

عنوان مقاله:

طراحی مدل مدیریت تجربه مشتریان در نظام بانکی، با استفاده از روش تحلیل مضمون

محل انتشار:

دوفصلنامه مطالعات رفتار مصرف کننده، دوره 6، شماره 2 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

نویسندگان:

هوشیار صالحی - دانشجوی دکترا، مدیریت، واحد عجیشیر، دانشگاه آزاد اسلامی، عجیشیر، ایران

سلیمان ایرانزاده - استاد مدیریت، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران

حسین قره بیگلو - استادیار مدیریت، واحد عجیشیر، دانشگاه آزاد اسلامی، عجیشیر، ایران

حسین بوداقلی خواجه نوبر - استادیار مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر طراحی مدلی جهت شناسایی عوامل مورد درخواست مشتریان و ابزارهای تامین کننده درخواست مشتریان توسط بانک ها است. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ روش، اکتشافی است. داده ها از طریق مصاحبه اکتشافی و مشاهده مشارکتی از بانک های تخصصی دولتی ملی و کشاورزی شهرهای تبریز و سنندج در طول یک ماه گردآوری شده است. افراد مورد مصاحبه از مشتریان ثابت و همچنین کارکنان و مدیران بانک ها بوده است. جهت انجام عمل طبقه بندی و ایجاد درخت تصمیم از نرم افزار داده کاوی Rapid Miner استفاده گردیده است. همچنین از روش تحلیل مضمون و علم داده کاوی برای تجزیه و تحلیل اطلاعات استفاده شده است. نتایج این تحقیق در نهایت کاربردی نمودن عوامل اصلی و فرعی برای دستیابی به نوع تجربیات مشتریان است. درخواستهای مشتریان از بانک ها شامل 4 مضمون اصلی و 10 مضمون فرعی و ابزارهای بانک ها برای جوابگویی این درخواست ها شامل 5 مضمون اصلی و 7 مضمون فرعی و کاربردی نمودن عوامل اصلی و فرعی بر روی 6000 مشتری است.

کلمات کلیدی:

تجربه مشتری، تحلیل مضمون، داده کاوی، نظام بانکی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1034170>

