

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر عوامل موثر بر وفاداری داوطلبین متخصص به انجمن های حمایت از بیماری های خاص در شهر تهران

## محل انتشار:

اولین همایش ملی خیر ماندگار (مطالعه و ارزیابی امور خیر در ایران) (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

## نویسندگان:

شیرین امامیان - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس

سیدحمید خدادادحسینی - استاد مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس

اسدالله کردنایج - دانشیار مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس

## خلاصه مقاله:

انجمنهای مردم نهاد، ظرفیتی بی بدیل از سرمایه اجتماعی هستند که در خدمت جامعه می باشند. آنها نیازهایی از جامعه را که پاسخ داده نشده را درک کرده و این فاصله را به صورتی سازمان یافته پاسخ می دهند. در دانش بازاریابی، سازمانهای غیر انتفاعی در کوششهای بازاریابی خود با دو بازار اصلی سرو کار دارند: خدمات گیرندگان از سازمان و داوطلبینی که در این سازمانها فعالیت دارند. ایجاد و حفظ وفاداری مشتری به شرکت ها کمک می کند تا در بلندمدت از توسعه سودمند در روابط متقابل با مشتریان برخوردار شوند. این تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی - همبستگی است و جهت گردآوری داده ها از روش پیمایشی استفاده گردیده است. جامعه آماری شامل داوطلبین متخصص فعال در انجمن های حمایت از بیماری های خاص در شهر تهران می باشد. پس از تعیین حجم نمونه، پرسشنامه ها به صورت تمام شمارو به تعداد 120 پرسشنامه توزیع و 102 پرسشنامه جمع آوری گردید. روایی پرسشنامه به صورت محتوایی و پایایی آن از طریق ضریب آلفای کرونباخ (0/99) مورد تایید قرار گرفت و با استفاده از آزمون های آماری معادلات ساختاری و آزمون t به بررسی فرضیه ها پرداخته شد. نتایج این پژوهش نشان می دهد که همخوانی بین اعتماد و رضایت داوطلبین، تعامل اجتماعی و رضایت داوطلبین و متغییر ارزش درک شده و رضایت داوطلبین همچنین ارزش درک شده و تعهد داوطلبین، اعتماد و تعهد داوطلبین و متغییر تعامل اجتماعی و تعهد داوطلبین در سطح خطای 0/05 اثر معناداری و رابطه مثبت وجود دارد. بین متغییرهای مداخله گر رضایت و وفاداری داوطلبین و تعهد و وفاداری داوطلبین در سطح خطای 0/05 رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

## کلمات کلیدی:

وفاداری؛ تعامل اجتماعی؛ ارزش درک شده؛ بازاریابی رابطه ای؛ سازمان های غیرانتفاعی و داوطلبانه

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/624199>

