

عنوان مقاله:

طراحی الگوی تاثیر رسانه ها بر کیفیت و تنوع خدمات در ارتباطات بازاریابی یکپارچه بانک سپه

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت بازرگانی، دوره 13، شماره 3 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

علی آدوسی - دانشجوی دکتری، گروه مدیریت رسانه، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

علی اکبر فرهنگی - استاد، گروه مدیریت، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

طهمورث حسنقلی پور - استاد، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

رضا نجف بیگی - دانشیار، گروه مدیریت، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

خلاصه مقاله:

هدف: پژوهش حاضر با هدف تبیین الگوی تاثیر رسانه ها بر کیفیت و تنوع خدمات با رویکرد ارتباطات یکپارچه بازاریابی اجرا شده است. روش: پژوهش حاضر از نظر روش و ماهیت، از جمله تحقیقات توصیفی به شمار می رود و به لحاظ اجرا، پیمایشی و از نظر هدف، کاربردی محسوب می شود. در این پژوهش برای استخراج مدل اولیه، از مصاحبه با گروه کانونی و برای آزمون و بررسی روابط بین اجزای مدل، از روش مدل یابی معادلات ساختاری و نرم افزارهای لیزرل و اس پی اس اس استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارشناسان اداره های مرکزی بانک سپه است. برای رسیدن به اهداف پژوهش، ۴۵۰ نسخه از پرسش نامه بین کارشناسان اداره های مرکزی بانک سپه توزیع شد که از این تعداد ۴۱۰ نسخه برای تجزیه و تحلیل مناسب بود. یافته ها: یافته های بخش کیفی پژوهش نشان می دهد که آموزش و اطلاع رسانی رسانه ها در امور بانکی، شامل اخبار و گزارش های خبری ادراک شده از بانک های داخلی و خارجی، مقاله های علمی و آموزشی ادراک شده و نیز، گزارش های ادراک شده از نیازها و خواسته های مردم، بر بهبود تنوع و کیفیت خدمات بانکی موثرند. این یافته ها در بخش کمی پژوهش نیز تایید شدند. نتیجه گیری: مدیریت رسانه در سازمان ها، فقط به اهداف تبلیغاتی به منظور تاثیرگذاری بر مشتریان و افزایش فروش محدود نمی شود، بلکه مدیریت و برنامه ریزی برای استفاده بهینه از کارکردهای آموزشی، اطلاع رسانی و پایشی رسانه ها با هدف قرار دادن مخاطبان درون سازمانی و با رویکرد ارتباطات یکپارچه بازاریابی بر کیفیت و تنوع خدمات موثر است.

کلمات کلیدی:

آمیخته بازاریابی، ارتباطات یکپارچه بازاریابی، مدیریت رسانه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1386893>

