

بررسی روابط میان مشاورکت مشتری، ایجاد ارزش مشتری و چسبندگی مشتری به شبکه‌های اجتماعی در نظام بانکی

نوع مقاله: پژوهشی

محمد مشهدیزاده^۱

بهزاد ساعدی^۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۷/۲۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۸/۱۶

چکیده

هدف از این مطالعه تعیین تأثیر مشارکت مشتری با شبکه‌های اجتماعی بر چسبندگی مشتری در بین مشتریان بانک صادرات استان اصفهان در تحقیقی بهروش توصیفی- همبستگی با جامعه آماری کلیه مشتریان عضو صفحه اینستاگرام و باشگاه مشتریان بانک صادرات استان اصفهان بوده که ۳۸۵ نفر آنها به عنوان نمونه و به روش تصادفی ساده انتخاب و با پرسشنامه برگرفته شده از مطالعات زانگ و همکاران (۲۰۱۷) مورد پرسشن قرار گرفتند. یافته‌های پژوهش نشان داد مشارکت آگاهانه بر ارزش عملیاتی تأثیر نمی‌گذارد ولی بر ارزش لذت‌بخشی و ارزش اجتماعی تأثیر مثبت می‌گذارد. اشتیاق مشتری بر ارزش عملیاتی، ارزش لذت‌بخشی و ارزش اجتماعی تأثیر مثبت می‌گذارد. تعامل اجتماعی بر ارزش عملیاتی تأثیر مثبت می‌گذارد اما بر ارزش لذت‌بخشی و ارزش اجتماعی تأثیر نمی‌گذارد. مشارکت آگاهانه، اشتیاق مشتری، ارزش عملیاتی، ارزش لذت‌بخشی و ارزش اجتماعی بر چسبندگی مشتری تأثیر مثبت می‌گذارد. ولی تعامل اجتماعی بر چسبندگی مشتری تأثیر نمی‌گذارد. چسبندگی مشتری بر تبلیغ دهانی در بانک صادرات تأثیر مثبت می‌گذارد. ارزش عملیاتی در تأثیرگذاری مشارکت آگاهانه بر چسبندگی مشتری نقش میانجی ندارد اما در تأثیرگذاری اشتیاق مشتری و تعامل اجتماعی بر چسبندگی مشتری نقش میانجی دارد. نقش میانجی ارزش لذت‌بخشی در تأثیرگذاری مشارکت آگاهانه، اشتیاق مشتری و تعامل اجتماعی بر چسبندگی مشتری معنادار است. نقش میانجی ارزش اجتماعی در تأثیرگذاری تعامل اجتماعی بر چسبندگی مشتری معنادار نبوده اما در تأثیرگذاری مشارکت آگاهانه و اشتیاق مشتری بر چسبندگی مشتری معنادار است.

^۱ استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مبارکه (نویسنده مسئول)

^۲ کارشناس ارشد مدیریت کسب و کار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دولت‌آباد

کلمات کلیدی: مشارکت مشتری، شبکه‌های اجتماعی، چسبندگی مشتری، بانک صادرات استان اصفهان.

طبقه بندی JEL: E58, D71, A13

مقدمه

کسانی که در عصر فناوری اطلاعات زندگی می‌کنند، همواره دارای فرصت‌هایی برای شرکت در چند مسیر ارتباطی با دیگران، نام‌های تجاری و رسانه‌ها هستند. بنابراین، مشارکت مشتری^۱ در یک محیط آنلاین براساس ویژگی‌های منحصر به‌فردی که از مشارکت مشتری در رسانه‌های اجتماعی موجود است، بسیار مهم می‌باشد (چاهه و کو^۲، ۲۰۱۶). شبکه‌های اجتماعی^۳، مدیریت ارتباطات با مشتری اجتماعی را به وجود آورده‌اند، که نه تنها ابزاری برای داشتن اطلاعات و دانش عمیق از مشتریان است، بلکه امکان افزایش مشارکت مشتریان در زندگی سازمانی و شبکه‌های اجتماعی را فراهم کرده‌اند (امیری و همکاران، ۱۳۹۶). از این‌رو فناوری اطلاعات و ارزش‌گذاری مشتری که به عنوان رویکردی از مدیریت ارتباط با مشتری است، را می‌توان به عنوان محرك‌هایی مهم در افزایش رشد سودآوری سازمان، حداقل سازی هزینه‌های پشتیبانی از مشتری، استفاده از اطلاعات یک‌پارچه برای ارائه خدمات برتر و تعاملات سازگار با مشتریان، در نظر داشت (موسوی و همکاران، ۱۳۹۴).

رسانه اجتماعی یک مفهوم اساسی در بازاریابی است. بدین ترتیب تعاریف زیادی از ارزش رسانه‌های اجتماعی ارائه و پیشنهاد شده است. در این زمینه مدل‌های متفاوتی ارائه شده است که عوامل تأثیرگذار و نتایج را شناسایی کرده‌اند که گاه متفاوت نیز بوده و از متغیرهایی متفاوتی نام برده‌اند (جبینی‌اصلی و اصفهانی‌زاده، ۱۳۹۵). اکنون با پیشرفت علم و تکنولوژی، شکل نوینی از ارتباطات بین افراد در جوامع پدید آمده و در گذر زمان رشد روزافزون داشته است و تأثیرات متفاوتی بر بخش‌های گوناگون جوامع دارند. شکل نوین ارتباطات همچون شبکه‌های اجتماعی مجازی در زندگی شخصی افراد نفوذ کرده و نگرش‌ها و رفتارهای جدیدی را پدید آورده است. به‌گونه‌ای که استفاده از فناوری‌های ارتباطی یکی از ضرورت‌های زندگی شده است (صادق‌زاده، ۱۳۹۶). علی‌رغم اهمیت رسانه‌های اجتماعی برای پذیرش مشتری، شناخت ما از این پدیده محدود است و نظریه‌های جدید می‌توانند به ویژگی‌های منحصر به‌فرد رسانه‌های اجتماعی کمک کنند (کابیدو^۴ و همکاران، ۲۰۱۴).

شبکه‌های اجتماعی ابزار مهمی برای بازاریابی اجتماعی هستند و چالش جدیدی را برای شرکت‌ها در مورد چگونگی جذب مشتریان ایجاد کرده‌اند. براساس نظریه‌هایی مانند تعهد مشتری، ایجاد همکاری ارزش و بازاریابی رابطه‌ای، می‌توان مشارکت مشتری در شبکه‌های فوق را در

¹ Customer Engagement

² Chae and Ko

³ Social Networks

⁴ Cabiddo

چسبندگی مشتری^۱ مؤثر دانست (زانگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۷). درگیر کردن مشتری در تمامی فعالیت‌ها نظیر تولید، توزیع، توسعه محصول جدید، سودآوری بیشتری را برای سازمان به دنبال خواهد داشت. بدین ترتیب، بسیاری از واحدهای بازاریابی به جای صرف وقت و هزینه در تبلیغات بی‌هدف، توجه خود را به تکنیک‌هایی در جهت تعامل با مشتری معطوف نموده‌اند و این تا آنجا پیش رفته که تمرکز بر مشارکت و تعامل مشتری در تولید کالا و خدمات (سیستم‌های مشتری محوری) به معیاری تعیین‌کننده در میزان موفقیت آنها تبدیل شده است (موسوی و همکاران، ۱۳۹۴).

امروزه سازمان‌ها در راستای شناسایی و سنجش ارزش مشتریان خود، به بررسی ویژگی‌های رفتاری آنان پرداخته و سعی نموده‌اند با هر مشتری به شیوه‌ی خاص او برخورد کنند که این امور ضمن ایجاد ارتباط و تعامل بیشتر با مشتریان، به ایجاد مزیت رقابتی و سودآوری برای سازمان منجر می‌شود (صالح‌ترکستانی و همکاران، ۱۳۹۵). ارزش مشتری به تعامل بالقوه مشتریان با شرکت در طول دوره‌های زمانی مشخص اشاره می‌کند. هنگامی که شرکت‌ها ارزش مشتری را در کنند و به این موضوع پی ببرند که ارزش مشتری می‌تواند خدمات سفارشی‌سازی شده را برای مشتریان مختلف ارائه کند، آنگاه به مدیریت روابط مشتری مؤثر دست می‌یابند (موسوی و همکاران، ۱۳۹۴).

در بحث چسبندگی مشتری حساسیت مشتری و تمایل ناخودآگاه وی نسبت به شبکه اجتماعی مطرح می‌شود که تعریف مربوط به آن دو جنبه را مورد توجه قرار می‌دهند: مدت زمان بازدید از شبکه اجتماعی و پایداری مشتری در استفاده از شبکه اجتماعی. درواقع مفهوم چسبندگی زمان بازدید کاربران از شبکه اجتماعی و توانایی شبکه مربوطه در حفظ مشتریان را مدنظر دارد. پیرو چسبندگی فوق، تبلیغ دهانی^۳ به تعامل غیررسمی بین مشتریان در مورد شرکت یا محصولات و خدمات آن اشاره دارد که به تبادلهای پیام‌های مرتبط با زندگی واقعی افراد میان دو طرف یعنی یک منبع پیام و یک گیرنده پیام دارد. ادبیات موجود نشان می‌دهد رضایت مشتری، اعتماد، ادراک عدالت، ارزش درک شده، ادراک کیفیت، نگرش عاطفی و تعهد از جمله مواردی هستند که تبلیغات دهانی را گسترش می‌دهند (زانگ و همکاران، ۲۰۱۷).

