

## عنوان مقاله:

اثر ویژگی های شخصیتی، بر رفتار دگرگزینی مشتریان، و نقش ناکامی در خدمات رسانی، در تعدیل آن

## محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره 26، شماره 85 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

## نویسندگان:

جمشید امانی - استادیار موسسه آموزش عالی بیمه اکو دانشگاه علامه طباطبائی

یاسان اله پوراشرف - دانشیار دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه ایلام

رضا آبیید - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد واحد سنج

## خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش، بررسی اثر تعدیل کنندگی ناکامی در خدمت رسانی، بر پیوندی است که میان سه دسته از متغیرهای مستقل ازسویی، رفتار دگرگزینی به عنوان متغیر تابع ازدیگرسو برقرار می گردد. نوع پژوهش به لحاظ هدف، کاربردی؛ روش پژوهش، توصیفی و پیمایشی و از نوع همبستگی است. جامعه ی آماری این پژوهش، مشتریان شرکت بیمه ایران در استان ایلام می باشد. نمونه گیری بر اساس فرمول کوکران با استفاده از روش آسان دسترس انجام شده است. ابزار پژوهش، پرسشنامه ی استاندارد می باشد که روایی صوری و محتوایی آن، پس از انجام مطالعات اولیه و تهیه ی چارچوب نظری پژوهش، با استفاده از دیدگاه های متخصصان و استادان تایید شده، و پایایی آن نیز با ضریب آلفای کرونباخ 0.852 به دست آمده است. در واکاوی داده ها؛ از تحلیل عاملی، آنالیز چندمتغیره استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داده که متغیرهای ویژگی های شخصیتی، هوش هیجانی، و سرانجام داشتن مناسبات صمیمانه تر با مشتریان؛ هر سه، با رفتار دگرگزینی مشتریان، ارتباط معناداری داشته و مدل پژوهش نیز از برازش قابل قبولی برخوردار است؛ بدین معنی که اگرچه ناکامی در خدمت رسانی، رابطه ی بین هوش هیجانی، ویژگی های شخصیتی، و داشتن مناسبات صمیمانه تر با مشتری را از یک سو، با رفتار دگرگزینی ازدیگرسو، تعدیل می کند؛ ولی اثر این تعدیل، بسیار ناچیز می باشد.

## کلمات کلیدی:

ناکامی در خدمت رسانی، رفتار دگرگزینی، داشتن مناسبات صمیمانه تر با مشتریان، هوش هیجانی، ویژگی های شخصیتی، بیمه ایران استان ایلام

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/889865>

