

تأثیر کیفیت خدمات مالی الکترونیکی بر وفاداری الکترونیکی مشتریان بانک‌های مسکن بندرعباس

حسین آسن^۱ احمد عسکری^۲

^۱ رشته مدیریت بازرگانی، گرایش داخلی، دانشگاه آزاد، قشم، ایران. (h.asan.۵۶۰۷@gmail.com)

^۲ گروه مدیریت بازرگانی، واحد لامرد، دانشگاه آزاد اسلامی، لامرد، ایران (نویسنده مسئول: Askari.۰۰۴۸@pnu.ac.ir)

تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۰۴/۳۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۴/۳۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۴/۲۰

The effect of the quality of electronic financial services on the electronic loyalty of customers of Bandar Abbas housing banks

Hossein Asan, Ahmad Askari

Department of Business Management, Internal Studies, Azad University, Qeshm, Iran. (h.asan.۵۶۰۷@gmail.com)
Department of Business Administration, Lamard Branch, Islamic Azad University, Lamard, Iran (corresponding author: Askari.۰۰۴۸@pnu.ac.ir)

Abstract

This research was conducted with the aim of determining the effect of the quality of electronic financial services on the electronic loyalty of customers of Bandar Abbas Housing Banks. The target community was customers of electronic financial services of Maskan Bank branches in Bandar Abbas city. The statistical sample was evaluated in a multi-stage stratified manner. A standard questionnaire was used. The results showed that overall, the quality of electronic financial services has a significant effect of ۲۶,۵% on the electronic loyalty of Maskan Bank customers. Meanwhile, service efficiency ($r=۰,۳۸$), service availability ($r=۰,۲۰۴$) and privacy compliance ($r=۰,۱۳۵$) have had a positive and significant relationship with customers' electronic loyalty, and the realization of services has a significant relationship in electronic loyalty. It has no customers. Based on the results of this research and its confirmation in other researches, it should be acknowledged that the quality of electronic financial services has an undeniable effect on the electronic loyalty of Maskan Bank customers.

Keywords: quality of electronic financial services, service efficiency, service fulfillment, service availability, privacy compliance, electronic loyalty, Maskan Bank customers

چکیده

این پژوهش با هدف تعیین تأثیر کیفیت خدمات مالی الکترونیکی بر وفاداری الکترونیکی مشتریان بانک‌های مسکن بندرعباس انجام گرفت. جامعه هدف مشتریان خدمات مالی الکترونیکی شعب بانک مسکن در شهر بندرعباس بود. نمونه آماری به شیوه طبقه‌ای چندمرحله‌ای مورد ارزیابی قرار گرفتند. از پرسشنامه استاندارد استفاده شد. نتایج نشان داد که در مجموع کیفیت خدمات مالی الکترونیکی به طور معناداری ۲۶/۵ درصد بر وفاداری الکترونیکی مشتریان بانک مسکن تأثیر دارد. در این بین کارایی خدمات (۰/۳۸)، در دسترس بودن خدمات (۰/۲۰۴) و رعایت حریم خصوصی (۰/۱۳۵) رابطه مثبت و معناداری با وفاداری الکترونیکی مشتریان داشته‌اند و تحقق خدمات ارتباط معناداری در وفاداری الکترونیکی مشتریان نداشته است. بر اساس نتایج در این پژوهش و تأیید آن در دیگر پژوهش‌ها، باید اذعان داشت که کیفیت خدمات مالی الکترونیکی اثر غیر قابل انکاری در وفاداری الکترونیکی مشتریان بانک مسکن دارد.

کلید واژه‌ها: کیفیت خدمات مالی الکترونیکی، وفاداری الکترونیکی مشتریان بانک‌های مسکن بندرعباس

بانکی به اصطلاحاتی الکترونیکی و بانکی تغییر یافته است که به بانکداری الکترونیکی، مالی الکترونیکی، پرداخت الکترونیکی، فناوری مالی و غیره تغییر پیدا کرده است. فناوری مالی، به عنوان روش ارائه خدمات مالی از طریق کانال‌های فناوری تعریف شده است (میلیان و همکاران،

۱. مقدمه

پیشرفت فناوری ارتباطات و اطلاعات تأثیر عمیقی بر عملکرد روزانه هر فرد در سراسر جهان داشته است. از زمان معرفی بانکداری الکترونیکی، اصطلاحات سنتی

خدمات با وفاداری الکترونیکی مشتریان به ویژه در بخش بانکی وجود داشته است (لین و همکاران^۵، ۲۰۱۵). علاوه بر این، از آنجا که در ارائه خدمات مالی الکترونیکی هیچ تعاملی بین بانکداران و مشتریان وجود ندارد، انتظار می‌رود که مشتریان هنگام استفاده از فن‌آوری‌های بانکی با مشکل روبرو شوند. بر همین اساس در این پژوهش به ارزیابی تأثیر کیفیت خدمات مالی الکترونیکی بر وفاداری الکترونیکی مشتریان بانک‌های مسکن در بندرعباس پرداخته شد. این موضوع ارتباط مستقیم کیفیت خدمات مالی الکترونیکی با وفاداری مشتریان و به عبارتی استفاده مجدد از خدمات مالی الکترونیکی را بررسی نمود. استفاده کردن از خدمات مالی الکترونیک می‌تواند مزایای بسیاری را برای سازمان به همراه داشته باشد به توجه به نقش مهمی که خدمات الکترونیک در جامعه امروزه بر عهده دارد می‌توان ادعان داشت که پاسخگویی به سؤال پژوهش تحت عنوان آیا کیفیت خدمات مالی الکترونیکی بر وفاداری الکترونیکی مشتریان بانک‌های مسکن بندرعباس تأثیر گذار است مسئله‌ای مهمی است که در این پژوهش به آن خواهیم پرداخت؟

