

## عنوان مقاله:

بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مشتری ( مطالعه موردی : پنج شعبه سرپرستی شرکت سهامی بیمه رازی )

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع، مدیریت و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

## نویسندگان:

علی قربانی - دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز

حسین عموزاد خلیلی - عضو هیأت علمی گروه مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب

مهسا احیائیان - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات دماوند

## خلاصه مقاله:

هدف از انجام این پژوهش، بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شعب منتخب شرکت سهامی بیمه رازی بر وفاداری مشتری به منظور اثبات فرضیه های مطرح شده می باشد. بدین منظور از مجموع شعب شرکت سه امی بیمه رازی، تعداد پنج شعبه سرپرستی در تهران، تبریز، اصفهان، اهواز و خراسان رضوی انتخاب گردیدند. همچنین تعداد 200 پرسشنامه نیز در اختیار بیمه گذاران در رشته های مختلف بیمه ای و کارکنان شعب منتخب قرار گرفت. بیمه گذاران در هر شعبه به روش تصادفی ساده انتخاب گردیده اند. روش پژوهش حاضر، با توجه به هدف، در ردیف تحقیقات کاربردی قرار می گیرد و با توجه به روش پژوهش در زمره تحقیقات همبستگی با استفاده از الگوی علی است. برای بررسی مبانی نظری و پیشینه پژوهش از مطالعات کتابخانه ای و بای جمع آوری داده های تحقیق از روش میدانی و ابزار پرسش نامه استفاده شده است. جهت روایی سنجی ابزار اندازه گیری محتوای پرسش نامه ای که براساس مبانی نظری تنظیم شده است، تعدادی از استادان خبرگان دانشگاهی نظرخواهی گردید، همچنین تحلیل عاملی تأییدی محک زده شد. در این تحقیق جهت برآورد پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. براین اساس تعداد 30 پرسشنامه بین مشتریان و کارکنان بیمه رازی توزیع گردید و سپس با استفاده از نرم افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ آن ها محاسبه شد. ضریب الفای کرونباخ کل پرسشنامه برابر با 0.920 برآورد گردید که میزان آن بالای 0/7 و در حد قابل قبول است. فرضیات پژوهش با استفاده از نرم افزارهای آماری SPSS و LISREL مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و برای تجزیه و تحلیل داده ها، از آمار توصیفی و مدل معادلات ساختاری (SEM) استفاده شد.

## کلمات کلیدی:

رفتار شهروندی سازمانی، کیفیت خدمات، رضایت مشتریان، نیت رفتاری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/502504>