افزایش رقابت در صنایع خدماتی سبب شده تا شرکت‌ها دریابند که مشتری جزء ضروری از مزیت رقابتی سازمان است در حیطه خدمات نیز با توجه به اینکه در طول فرآیند ارائه خدمت، تعاملی بین مصرف کننده و ارائه دهنده خدمات ایجاد می‌شود، مشارکت مشتری همانند یک اهرم

¹ Customer Stickiness

² Zhang

³ Word of Mouth (WOM)

است که توسط آن اطمینان بین دو طرف ایجاد می‌شود. با این وجود علی رغم اهمیت زیادی که مشتری برای شرکت‌ها به خصوص سازمان‌های خدماتی دارد، تحقیقات اندکی در حیطه مشارکت مشتری انجام شده است (بابایی و همکاران، ۱۳۹۵).

علاوه بر اینها شکاف مطالعاتی موجود در حوزه مطالعاتی بانک صادرات نیز مطرح بوده و محقق با درک چنین مهمی به بررسی مسأله تأثیر مشارکت مشتری در شبکه‌های اجتماعی بر چسبندگی مشتری در بانک صادرات استان اصفهان پرداخته است. درواقع مطالعه حاضر به دنبال پاسخ به این سوال است که مشارکت مشتری در شبکه‌های اجتماعی چه تأثیری بر چسبندگی مشتری در بانک صادرات استان اصفهان دارد؟

ادبیات و پیشینه پژوهش

با پیشرفت تکنولوژی و نوآوری در صنایع، رقابت بین شرکت‌ها روز به روز شدت گرفته و برخلاف روش‌های سنتی و قدیمی رایج، در بررسی موقعیت و موفقیت شرکت‌ها، سخن از سهم مشتری به جای سهم بازار است. اغلب شرکت‌ها دریافت‌هایند که بقا و حیات آنها در گرو داشتن مشتریان وفادار است نه صرفاً مشتریان راضی یا خشنود. رضایت، خرید مجدد و وفاداری، مفاهیمی هستند که در ادبیات بازاریابی به عنوان متغیرهای مهم بررسی می‌شوند. با توجه به مباحث بالا و تأکید بر مقوله وفاداری و درگیری مشتری نسبت به شرکت‌ها و سازمان‌ها و تغییرات محیطی شکل گرفته، شرکت‌ها می‌بایست خود را همگام با این تحولات پیش برنده و نسبت به تغییرات، به روز و کارآمد باشند؛ یکی از مهم‌ترین راه کارها، استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای ایجاد توجه، علاقه، تمایل، خرید، درگیری و در نهایت رضایت و وفاداری و تعهد حاصل از آن در مشتری می‌باشد، مشتریانی که برای شرکت‌ها منفعت فراوانی دارند (حسینی و امینیان، ۱۳۹۴).

امروزه در اقتصاد جهانی، مشتریان بقای سازمان را رقم می‌زنند. سازمان‌ها دیگر نمی‌توانند نسبت به انتظارات و خواسته‌های مشتریان بی‌تفاوت باشند. آنها باید همه فعالیت‌ها و توانمندی‌های خود را متوجه مشتری کنند؛ چرا که تنها منبع برگشت سرمایه مشتریان هستند. بنابراین، اصل در دنیای کسب و کار امروز ایجاد ارزش‌های مشتری پسند است و تنها از طریق فرآیندهای تولیدی، بازاریابی، مالی و منابع انسانی سازمان، می‌توان ارزش‌های مشتری پسند ایجاد کرد که این امر بدون اطلاع از خواست‌ها و ترجیحات مشتریان میسر نخواهد بود (غیاث‌آبادی فراهانی و همکاران، ۱۳۹۵). به تازگی کسب و کارها، در راستای ارضای نیازمندی‌های مشتری، ساختار تولیدات، خدمات و ابزار بازاریابی خود را نوسازی کرده‌اند. کسب و کارها برای غلبه بر تغییرات مستمر در محیط و نیازمندی‌های بازار باید از استراتژی‌های نوآورانه برای بازاریابی، تبلیغ و ارائه سرویس‌دهی به

مشتریان استفاده کنند. یکی از ابزارهای قدرتمند برای بازاریابی و تبلیغات، رسانه‌های اجتماعی است، سرعت انتشار مطالب در این رسانه‌ها به قدری زیاد است که کاربران با کمترین زمان ممکن کاربران دیگر را در جریان آخرین پست‌های منتشر شده خود قرار می‌دهند. رشد روزانه مشارکت‌ها و روابط متقابل برخط، نشان‌دهنده رشد تعداد شرکت‌کنندگان و افزایش حجم اسناد در شبکه‌های اجتماعی است. این حجم وسیع از داده‌های بر خط، فرصتی استثنایی برای بازاریاب‌ها و مبلغان در حوزه اینترنت برای مطالعه رفتار مشتریان فراهم آورده است. اکنون محققان می‌توانند از طریق این تعاملات ثبت شده، موضوعاتی مانند علایق و اولویت مشتریان به محصولات، و نحوه به اشتراک‌گذاری دانش و اطلاعات میان اعضای گروه‌ها را به دقت بررسی کنند. از دیگر مزایای تبلیغات بر بستر شبکه‌های اجتماعی می‌توان به کاهش هزینه‌ها، هدف‌گیری دقیق مشتریان نیز توجه کرد (آریان و همکاران، ۱۳۹۶).

بازاریابان در تلاش‌اند محیطی را شناسایی کنند تا از طریق آن بتوانند ارزش‌ها و ویژگی‌های محصولات را با کمترین هزینه و زمان ممکن برای مشتری نمایان کنند و اعتماد به محصول را از طریق برآوردن وعده‌هایی که به مشتریان داده‌اند، بهبود بخشنده (حسینی و سفیری، ۱۳۹۵). از طرفی، شبکه‌های اجتماعی مجازی، خدمات آنلاینی هستند که به اشخاص این امکان را می‌دهد تا بتوانند در یک سیستم معین پروفایل شخصی خود را داشته و خودشان را به دیگران معرفی کنند. بدین‌وسیله ارتباط خودشان را با افراد دیگر حفظ کنند. علاوه بر این قادر به تشکیل ارتباط‌های اجتماعی جدید هستند. درواقع شبکه‌های اجتماعی ساختارهایی باز هستند که می‌توانند بدون هیچ محدودیتی گسترش یابند و نقاط شاخص جدیدی را درون خود پذیرا شوند. پس ابزار مناسبی برای فعالیت‌های مختلف هستند (صادق‌زاده، ۱۳۹۶).

حضور سریع و گستردۀ شبکه‌های اجتماعی در کشور بزرگی مانند ایران با فرهنگی متنوع و زیستن سه نسل سنتی، صنعتی و دیجیتال در کنار هم، باعث تغییرات متعددی در ابعاد مختلف و در بین نسل‌های سه گانه شده است. این سوغات جهان الکترونیک علاوه بر فراهم ساختن بسیاری از خدمات اطلاع‌رسانی لازم، امکاناتی برای خود روشن‌گری و سرگرمی عرضه می‌کند. این شبکه‌ها، بسیاری از اطلاعاتی را که ما در زندگی روزانه خود مورد استفاده قرار می‌دهیم، فراهم ساخته و شکل می‌دهند (بختیاری و نصیری، ۱۳۹۵). از آنجایی که برقراری ارتباط اصلی‌ترین دلیل استفاده کاربران از شبکه‌های اجتماعی است و افراد در زمان کمی با افراد متعدد می‌توانند ارتباط برقرار کنند، در بسیاری از موارد منجر به استفاده افراطی افراد، بهخصوص نوجوانان و جوانان از این شبکه‌ها شده است و باعث می‌شود که افراد به ارتباط در فضای مجازی بیش از ارتباط در فضای واقعی علاقه‌مند شوند (برات‌دستجردی و صیادی، ۱۳۹۰).

مشارکت مشتری به عنوان مقدار ارتباط، تعامل، مشارکت و همکاری بین مشتری، کاربران یا اعضای کanal و یک شرکت در طول یک فعالیت خاص تعریف شده است. موفقیت یک شرکت وابسته به توانایی آن برای توسعه محصول جدید است. از طریق نوآوری و معرفی محصولات جدید، بازارهای جدید می‌توان ایجاد کرد. شرکت‌ها به طور فزاینده متوجه شده‌اند که رضایت مشتری برای رسیدن به موفقیت حیاتی است. با وجود تلاش شرکت‌ها، بسیاری از پروژه‌های توسعه محصول جدید با شکست مواجه می‌شوند و انتظارات مشتریان را برآورده نمی‌کنند. این امر مستلزم اثر متقابل فعال با مشتری است که مشتریان تا چه اندازه می‌توانند در فرآیند توسعه محصول جدید مشارکت کنند و شرکت‌ها تمایلات و خواسته‌های مشتریان را در این فرآیند وارد کنند (شعبانی و همکاران، ۱۳۹۶).

