

شناسایی و اولویت بندی عوامل فرهنگی مؤثر بر بازاریابی داخلی در دفاتر خدمات کامپیوتری شهر تبریز

* رسول فرجی قره بابا^۱
شهرام میرزائی دریانی^۲

چکیده:

هدف از پژوهش حاضر شناسایی و اولویت بندی عوامل فرهنگی مؤثر بر بازاریابی داخلی در دفاتر خدمات کامپیوتری شهر تبریز بوده است. بی شک در مناسبات اجتماعی انسان ها در هر سطح از سیستم های اجتماعی، جایگاه فرهنگ مورد توجه بوده است. بنابراین نقش این عامل در ارتباطات و تعاملات مورد بحث قرار گرفته است. در پژوهش حاضر نیز اهمیت این بُعد از زندگی ما انسان ها در دفاتر خدمات کامپیوتری تحقیق شده است. در فعالیت های مربوط به کسب و کار و تجارت، بویژه با بحث بازاریابی، خریداران و الگوهای مصرف از موارد پر اهمیت در منابع مدیریت بازاریابی بوده است. در این میان آنچه جایگاه خاصی داشته است دیدگاه های فرهنگی مصرف کنندگان و ارباب رجوع در تأثیر بر اقدامات خرید و استفاده از خدمات بوده است. تحقیق حاضر از نوع توصیفی و علی، از نظر روش اجرا از نوع استقرائی، از نظر زمانی مقطعی و از نظر هدف از نوع کاربردی بوده است. روش گردآوری اطلاعات کتابخانه ای و ابزار مربوطه، اسناد مرتبط با عنوان تحقیق و روش گردآوری داده ها برای پاسخ به سؤالات از نوع میدانی و ابزار مرتبط با آن پرسش نامه محقق ساخته می باشد. جامعه آماری این تحقیق مشتریان دفاتر خدمات کامپیوتری شهر تبریز بوده و با توجه به اینکه جامعه آماری نامحدود فرض شده برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران نامحدود استفاده گردیده است. بر این اساس به تعداد ۳۸۴ عدد پرسش نامه بین مشتریان توزیع گردید. روایی سازه پرسش نامه توسط نظرات استاد راهنما و تعدادی از اساتید متخصص در زمینه مدیریت، مورد تأیید قرار گرفت. برای روایی سنجی محتوا از آزمون تحلیل عامل تأییدی استفاده شد و همچنین پایایی آنها توسط آزمون آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. داده های جمع آوری شده توسط نرم افزار SPSS و آزمون t مورد آزمون قرار گرفتند. نتایج تحلیل داده ها نشان داده است، که وضعیت عوامل فرهنگی مؤثر بر بازاریابی داخلی در دفاتر خدمات کامپیوتری شهر تبریز از نقطه نظر مشتریان بیشتر از حد متوسط است. در نهایت ۲۰ مؤلفه ی شناسایی شده و مورد بررسی، از طریق آزمون فریدمن رتبه بندی گردیدند.

واژه های کلیدی: عوامل فرهنگی، بازاریابی داخلی، دفاتر خدمات کامپیوتری

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی اسوه، تبریز، ایران. (rasoulfaraji1391@yahoo.com)، نویسنده طرف مکاتب

۲- دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل، گروه مدیریت، اردبیل، ایران. (SH.mirzaei@iauardabil.ac.ir)