

عنوان مقاله:

ارزیابی و تجزیه و تحلیل عوامل موثر بر رضایت سرمایه گذاران به عنوان مشتریان شرکت های کارگزاری بورس اوراق بهادار تهران (مطالعه ی موردی: بورس های منطقه ای تهران، اصفهان و یزد)

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت بازرگانی، دوره 3، شماره 2 (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

داریوش دموری - عضو هیئت علمی و استادیار دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری دانشگاه یزد، ایران

داریوش فرید - عضو هیئت علمی و استادیار دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری دانشگاه یزد، ایران

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر بر آن است تا با شناسایی مهم ترین شاخص های اثرگذار بر رضایت سرمایه گذاران از خدمات ارائه شده توسط کارگزاری ها، وضعیت رضایت مشتریان بورس اوراق بهادار تهران و بورس-های منطقه ای اصفهان و یزد را از این خدمات سنجیده و با شناسایی نقاط ضعف هر یک از آن ها، راهنمایی را برای بهبود خدمات در اختیار دست اندرکاران امر قرار دهد. پرسشنامه این پژوهش از ادبیات پژوهش برگرفته شده است اما برای اثبات روایی آن علاوه بر نظر خبرگان، از تحلیل عاملی نیز استفاده شده است. نتایج این مطالعه بیانگر آن است که به ترتیب، رضایت سرمایه گذاران بورس های تهران، یزد و اصفهان از وضعیت مناسب تری برخوردارند و مسئولان بورس منطقه ای اصفهان نیازمند توجه بیشتری به نیازهای سرمایه گذاران دارند. گفتنی است، اگرچه کارگزاران بورس های تهران و یزد، رضایت مشتریان را تا حدی جلب نموده اند اما هنوز هم در نیمی از شاخص های رضایت مشتریان، شکاف منفی دارند. نکته جالب توجه در نتایج این پژوهش، عدم برآورده شدن انتظارات سرمایه-گذاران در مورد بعد پاسخ گویی در هر سه بورس مورد پژوهش است که مطالعات بیشتری در رابطه با آن را می طلبد.

کلمات کلیدی:

بورس اوراق بهادار، تحلیل شکاف، رضایت مشتریان، مدل سروکوآل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1398516>