با تأکید بر اصول بازاریابی، درک بهتر، شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای مشتریان، کلید موفقیت برای مدیران بانک‌ها در صنعت بانکداری به حساب می‌آید (ملائمه‌ای و ضیایی، ۱۳۹۹). از این رو شناخت علایق، نیازها و خواسته‌ها و آگاهی از نظرات مشتریان در جهت به دست آوردن رضایت‌مندی آنان مهم تلقی می‌شود. نتیجه این رضایت‌مندی، ارتقاء سطح وفاداری و ایجاد رابطه اثربخش و بلندمدت میان بانک و مشتری (بابایی و علیرضایی، ۱۳۹۸) و نماد یک مشارکت واقعی کارآمد است.

روابط با مشتری همواره یکی از موضوعات مهم شرکت‌های است؛ به طوری که با ایجاد جوامع برنده^۱ سعی در توسعه روابط مشتریان و تبادل نظر با یکدیگر درباره کیفیت و محتوای محصول یا خدمت دارند و این امر از طریق جوامع برنده که در شبکه‌های اجتماعی ایجاد می‌شود، به سرانجام می‌رسد (روشنبل، ۱۳۹۵).

اینترنت و شبکه‌های اجتماعی، روابط بین مشتریان و برنده را از پایه تغییر داده‌اند؛ به طوری که روابط بین مشتریان و برندها به صورت دو سویه و در بسیاری از موارد به صورت مشتری به مشتری تبدیل شده است. برخی از تحقیقات نشان می‌دهد تبلیغات دهان به دهان مشتریان آنلاین، بسیاری از پیام‌های بازاریابی را تغییر می‌دهند. در نتیجه، به قوانین جدیدی برای بازاریابی نیاز داریم. همچنین، علاقه به برنده در محیط آنلاین، به رفتار بازار و درک شخصی مشتری بستگی دارد. با توجه به مطالب بیان شده، واضح است که محیط آنلاین شامل شبکه‌های اجتماعی، نحوه ارتباط و واکنش مشتریان به برندها را تغییر داده و برای درک تأثیر رفتار مشتریان بر بازاریابی شبکه‌های اجتماعی به دانش جدیدی نیاز باشد (قهرمان و همکاران، ۱۳۹۶).

عالی و همکاران (۱۳۹۸) در مطالعه‌ای به مشارکت مشتری در خلق ارزش طی چرخه عمر رابطه پرداختند. نتایج پژوهش ایشان نشان داد که در مراحل مختلف چرخه عمر رابطه، مشارکت

^۱ Brand Communities

مشتریان در ایجاد ارزش برای شرکت بیمه متفاوت بوده و بیشترین مقدار ارزش طول عمر مشتری، ارزش تأثیرگذاری و دانش مشتری در مرحله حفظ رابطه و بیشترین مقدار ارزش ارجاع مشتری در مرحله توسعه رابطه ایجاد می‌شود. منصوری موید و همکاران (۱۳۹۶) در مطالعه‌ای به بررسی تأثیر عملکرد بازیابی خدمات بر تبلیغات شفاهی: نقش ارزش ادراک شده مشتری، تجربه مشتری، واکنش احساسی و وفاداری برنده پرداختند و نتیجه گرفتند که سطوح بالای عملکرد در بازیابی خدمات بر تبلیغات شفاهی گردشگران تأثیرگذار می‌باشد. باشکوه اجیلو و همکاران (۱۳۹۵) در مطالعه‌ای به عوامل سازمانی و فردی مؤثر در رسانه‌های اجتماعی جهت افزایش فروش با نقش میانجی مشترکت مشتریان پرداختند. طبق نتایج تحقیق ایشان قابلیت و تعهد به رسانه‌های اجتماعی از عوامل اصلی مؤثر در استفاده از رسانه‌های اجتماعی جهت افزایش فروش هستند و مشترکت مشتریان با رسانه‌های اجتماعی از طریق عوامل فردی و سازمانی بر افزایش فروش تأثیرگذار است. نیکزاد و خیری (۱۳۹۴) در مطالعه‌ای به بررسی تأثیر مشخصه‌های تعامل، مزایای درک شده و تعهد به جامعه برنده بر عدم وفاداری به برنده رفیق و پیامدهای آن در جامعه برنده آنلاین پرداختند. نتایج این پژوهش حاکی از اثر مثبت تسهیم اطلاعات محصول بر مزایای عزت نفس، تعامل متقابل بر مزایای اجتماعی و عزت نفس و همچنین تأثیر مثبت مشترکت و درگیری در تمام مزایای درک شده است. موسوی و همکاران (۱۳۹۴) در مطالعه‌ای به بررسی تأثیر رفتار هم‌خلقی ارزش مشتری بر ارائه خدمات نوآورانه در سازمان؛ تبیین نقش رفتار شهروندی و رفتار مشترکتی پرداختند. نتایج تحقیق ایشان حاکی از آن است که رفتار هم‌خلقی ارزش مشتری تأثیر مثبت و معناداری بر ارائه خدمات نوآورانه در سازمان دارد.

مرز^۱ و همکاران (۲۰۱۸) در مطالعه‌ای به نقش مشتریان در فرآیند ایجاد همکاری با نام تجاری ارزشمند جهت توسعه همکاری مشتری پرداختند. یافته‌های کار آنها نشان داد که ارزش ایجاد همکاری مشتری ساختاری چند بعدی بوده و دو دسته از عوامل یعنی منابع متعلق به مشتری (شامل دانش برنده، مهارت‌های برنده، خلاقیت برنده و وابستگی برنده) و انگیزه مشتری (شامل علاقه به برنده، اعتماد به برنده و تعهد به برنده) را در بر می‌گیرد. کارجالوتو^۲ و همکاران (۲۰۱۸) در مطالعه‌ای به تحقیق درباره ارزش درک شده استفاده از اپ‌های خدمات مالی تلفن همراه، پرداختند. نتایج مطالعه ایشان نشان داد که نوآوری و تناسب خود محرك‌های اصلی استفاده از اپ خدمات مالی بوده و ارزش درک شده تأثیرات مثبتی بر رضایت و تعهد کلی مشتریان به بانک دارد. بلییر^۳ و همکاران (۲۰۱۸) در مطالعه‌ای به مشترکت مشتری از طریق شخصی‌سازی و سفارشی‌سازی

¹ Merz

² Karjaluoto

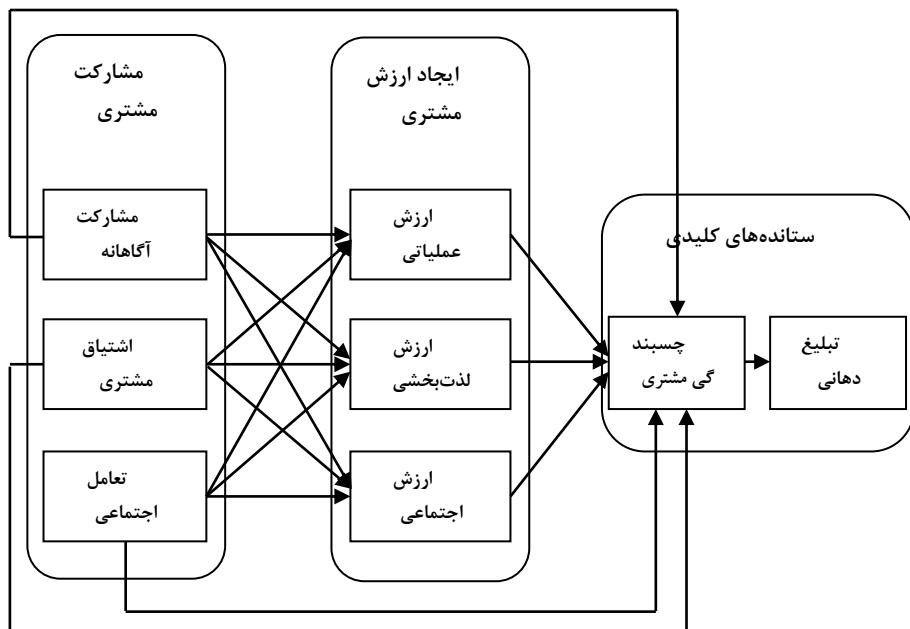
³ Bleier

پرداختند. یافته‌های پژوهش ایشان نشان داد که در مرحله جذب، هدف اصلی از مشارکت مشتری، شروع سود رساندن مشتری به شرکت از طریق آغاز یک رابطه با نخستین اقدام خرید است. ژانگ و همکاران (۲۰۱۷) در مطالعه‌ای به تأثیر مشارکت مشتری در شبکه‌های اجتماعی شرکت بر چسبندگی مشتری با نقش میانجی ایجاد ارزش مشتری پرداخته و نشان دادند که مشارکت مشتری دارای تأثیر مستقیم و مثبت بر چسبندگی مشتری و همچنین ایجاد ارزش افزوده به صورت غیر مستقیم است. چانه و کو (۲۰۱۶) در مطالعه‌ای به مشارکت اجتماعی مشتری در خدمات شبکه‌های اجتماعی^۱ (SNS) و تأثیر آن بر ارزش ویژه مشتری بر برندهای مدجهانی پرداختند. نتایج تحقیق ایشان نشان می‌دهد که رابطه بین انگیزه مشارکت مشتری در این خدمات با مشارکت اجتماعی مشتری همواره مثبت است.

مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

هدف اصلی این مطالعه تعیین تأثیر مشارکت مشتری با شبکه‌های اجتماعی بر چسبندگی مشتری در بین مشتریان بانک صادرات استان اصفهان است. روابط بین متغیرهای پژوهش در قالب مدل مفهومی پژوهش با توجه به مطالعه ژانگ و همکاران (۲۰۱۷) به صورت نمودار (۱) ارائه می‌شود.

^۱ Social Networking Services (SNS)



باتوجه به مدل و متغیرهای مورد بررسی، فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر هستند:

فرضیه اصلی:

مشارکت مشتری با شبکه‌های اجتماعی بر چسبندگی مشتری در بین مشتریان بانک صادرات استان اصفهان تأثیر می‌گذارد.

فرضیه‌های فرعی:

فرضیه‌های پژوهش متناظر با اهداف پژوهش به صورت زیر است:

- مشارکت آگاهانه بر ارزش عملیاتی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد.
- مشارکت آگاهانه بر ارزش لذت‌بخشی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد.
- مشارکت آگاهانه بر ارزش اجتماعی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد.
- اشتیاق مشتری بر ارزش عملیاتی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد.
- اشتیاق مشتری بر ارزش لذت‌بخشی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد.
- اشتیاق مشتری بر ارزش اجتماعی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد.

- تعامل اجتماعی بر ارزش عملیاتی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد.
- تعامل اجتماعی بر ارزش لذت‌بخشی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد.
- تعامل اجتماعی بر ارزش اجتماعی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد.
- مشارکت آگاهانه بر چسبندگی مشتری در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد.
- اشتیاق مشتری بر چسبندگی مشتری در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد.
- تعامل اجتماعی بر چسبندگی مشتری در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد.
- ارزش عملیاتی بر چسبندگی مشتری در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد.
- ارزش لذت‌بخشی بر چسبندگی مشتری در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد.
- ارزش اجتماعی بر چسبندگی مشتری در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد.
- چسبندگی مشتری بر تبلیغ دهانی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد.

روش تحقیق

از آنجا که نتایج حاصل از پژوهش مورد استفاده بانک صادرات است، نوع پژوهش حاضر براساس هدف از نوع کاربردی است و از آنجایی که به بررسی روابط میان متغیرهای پژوهش پرداخته شده است، مطالعه براساس ماهیت و روش از نوع توصیفی همیستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مشتریان بانک صادرات استان اصفهان در بهار سال ۱۳۹۸ (که در صفحه اینستاگرام و یا باشگاه مشتریان بانک عضو هستند) است که با توجه به نامشخص بودن تعداد جامعه آماری این جامعه نامحدود فرض گردید. حجم نمونه آماری نیز با استفاده از جدول کرجسی-مورگان و در نظر گرفتن تعداد جامعه آماری تعیین گردید که بر این اساس ۳۸۵ نفر به عنوان نمونه آماری مورد نظر سنجی قرار گرفتند. روش نمونه‌گیری نیز به صورت تصادفی ساده (بر حسب انتخاب تصادفی شماره حساب مشتری) است. جدول ۱ اطلاعات جمعیت شناختی افراد نمونه را نشان می‌دهد.

جدول ۱. اطلاعات جمعیت شناختی افراد نمونه

متغیر	وضعیت	فراوانی(نفر)	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۱۹۵	۵۰/۶
	زن	۱۹۰	۴۹/۴
سن	کمتر از ۲۵ سال	۳۶	۹/۴
	۳۵ تا ۳۶ سال	۱۴۷	۳۸/۲
	۳۶ تا ۴۵ سال	۱۰۸	۲۸/۱
	۴۶ سال به بالا	۹۴	۲۴/۴
تحصیلات	دیپلم و فوق دیپلم	۴۲	۱۰/۹
	کارشناسی	۱۶۵	۴۲/۹
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۷۸	۴۶/۲
درآمد ماهانه	کمتر از ۲ میلیون	۱۱۷	۳۰/۲
	۲ تا ۴ میلیون	۱۶۲	۴۲/۱
	۴ تا ۶ میلیون	۷۹	۲۰/۵
	بالای ۶ میلیون	۲۷	۷/۰
	جمع	۳۸۵	۱۰۰

یافته‌های پژوهش طبق جدول (۱) نشان می‌دهد که درصد (۱۹۵ نفر) از پاسخ‌دهندگان را مردان و ۴۹/۴ درصد (۱۹۰ نفر) را زنان تشکیل داده که درصد (۱۴۷ نفر) از این پاسخ‌دهندگان در گروه سنی ۳۵ تا ۳۶ سال و درصد فراوانی پاسخ‌دهندگان کمتر از ۲۵ سال، ۳۶ تا ۴۵ سال و ۴۶ سال به بالا به ترتیب ۹/۴ درصد (۳۶ نفر)، ۲۸/۱ درصد (۱۰۸ نفر) و ۲۴/۴ درصد (۹۴ نفر) است. همچنین طبق یافته‌های پژوهش بیشترین گروه تحصیلی پاسخ‌دهندگان، افراد با تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر با ۴۶/۲ درصد فراوانی (۱۷۸ نفر) است. درصد فراوانی گروه تحصیلی دیپلم و فوق دیپلم و کارشناسی به ترتیب ۱۰/۹ درصد فراوانی (۴۲ نفر) و ۴۲/۹ درصد (۱۶۵ نفر) هستند. در این میان پاسخ‌دهندگان با درآمد کمتر از ۲ میلیون (۳۰/۲ درصد فراوانی ۷۹) نفر، ۲ تا ۴ میلیون (۴۲/۱ درصد فراوانی ۱۶۲ نفر)، ۴ تا ۶ میلیون (۲۰/۵ درصد فراوانی ۷۹) نفر و بالای ۶ میلیون (۷/۰ درصد فراوانی ۲۷ نفر) هستند.

برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی (ابزار پرسشنامه) استفاده شده است. برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه ژانگ و همکاران (۲۰۱۷) استفاده شد. این پرسشنامه مجموعاً دارای ۲۶ سوال (بر حسب طیف ۵ درجه ای لیکرت) بوده که به سنجش متغیرهای مشارکت آگاهانه، اشتیاق مشتری و تعامل اجتماعی از مولفه‌های مشارکت مشتری و متغیرهای ارزش عملیاتی، ارزش لذتبخش و ارزش اجتماعی از مؤلفه‌های ایجاد ارزش مشتری و متغیرهای چسبندگی مشتری و تبلیغ دهانی پرداخته که جدول تناظری سوالات آن به صورت جدول ۲ است. پایایی و روایی این پرسشنامه در مطالعه داس و همکاران (۲۰۱۸) تأیید شده است. در این پژوهش ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده طبق جدول ۲ برای تمامی متغیرهای پرسشنامه بالاتر از ۰/۸ و برای کل پرسشنامه نیز ۰/۹۴۷ شده است که بیانگر پایا بودن پرسشنامه مورد استفاده است.

جدول ۲. تعداد سوال‌ها برای متغیرها در پرسشنامه و تأیید پایایی آن

متغیر	تعداد سوال	شماره سوالات	آلفای کرونباخ
مشارکت آگاهانه	۳	۱ تا ۳	۰/۹۲۴
اشتیاق مشتری	۴	۴ تا ۷	۰/۹۳۰
تعامل اجتماعی	۳	۸ تا ۱۰	۰/۹۲۸
ارزش عملیاتی	۴	۱۱ تا ۱۴	۰/۸۷۹
ارزش لذتبخشی	۳	۱۵ تا ۱۷	۰/۸۸۸
ارزش اجتماعی	۳	۱۸ تا ۲۰	۰/۹۰۳
چسبندگی مشتری	۳	۲۱ تا ۲۳	۰/۹۲۱
تبلیغ دهانی	۳	۲۴ تا ۲۶	۰/۸۵۲
کل پرسشنامه	۲۶	۱ تا ۲۶	۰/۹۴۷

روش تحلیل آمار استنباطی مورد استفاده در این مطالعه مدل معادلات ساختاری بوده و نرم‌افزارهای آماری مورد استفاده در این پژوهش نیز SPSS 20 و Lisrel است.

تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق

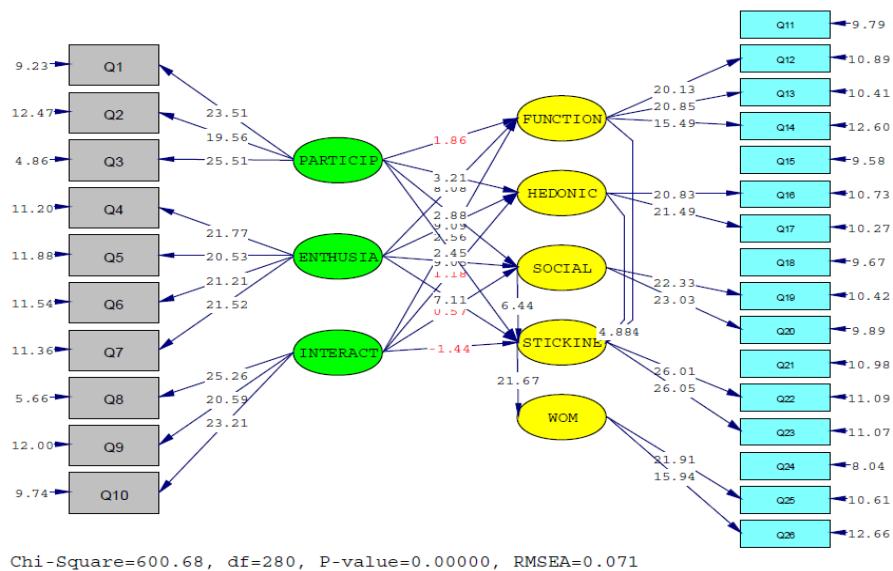
جهت بررسی فرضیه‌های تحقیق ابتدا شرط نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف مدنظر قرار گرفت. مطابق داده‌های جدول ۳، با توجه به این که مقدار P-value در این آزمون بزرگتر از 0.05 است، فرض صفر (پیروی داده‌ها از توزیع نرمال) رد نمی‌شود، لذا توزیع داده‌ها منطبق بر توزیع نرمال است.

$$\begin{cases} H_0: \text{توزیع داده ها نرمال است} \\ H_1: \text{توزیع داده ها نرمال نیست} \end{cases}$$

جدول ۳. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن داده‌ها

متغیرها	آماره K-S	P-value	فرض صفر	نتیجه: توزیع داده ها
مشارکت آگاهانه	۱/۳۳۹	۰/۰۵۲	تایید	نرمال
اشتیاق مشتری	۱/۳۵۶	۰/۰۵۲۴	تایید	نرمال
تعامل اجتماعی	۱/۲۲۹	۰/۰۹۱	تایید	نرمال
ارزش عملیاتی	۱/۲۵۸	۰/۰۸۸	تایید	نرمال
ارزش لذت‌بخشی	۱/۳۰۲	۰/۰۶۹	تایید	نرمال
ارزش اجتماعی	۱/۳۴۶	۰/۰۵۱	تایید	نرمال
چسبندگی مشتری	۱/۰۹۹	۰/۱۶۳	تایید	نرمال
تبليغ دهانی	۱/۳۲۷	۰/۰۵۳	تایید	نرمال

پس از برازش مدل، نمودار (۲) به عنوان مدل معادله ساختاری در حالت اعداد معنی‌داری به دست می‌آید.



نمودار ۲. مدل معادله ساختاری در حالت اعداد معنی‌داری

جدول ۴ معرف انواع شاخص‌های برآذش مدل است. همانطور که مشاهده می‌شود مقدار شاخص برآذش RMSEA برابر با ۰/۰۷۱ و کمتر از عدد ۰/۰۸ است، لکن چون نسبت کای-اسکوئر به درجه آزادی^۱ ($\frac{\chi^2}{df}$) نیز برابر با ۲/۱۴۵ و کمتر از عدد ۳ است، در مجموع می‌توان گفت که این مدل از برآذش مناسب برخوردار است.

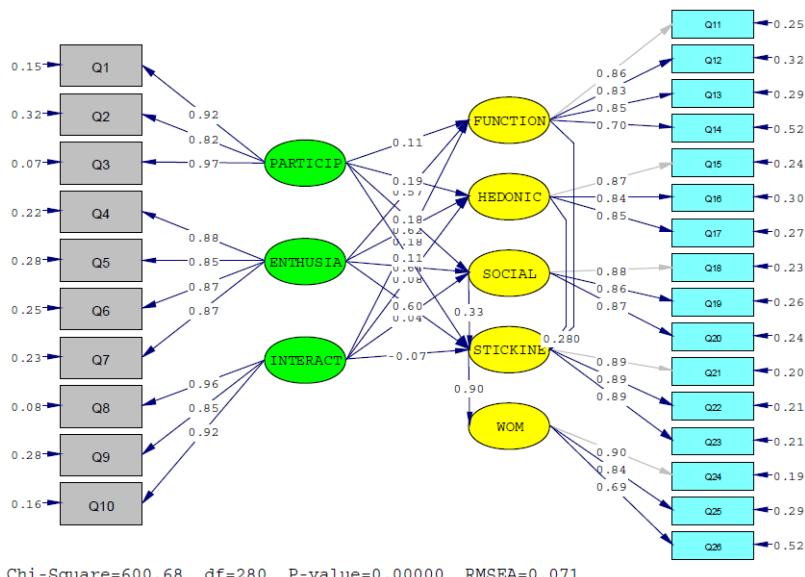
^۱ در مدل‌سازی معادلات ساختاری درجه آزادی از فرمول $df = \frac{1}{2}P(P+1)-k$ محاسبه می‌شود. در این فرمول P تعداد متغیر‌های آشکار یا مشاهده‌شونده است و k تعداد پارامترهای برآورده شده (آزاد) است. (آذر و خدیور، ۱۳۹۳) در پرسشنامه این پژوهش تعداد ۲۶ سؤال موجود است (یعنی محاسبه ۲۶ بار عاملی و ۲۶ خطای و ۳ متغیر مکنون و ۵ متغیر میانجی که ۱۹ ضربی همبستگی بین آنها محاسبه می‌شود. لذا در نرم‌افزار لیزرل درجه آزادی کای-اسکوئر چنین محاسبه شده است:

$$df = \frac{1}{2} 26(26+1)-(26+26+19)=280 \Rightarrow \frac{\chi^2}{df} = \frac{600.28}{280}=2.145$$

جدول ۴. شاخص‌های برازش مدل

نام شاخص	اختصار	برازنده است اگر	مقدار بدست آمده
شاخص نیکویی برازش	GF I	بزرگتر از ۰/۸ باشد	۰/۸۶
شاخص برازش هنجارنشده	NN FI	بزرگتر از ۰/۸ باشد	۰/۹۶
شاخص برازش هنجارشده	NF I	بزرگتر از ۰/۸ باشد	۰/۹۶
شاخص برازش تطبیقی	CFI	بزرگتر از ۰/۸ باشد	۰/۹۷
شاخص برازش افزایشی	IFI	بزرگتر از ۰/۸ باشد	۰/۹۷

نمودار (۳) مدل معادله ساختاری را در حالت تخمین استاندارد نشان می‌دهد.



نمودار ۳. مدل معادله ساختاری در حالت تخمین استاندارد

نتایج حاصل از مقایسه تخمین مدل معادله ساختاری در حالت اعداد معنی‌داری و تخمین استاندارد به صورت جدول ۵ است.

جدول ۵. نتایج حاصل از آزمون روابط علی متغیرهای پژوهش

متغیر وابسته	متغیر مستقل	میزان تأثیر	مقدار t-value	نتیجه آزمون
ارزش عملیاتی	مشارکت آگاهانه	۰/۱۱	۱/۸۶	عدم تأیید رابطه
ارزش لذت‌بخشی	مشارکت آگاهانه	۰/۱۹	۳/۲۱	تأیید رابطه
ارزش اجتماعی	مشارکت آگاهانه	۰/۱۸	۲/۸۸	تأیید رابطه
ارزش عملیاتی	اشتیاق مشتری	۰/۵۷	۸/۰۸	تأیید رابطه
ارزش لذت‌بخشی	اشتیاق مشتری	۰/۶۲	۹/۰۹	تأیید رابطه
ارزش اجتماعی	اشتیاق مشتری	۰/۶۴	۹/۰۵	تأیید رابطه
ارزش عملیاتی	تعامل اجتماعی	۰/۱۸	۲/۵۶	تأیید رابطه
ارزش لذت‌بخشی	تعامل اجتماعی	۰/۰۸	۱/۱۸	عدم تأیید رابطه
ارزش اجتماعی	تعامل اجتماعی	۰/۰۴	۰/۵۷	عدم تأیید رابطه
چسبندگی مشتری	مشارکت آگاهانه	۰/۱۱	۲/۴۵	تأیید رابطه
چسبندگی مشتری	اشتیاق مشتری	۰/۶۰	۷/۱۱	تأیید رابطه
چسبندگی مشتری	تعامل اجتماعی	-۰/۰۷	-۱/۴۴	عدم تأیید رابطه
چسبندگی مشتری	ارزش عملیاتی	۰/۳۰	۵/۶۴	تأیید رابطه
چسبندگی مشتری	ارزش لذت‌بخشی	۰/۲۸	۴/۸۸	تأیید رابطه
چسبندگی مشتری	ارزش اجتماعی	۰/۳۳	۶/۴۴	تأیید رابطه
تبليغ زبانی	چسبندگی مشتری	۰/۹۰	۲۱/۶۷	تأیید رابطه

