

عنوان مقاله:

اثرات عدالت ادراک شده بر پاسخ مشتریان به سیاست های فشاری تکنولوژی های سلف سرویس مالی مطالعه موردی: صنعت بانکداری ایران

محل انتشار:

ششمین کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت و علوم مهندسی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

ریحانه بحری نژاد - دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی دانشگاه بین المللی پردیس کیش دانشگاه تهران، کیش، ایران

هانیه لشگری - دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی دانشگاه بین المللی پردیس کیش دانشگاه تهران، کیش، ایران

خلاصه مقاله:

بسیاری از بانکها با اجرای سیاست هایی مشتریان را تشویق به انطباق با تکنولوژیهای نوین سلف- سرویس مالی مینمایند که نهایتاً بهره وری را افزایش دهند و یکرد این سازمانها باید به گونه ای باشد که بجای اجبار به استفاده از این سیستمها، شرایطی را خلق نمایند که مشتریان به تدریج به سمت تطبیق با این سیستم ها سوق داده شوند. از آنجائیکه صنعت بانکداری به لحاظ قدمت استفاده از تکنولوژی در ارائه خدمات، مطرح و به لحاظ گستردگی حوزه فعالیت برای مشتریان و مخاطبین ملموس تر است جهت بررسی مدل مورد نظر در حوزه تکنولوژی های سلف سرویس مالی انتخاب شد. در این بررسی نویسندگان بدنبال سنجش اثرات عدالت ادراک شده در سیاستهای فشاری بر روابط میان تطبیق با سلف -سرویس مالی و تمایلات رفتاری مشتریان در محیط های بانکی بودند. نتایج حاکیست که عدالت ادراک شده اثر قابل توجهی بر روابط این متغیرها و حمایت مشتریان، مخارج آتی و تمایلات تبلیغات دهان به دهان منفی دارد و عدالت و انصاف ادراک شده برای استفاده کنندگان از سیستم های سلف سرویس از اهمیت بالایی در استفاده از سلف سرویس برخوردار است.

کلمات کلیدی:

عدالت ادراک شده، صنعت بانکداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/480796>

