفیت مطلوب خدمات، نیازی به نگرانی از بابت بروز مشکلاتی که ممکن است در کنترل سازمان نباشند، نخواهد بود.

کلمات کلیدی:

شکست خدمت، ادراک عدالت از بازیابی خدمت، هم آفرینی ارزش، کیفیت خدمات الکترونیکی، رضایت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1179865>