برای بررسی نقش متغیر میانجی در تأثیرگذاری متغیر مستقل بر متغیر وابسته از آزمون سوبل (۱۹۸۶) استفاده می‌نماییم. برای این منظور از تخمین نرمال برای بررسی معنی‌داری رابطه استفاده و با داشتن برآورد خطای استاندارد اثر غیرمستقیم، فرضیه صفر در مقابل فرض مخالف آزمون

می‌شود. در این آزمون آماره Z برابر است با نسبت $a \times b$ به خطای استاندارد آن و بنابراین مقدار Z -Value عبارتست از:

$$Z - Value = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times S_a^2) + (a^2 \times S_b^2) + (S_a^2 \times S_b^2)}}$$

در این رابطه a ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی؛ b ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته، S_a خطای استاندارد مسیر متغیر مستقل و میانجی و S_b خطای استاندارد مسیر متغیر میانجی و وابسته است.

خلاصه نتایج آزمون سوبول در تأثیرگذاری مولفه‌های مشارکت مشتری (مشارکت آگاهانه، اشتیاق مشتری و تعامل اجتماعی) بر چسبندگی مشتری در جدول ۶ آمده است. بدین ترتیب مؤلفه‌های ایجاد ارزش مشتری در تأثیرگذاری عناصر مشارکت مشتری بر چسبندگی مشتری مورد تأیید قرار گرفته و تنها ارزش عملیاتی در تأثیرگذاری مشارکت آگاهانه بر چسبندگی مشتری نقش میانجی و ارزش لذت‌بخشی و ارزش اجتماعی نیز در تأثیرگذاری تعامل اجتماعی بر چسبندگی مشتری نقش میانجی نداشته و در بقیه موارد نقش میانجی این مولفه‌ها مورد تأیید است.

جدول ۶. خلاصه نتایج آزمون سوبل برای بررسی متغیرهای میانجی

نتیجه آزمون	مقدار t-value	رابطه مورد بررسی
عدم تأیید نقش میانجی	۱/۸۶	نقش میانجی ارزش عملیاتی در تأثیرگذاری مشارکت آگاهانه بر چسبندگی مشتری
تأیید نقش میانجی	۴/۶۶	نقش میانجی ارزش عملیاتی در تأثیرگذاری اشتیاق مشتری بر چسبندگی مشتری
تأیید نقش میانجی	۲/۳۵	نقش میانجی ارزش عملیاتی در تأثیرگذاری تعامل اجتماعی بر چسبندگی مشتری
تأیید نقش میانجی	۲/۶۵	نقش میانجی ارزش لذتبخشی در تأثیرگذاری مشارکت آگاهانه بر چسبندگی مشتری
تأیید نقش میانجی	۴/۲۹	نقش میانجی ارزش لذتبخشی در تأثیرگذاری اشتیاق مشتری بر چسبندگی مشتری
عدم تأیید نقش میانجی	۱/۱۵	نقش میانجی ارزش لذتبخشی در تأثیرگذاری تعامل اجتماعی بر چسبندگی مشتری
تأیید نقش میانجی	۲/۶۶	نقش میانجی ارزش اجتماعی در تأثیرگذاری مشارکت آگاهانه بر چسبندگی مشتری
تأیید نقش میانجی	۵/۲۴	نقش میانجی ارزش اجتماعی در تأثیرگذاری اشتیاق مشتری بر چسبندگی مشتری
عدم تأیید نقش میانجی	۰/۵۷	نقش میانجی ارزش اجتماعی در تأثیرگذاری تعامل اجتماعی بر چسبندگی مشتری

نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد مشارکت آگاهانه بر ارزش عملیاتی تأثیر نمی‌گذارد ولی بر ارزش لذتبخشی و ارزش اجتماعی تأثیر می‌گذارد. اشتیاق مشتری بر ارزش عملیاتی، ارزش لذتبخشی و ارزش اجتماعی تأثیر می‌گذارد. تعامل اجتماعی بر ارزش عملیاتی تأثیر می‌گذارد اما بر ارزش لذتبخشی و ارزش اجتماعی تأثیر نمی‌گذارد. مشارکت آگاهانه، اشتیاق مشتری، ارزش عملیاتی، ارزش لذتبخشی و ارزش اجتماعی تأثیر می‌گذارد. ولی تعامل اجتماعی بر

چسبندگی مشتری تأثیر نمی‌گذارد. چسبندگی مشتری بر تبلیغ دهانی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد. ارزش عملیاتی در تأثیرگذاری مشارکت آگاهانه بر چسبندگی مشتری نقش میانجی ندارد اما در تأثیرگذاری اشتیاق مشتری و تعامل اجتماعی بر چسبندگی مشتری نقش میانجی دارد. نقش میانجی ارزش لذتبخشی در تأثیرگذاری مشارکت آگاهانه، اشتیاق مشتری و تعامل اجتماعی بر چسبندگی مشتری معنادار است. نقش میانجی ارزش اجتماعی در تأثیرگذاری تعامل اجتماعی بر چسبندگی مشتری معنادار نبوده اما نقش میانجی ارزش اجتماعی در تأثیرگذاری مشارکت آگاهانه و اشتیاق مشتری بر چسبندگی مشتری معنادار است.

بهطور کلی یافته‌های پژوهش تأیید کننده نتایج مطالعات قبلی بوده و در این قسمت جهت تبیین نتایج پژوهش به یافته‌های مطالعات پیشین پرداخته می‌شود. نتایج عالی و همکاران (۱۳۹۸) نشان داده بود که بیشترین مقدار ارزش طول عمر مشتری، ارزش تأثیرگذاری و دانش مشتری در مرحله حفظ رابطه و بیشترین مقدار ارزش ارجاع مشتری در مرحله توسعه رابطه ایجاد می‌شود. باتوجه به نتایج منصوری موید و همکاران (۱۳۹۶) سطوح بالای عملکرد در بازیابی خدمات بر تبلیغات شفاهی گردشگران تأثیرگذار است. طبق نتایج باشکوه اجیلو و همکاران (۱۳۹۵) مشارکت مشتریان با رسانه‌های اجتماعی از طریق عوامل فردی و سازمانی بر افزایش فروش تأثیرگذار است. طبق نتایج نیکزاد و خیری (۱۳۹۴) مزایای اجتماعی و مزایای مربوط به لذت بر تعهد به جامعه برنده اثر مثبت داشتند. عدم وفاداری به برنده رقیب بر تمام پیامدها شامل حفظ مشتری، تبلیغات دهان به دهان، تمایل به پرداخت بیشتر و سودآوری مشتری تأثیر مثبت داشته است.

یافته‌های پژوهش مرز و همکاران (۲۰۱۸) نشان داد که ارزش ایجاد همکاری مشتری ساختاری چند بعدی بوده و دو دسته از عوامل یعنی منابع متعلق به مشتری و انگیزه مشتری را در بر می‌گیرد. طبق یافته‌ها ارزش مشتریان نسبت به برنده در روند همکاری ایجاد می‌شود. یافته‌های تحقیق کارجالتو و همکاران (۲۰۱۸) نشان می‌دهد که ارزش درک شده تأثیرات مثبت بر رضایت و تعهد کلی مشتریان به بانک دارد. یافته‌های مطالعه ژانگ و همکاران (۲۰۱۷) نشان داد مشارکت مشتری دارای تأثیر مستقیم و مثبت بر چسبندگی مشتری و همچنین ایجاد ارزش افزاینده به صورت غیر مستقیم است. یافته‌های پژوهش چائه و کو (۲۰۱۶) نیز نشان داد که انگیزه مشتری در SNS و مشارکت‌های اجتماعی مشتری همواره مثبت است. به طور خاص مشارکت مشتری به صورت رسانه‌ای تأثیر زیادی بر ارزش ویژه مشتری را نشان داده است. نگاهی مختصر به نتایج مطالعات مختلف نشان‌دهنده تأثیرگذاری مشارکت مشتری بر ایجاد ارزش و در نهایت شکل‌گیری رضایت، وفاداری و تعهد مشتری که مفاهیمی در راستای چسبندگی مشتری و تبلیغ زبانی هستند می‌گردد. هرچند در خصوص روابط میان متغیرها تفاوت‌هایی از حیث عوامل مورد

بررسی و عناصر میانجی و مداخله‌گر وجود دارد ولی در مجموع نظرات پژوهشگران و صاحبنظران مختلف هم راستای یکدیگر و تأییدکننده هم هستند. وجود اندکی تفاوت میان یافته‌ها (که در مطالعه حاضر نیز چند مورد از روابط تأیید نشد) شاید به دلیل همین تعدد و تنوع عوامل اثرگذار بر نحوه مشارکت و ایجاد ارزش برای مشتری باشد. همچنین تفاوت‌ها در جوامع مورد بررسی نیز طبیعتاً می‌تواند شکل گیرد. در مجموع باید گفت که پرداختن به مسئله مشارکت مشتری، ایجاد ارزش برای مشتری، چسبندگی مشتری و تبلیغ زبانی باید متناسب با شرایط موقعیتی و محیطی مربوطه صورت پذیرفته و صرفاً روابط مستقیم میان عوامل مربوطه مورد نظر نباشد. بهویژه چسبندگی مشتری که مفهومی جدید و نوین بوده که خود عاملی شکل گرفته در مسیر توسعه و بسط رسانه‌های اجتماعی و جوامع برنده است. بنابراین مطالعه بیشتر در مورد چسبندگی مشتری و شناخت ابعاد مختلف آن در ارتباط با ارزش و مشارکت مشتری را می‌توان به فعالان حوزه کسب‌وکار توصیه نمود.

