

عنوان مقاله:

تاثیر کنترل های رسمی پرسنل بر قصد نقض حریم خصوصی مشتریان

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی مطالعات نوین مدیریت در ایران (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

رضا رحیمی - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (شعبه خوراسگان)، اصفهان، ایران

حمید رضا پیکری - استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (شعبه خوراسگان)، اصفهان، ایران

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف تعیین تاثیر ادراک کارکنان از کنترل رسمی بر قصد نقض حریم شخصی مشتریان بانک ملی اصفهان انجام گرفت. روش پژوهش از حیث هدف کاربردی و از حیث روش توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان بانک ملی اصفهان که تعداد آن ها 2746 نفر در سال 1395 بود، از این میان از طریق جدول مورگان 338 نفر از کارکنان به عنوان نمونه مورد نیاز تعیین شدند. ابزار گرد آوری اطلاعات پرسشنامه بومی سازی شده بود برای کنترل رسمی از پرسشنامه سیپونن و ونس 2010 با 4 گویه در قالب دو مولفه شدت و قطعیت مجازات و برای سنجش متغیر وابسته قصد نقض حریم شخصی مشتریان از پرسشنامه 2 سوالی چنگ و همکاران 2013 استفاده شد. روش نمونه گیری خوشه ای بوده است. پس از توزیع پرسشنامه توسط پژوهشگر در نهایت تعداد 325 پرسشنامه از کارکنان تکمیل شده با نرخ 96/15% بدست آمد و اطلاعات پرسشنامه مورد بررسی تحلیل قرار گرفت. روایی پرسشنامه از طریق روایی صوری و محتوایی با استفاده از نظر استاد راهنما و اساتید مدیریت و روایی سازه آنها با استفاده تحلیل عاملی تاییدی مورد تایید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه ها نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بزرگتر از 0/7 و پایایی ترکیبی بزرگتر از 0/7 تایید شد. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه کنترل های رسمی 0/86، پرسشنامه کنترل های غیر رسمی 0/82 و کل پرسشنامه 0/85 گزارش شد. پرسشنامه کنترل های رسمی و قصد کارکنان برای نقض حریم شخصی مشتریان را در طیف پنج درجه ای لیکرت مورد سنجش قرار داد. تجزیه و تحلیل داده ها در دو سطح آمار توصیفی (شاخص های آماری مانند فراوانی، درصد فراوانی) و استنباطی از طریق ضریب آزمون رگرسیون توسط نرم افزار SmartPls صورت گرفت. یافته های حاصل از تجزیه و تحلیل سوالات پژوهش نشان داد از کنترل رسمی بر قصد کارکنان برای نقض حریم شخصی مشتریان تاثیرگذار نبوده ولی از بین مولفه های کنترل رسمی قطعیت مجازات برای نقض حریم شخصی مشتریان تاثیرگذار بوده است.

کلمات کلیدی:

کنترل های رسمی، نقض حریم شخصی مشتریان، بانک ملی شهر اصفهان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/690836>