باتوجه به نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های پژوهش موارد زیر برای بانک صادرات پیشنهاد می‌شود:

- با توجه به تأیید فرضیه دوم پژوهش که نشان می‌دهد مشارکت آگاهانه بر ارزش لذت‌بخشی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد؛ از این‌رو پیشنهاد می‌گردد از طریق اقدامات انگیزشی فضای مجازی با کسب مشاوره از متخصصین حوزه فناوری اطلاعات و بازاریابی، سطح مشارکت مشتریان بانک صادرات در رسانه‌های اجتماعی مرتبط با بانک افزایش یابد.
- با توجه به تأیید فرضیه سوم پژوهش که نشان می‌دهد مشارکت آگاهانه بر ارزش اجتماعی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد، بنابراین پیشنهاد می‌شود در جهت توسعه فضای تبادل اطلاعات و تشویق مشتریان به ارائه نظرات و توسعه همکاری و تعامل میان مشتریان در زمینه مسائل پولی و بانکی خود، از یکسو سرمایه‌گذاری لازم صورت پذیرفته و از سوی دیگر در اولویت برنامه‌های بازاریابی بانک قرار گیرد.
- با توجه به تأیید فرضیه چهارم پژوهش که نشان می‌دهد اشتیاق مشتری بر ارزش عملیاتی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد، پس توصیه می‌گردد خواسته‌ها و انتظارات مشتریان از خدمات بانک از طریق مطالعات تجربی و میدانی مورد بررسی قرار گرفته تا بر حسب تمایلات مشتریان بتوان نگرش‌های مناسبی برای بانک ایجاد نموده و نوافع احتمالی موجود را از بین برد.
- با توجه به تأیید فرضیه پنجم پژوهش که نشان می‌دهد اشتیاق مشتری بر ارزش لذت‌بخشی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد، پیشنهاد می‌گردد از طریق ابزارهای بازاریابی رسانه‌ای (همچون رسانه‌های اجتماعی)، بانک برای مشتریان خود فضای سرگرمی و لذت‌بخش متناسب با خدمات

بانکی ایجاد نماید تا تمایلات مثبت و لذتبخش برای مشتریان نسبت به برنامه‌ها و شبکه‌های اجتماعی بانک ایجاد گردد.

- با توجه به تأیید فرضیه ششم پژوهش که نشان می‌دهد اشتیاق مشتری بر ارزش اجتماعی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد، توصیه می‌شود بانک صادرات با ارتقای طراحی و سطح فنی و کیفی برنامه‌های کاربردی و شبکه‌های رسانه‌ای خود و پشتیبانی بالا از آنها، میزان درگیر شدن مشتریان با شبکه‌های مذکور و تقویت شبکه روابط اجتماعی میان اعضا را افزایش دهد.

- با توجه به تأیید فرضیه هفتم پژوهش که نشان می‌دهد تعامل اجتماعی بر ارزش عملیاتی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد، پیشنهاد می‌شود که با پیمایش میدانی نظرات و کامنت‌های مشتریان بانک صادرات در شبکه‌های اجتماعی در طی دوره‌های زمانی مشخص، شرایط محتوایی و اطلاعاتی شبکه‌های اجتماعی را مناسب با تمایلات و موارد مورد نظر مشتریان اداره نمود.

- با توجه به تأیید فرضیه دهم پژوهش که نشان می‌دهد مشارکت آگاهانه بر چسبندگی مشتری در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد، پیشنهاد می‌گردد با تعریف امکان ارائه برخی از خدمات بانکی در شبکه‌های اجتماعی بانک صادرات موجبات استفاده مفید و کاربردی و بلندمدت از شبکه‌ها را برای مشتریان فراهم ساخت.

- با توجه به تأیید فرضیه یازدهم پژوهش که نشان می‌دهد اشتیاق مشتری بر چسبندگی مشتری در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد، توصیه می‌گردد بانک صادرات در جهت افزایش علاقه به شبکه‌های مجازی بانک میان مشتریان نسبت به تعریف امتیازات برتر برای مشتریان مربوطه اقدام نماید که این امتیازات در برخی از خدمات دریافتی مشتری مورد توجه قرار گیرد.

- با توجه به تأیید فرضیه سیزدهم پژوهش که نشان می‌دهد ارزش عملیاتی بر چسبندگی مشتری در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد، پیشنهاد می‌شود بانک صادرات در راستای پربار کردن محتوای شبکه‌های اجتماعی، تیمی تخصصی از کارشناسان حوزه بانکی، بازاریابی و فناوری اطلاعاتی برای سیاست‌گذاری و اداره بهینه شبکه‌های مربوطه تشکیل دهد.

- با توجه به تأیید فرضیه چهاردهم پژوهش که نشان می‌دهد ارزش لذتبخشی بر چسبندگی مشتری در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد، بنابراین توصیه می‌گردد جهت الهام‌بخشی و سرزنشگی مشتریان و کاربران شبکه‌های اجتماعی بانک، از آن برای آموزش کارآمد و اثربخش استفاده شده و در این خصوص سعی گردد با برنامه‌ریزی‌های لازم از سوی متخصصین و کارشناسان مربوطه زمینه استفاده مفید و لذتبخش برای مشتریان را فراهم ساخت.

- با توجه به تأیید فرضیه پانزدهم پژوهش که نشان می‌دهد ارزش اجتماعی بر چسبندگی مشتری در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد، پس توصیه می‌شود در شبکه‌های اجتماعی بر افزایش

تعاملات اجتماعی میان مشتریان و توسعه کاربران جدید از طریق کاربران فعلی تاکید گردد. حتی در این ارتباط می‌توان به مسأله امتیازدهی و درجه‌بندی مشتریان فعال در شبکه‌ها توجه نمود.

- با توجه به تأیید فرضیه شانزدهم پژوهش که نشان می‌دهد چسبندگی مشتری بر تبلیغ دهانی در بانک صادرات تأثیر می‌گذارد، بنابراین پیشنهاد می‌شود در شبکه‌های اجتماعی بانک شرایط برای اظهارنظر مشتریان و کاربران و رویت آن از سوی سایر کاربران فراهم گردد تا زمینه تبلیغ زبانی گردد. همچنین افزایش سطح تعاملات مشتریان که در پیشنهادهای قبلی نیز مورد توجه قرار گرفت می‌تواند از طریق برنامه‌های ترفعی و ارتقای مشتری برای گسترش سطح تبلیغات زبانی بانک مورد استفاده قرار گیرد.

منابع:

۱. آذر، عادل؛ خدیور، آمنه (۱۳۹۳). کاربرد تحلیل آماری چندمتغیره در مدیریت. تهران: انتشارات نگاه دانش، چاپ اول.
۲. آریان، حسنیه؛ تارخ، محمد جعفر. و بلوکی، امید رضا (۱۳۹۶). "تشخیص کاربران تأثیرگذار با استفاده از چرخه مدیریت دانش در رسانه‌های اجتماعی"، سومین کنفرانس بین‌المللی وب‌پژوهی، تهران: دانشگاه علم و فرهنگ، صص ۱-۱۰.
۳. امیری، شیما؛ مصدق، محمد جواد. و ثنایی، محمد رضا (۱۳۹۶). "رفتار خرید بدون برنامه‌ریزی بر خط مصرف کنندگان در تجارت اجتماعی: نقش تعاملات شباهجتماعی کاربران"، مجله مدیریت بازارگانی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، شماره ۹(۳)، صص ۴۸۴-۴۶۳.
۴. بابایی، محمد رضا؛ امینی، امیده؛ حسن‌زاده حردانی، وفا. و چگنی، احمد رضا (۱۳۹۵). "بررسی تأثیر مشارکت مشتریان بر وفاداری مشتریان با نقش میانجی ارزش ادراک شده (مطالعه موردی: خطوط هواپیمایی ماهان)", چهارمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های کاربردی در مدیریت و حسابداری، تهران: دانشگاه شهید بهشتی.
۵. بابایی میبدی، حمید؛ علیرضایی، اسدالله (۱۳۹۸). الگویابی معادلات ساختاری رابطه بین بانکداری الکترونیک و رضایت مشتریان (مورد مطالعه: شعب بانک ملی شهرستان سیرجان).
۶. باشکوه اجیرلو، محمد؛ حاضری، هاتف؛ رحیمی کلور، حسین. و حسین پور، فاطمه (۱۳۹۵). "عوامل سازمانی و فردی مؤثر در رسانه‌های اجتماعی جهت افزایش فروش با نقش میانجی مشارکت مشتریان"، دومین همایش بین‌المللی نوآوری، توسعه و کسب و کار در تاریخ، تهران: مؤسسه علمی کیان پژوهان.
۷. بختیاری، آمنه، نصیری، بهاره (۱۳۹۵). "واکاوی تأثیرات شبکه‌های اجتماعی بر سبک زندگی خانواده ایرانی (با تأکید بر مخاطرات و آسیب‌های اجتماعی)", مدیریت شهری، شماره ۴۵، صص ۴۸۸-۴۷۵.
۸. بشیری‌موسی، سیدعلیرضا؛ افسر، امیر. و محجوبی‌فرد، آرش (۱۳۹۴). "تحلیل ارزش مشتری در بانک با استفاده از تکنیک داده‌کاوی و تحلیل سلسله مراتبی فازی"، فصلنامه مدرس علوم انسانی (پژوهش‌های مدیریت در ایران)، شماره ۱۹(۱)، صص ۴۳-۲۳.

۹. برات دستجردی، نگین. و صیادی، سمیه (۱۳۹۰). "بررسی رابطه بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی بر اعتیاد به اینترنت و افسردگی در دانشجویان دانشگاه‌های پیام‌نور شهر تهران"، *تحقیقات علوم رفتاری*، شماره ۱۰(۵)، صص ۳۴۱-۳۳۲.
۱۰. جبینی‌اصلی، آزاده. و اصفهانی‌زاده، آرش (۱۳۹۵). "تأثیر رسانه‌های اجتماعی با نقش میانجی ارزش‌ویژه برنده بر پاسخ مصرف‌کنندگان (مطالعه موردی: برنده اسنوا و الکترواستیل)", کنفرانس بین‌المللی چالش‌ها و راه‌کارهای مدیریت و توسعه اقتصادی، دبی- امارات متحده عربی: پژوهشکده مدیریت و توسعه پژوهشگاه فرهنگ و هنر.
۱۱. حسینی، الهه. و سفیری کلاته، معصومه (۱۳۹۵). "طراحی مدل تأثیر جوامع برنده مبتنی بر رسانه‌های اجتماعی بر شیوه‌های ارزش‌آفرینی، اعتماد و وفاداری به برنده"، *مجله مدیریت ورزشی*، شماره ۸(۶)، صص ۹۲۱-۹۰۷.
۱۲. حسینی، میرزاحسن. و امینیان، مقداد (۱۳۹۴). "نقش فناوری شبکه اجتماعی آنلاین بر مشارکت مشتری"، *پژوهش و فناوری*، شماره ۱، صص ۸۴-۶۷.
۱۳. روشن‌دل، طاهر (۱۳۹۵). "تأثیر شبکه‌های اجتماعی در بهبود وفاداری و ارتباط مشتری- برنده"، *محله مدیریت بازرگانی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران*، شماره ۸(۳)، صص ۶۰۶-۵۸۷.
۱۴. شعبانی، اکرم؛ منصوری محمدآبادی، سلیمان؛ میرفخرالدینی، سیدحیدر و صفری، خلیل (۱۳۹۶). "تأثیر مشارکت مشتری بر توسعه محصول جدید: نقش میانجی بازار"، *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، شماره ۱۱(۴۳)، صص ۷۸-۵۷.
۱۵. صادق‌زاده، رقیه (۱۳۹۶). "وابستگی به شبکه‌های اجتماعی مجازی در زنان خانه‌دار، مطالعه موردي کيفي"، *فصلنامه علمي-ترويجي فرهنگ و رسانه*، شماره ۶(۲۲)، صص ۶۸-۵۷.
۱۶. صالح‌ترکستانی، محمد؛ منصوری، طaha. و تقی‌زاده، یاسمین (۱۳۹۵). "مطالعه مقایسه‌ای الگوریتم‌های خوشبندی در راستای سنجش ارزش مشتری در سیستم مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت بیمه"، *فصلنامه علمی-پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین*، شماره ۶(۱)، صص ۲۲-۱.
۱۷. عالی، صمد؛ ابراهیمی، عبدالحمید. و اصلاح‌پور علمداری، ندا (۱۳۹۸). "مشارکت مشتری در خلق ارزش طی جرخه عمر رابطه"، *فصلنامه مدیریت بازرگانی*، ۱۱ شماره ۱(۱)، صص ۱۲۴-۱۰۵.

۱۸. غیاث‌آبادی فراهانی، مریم؛ صالحی، الهام؛ و بهداری، فریبا (۱۳۹۵). "بررسی اثر تعامل مشتری، رضایت مشتری بر نیات رفتاری مشتریان رستوران‌های شهر اراک"، سومین کنفرانس بین‌المللی پژوهش در علوم و تکنولوژی، اراک: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک.
۱۹. قهرمان، راشین؛ کیماسی، مسعود و حیدری، علی (۱۳۹۶). "بخشنده مشتریان براساس واکنش آنها به بازاریابی شبکه‌های اجتماعی"، مجله مدیریت فناوری اطلاعات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، شماره ۶(۳)، صص ۵۷۱-۵۸۶.
۲۰. ملاشاهی، ملیحه؛ ضیایی، سامان (۱۳۹۹) شاخص‌های رضایتمندی مشتریان بانک‌های زاهدان به تفکیک دولتی و خصوصی-نیمه‌خصوصی. *فصلنامه علمی اقتصاد و بانکداری اسلامی*، دوره ۹، شماره ۳۱، صص ۴۷-۱۷.
۲۱. منصوری موید، فرشته؛ مرادی، محمد و ملایی، فاطمه (۱۳۹۶). "تأثیر عملکرد بازیابی خدمات بر تبلیغات شفاهی: نقش ارزش ادراک شده مشتری، تجربه مشتری، واکنش احساسی و وفاداری برنده"، *مطالعات مدیریت گردشگری*، شماره ۱۲(۳۹)، صص ۷۲-۴۹.
۲۲. موسوی، نجم‌الدین؛ نظرپوری، امیرهوشنگ؛ ساعدي، عبدالله و شریعت‌نژاد، علی (۱۳۹۴). "بررسی تأثیر رفتار هم‌خلقی ارزش مشتری بر ارائه خدمات نوآورانه در سازمان؛ تبیین نقش رفتار شهروندی و رفتار مشارکتی"، *دوفصلنامه راهبردهای بازارگانی*، شماره ۵، صص ۲۸-۱۵.
۲۳. نیک‌زاد، سیمین و خیری، بهرام (۱۳۹۴). "بررسی تأثیر مشخصه‌های تعامل، مزایای درک شده و تعهد به جامعه برنده بر عدم وفاداری به برنده رقیب و پیامدهای آن در جامعه برنده آنلاین، مورد مطالعاتی: جوامع برنده اپل و سامسونگ"، دومین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، موسسه سرآمد کارین، کوالالامپور- مالزی.

24. Bleier, A.; Keyser, A. & Verleye, K. (2018). "Customer engagement through personalization and customization", *Customer Engagement Marketing*: Vol. 13, PP.75-94.
25. Cabiddo, F.; Carlo, M. D. & Piccoli, G.(2014). "Social media affordances: Enabling customer engagement", *Annals of Tourism Research*, Vol. 48, PP.175-192.

-
26. Chae, H. & Ko, E.(2016). "Customer social participation in the social networking services and its impact upon the customer equity of global fashion brands", Journal of Business Research, Vol. 69(9), PP.3804-3812.
27. Karajaluoto, H.; Shaikh, A. A.; Saarijarvi, H. & Saraniemi, S.(2018). "How perceived value drives the use of mobile financial services apps", International Journal of Information Management, Vol. 47, PP.1-10.
28. Merz, M. A.; Zarantonello, L. & Grappi, S.(2018). "How valuable are your customers in the brand value co-creation process? The development of a Customer Co-Creation Value (CCCV) scale", Journal of Business Research, Vol. 82, PP.79-89.
29. Sobel, Michael E. (1986). "Some New Results on Indirect Effects and Their Standard Errors in Covariance Structure". Sociological Methodology. Vol. 16, PP.159–186.
30. Zhang, M.; Guo, L.; Hu, M. & Liu, W.(2017). "Influence of customer engagement with company social networks on stickiness: Mediating effect of customer value creation", International Journal of Information Management, Vol. 37(3), PP.229-240.