۲. پیشینه پژوهش

۱.۲. پیشینه داخلی

متاجی فارسیان و باباجانی محمدی (۱۴۰۱) به بررسی تأثیر مولفه‌های تجارت الکترونیک (قابلیت وب سایت و امنیت ادراک شده) بر اعتماد و رضایت و وفاداری مشتریان^۶ پرداخته‌اند و بیان کرده‌اند که آغاز تجارت اینترنتی در دهه ۱۹۹۰ و گسترش روزافزون آن تحولات شگرفی را در محیط کسب و کار تجاری به همراه داشته است که این روند سازمان‌ها را مجبور کرده است تا به منظور بقا در محیط پر رقابت کنونی برای ورود به بازار الکترونیکی و تطبیق خود با شرایط ایجاد شده برنامه ریزی نماید. از این رو، توسعه روابط الکترونیکی با مشتریان، دادن اعتماد و وفادار سازی آن‌ها می‌تواند یک مزیت رقابتی برای سازمان‌هایی که به صورت آنلاین خدمات خود را عرضه می‌نمایند، قلمداد شود که موضوع اصلی مطالعه

پذیرش بانکداری الکترونیکی توسط بانکداران علاوه بر افزایش رضایت مشتریان، منجر به عملکرد کارآمد تجارت داخلی آن‌ها نیز می‌شود. استفاده از بانکداری الکترونیکی مانند بانکداری اینترنتی، بانکداری سیار، خودپرداز و دیگران معتقد بودند که کیفیت خدمات افزایش می‌یابد (فلیکس^۱، ۲۰۱۷؛ آریفا^۲ و همکاران، ۲۰۱۲). فرآیند ارائه خدمات مالی الکترونیکی از راه دور است؛ به وسیله امکانات الکترونیکی مانند رایانه‌های شخصی، تلفن‌های همراه، ماشین‌آلات و سایر دستگاه‌ها انجام می‌گیرد که در بستر شبکه‌های محلی یا بین‌المللی اجرا می‌شود. از آنجایی که خدمات الکترونیکی به مشتریان امکان دسترسی به حساب بانکی خود را برای خدمات مالی در هر زمان و هر مکان می‌دهند، باعث افزایش رضایت آن‌ها در مقایسه با خدمات سنتی بانک‌ها می‌شود. اعتقاد بر این است که خدمات مالی الکترونیکی برای مشتریان مناسب است و هزینه‌های دسترسی به خدمات مالی را به حداقل می‌رساند. اهمیت بانکداری الکترونیک در سال‌های اخیر افزایش یافته است. ادغام کانال‌های آنلاین و آفلاین با کسب مزیت رقابتی و افزایش حفظ مشتری همراه است. توسعه روابط مشتری با کاربران خدمات آنلاین برای ارائه دهندگان خدمات بانکی ضروری است، به خصوص که وفاداری مشتریان باعث کاهش هزینه‌ها و افزایش سود می‌شود.

پژوهشگران معتقدند کیفیت خدمات موجب رضایت مشتری می‌شود و رضایت مشتری نیز موجب ایجاد وفاداری مشتریان در دراز مدت می‌گردد (ال-گهتانی^۳، ۲۰۱۱). رضایت مشتری معمولاً پس از ارزیابی وی از خدمات ارائه شده حاصل می‌شود. بنابراین، بدیهی است که کیفیت خدماتی که آن‌ها مصرف کرده یا آزمایش کرده‌اند، رضایتمندی به همراه دارد. محققان صنعت بانکی تأیید کرده‌اند، بین کیفیت خدمات و رضایت مشتری رابطه مثبت و مستقیمی وجود دارد (لینگ و همکاران^۴، ۲۰۱۵). برخی از محققان خدمات بانکی اینترنتی تأثیر کیفیت خدمات را بر رضایت مشتری بررسی کردند. با این حال، مطالعات کمتری در رابطه با کیفیت

^۴. Ling & et al

^۵. Lin & et al

^۱. Felix

^۲. Ariffa

^۳. Al-Gahtan

بانکداری اینترنتی و پیامد آن بر رضایت و وفاداری الکترونیکی مشتری با استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری در بانک مسکن تبریز پرداخته‌اند. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داده که همه ابعاد کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی (نیاز شخصی، سازماندهی وبسایت، کاربرپسند بودن و کارایی وبسایت) دارای قابلیت اطمینان مناسب بوده و رابطه معناداری با کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی دارد. در این تحقیق، کارایی وبسایت به عنوان یکی از عوامل اصلی کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی است و توجه به سازماندهی سایت، کاربرپسند بودن، و نیاز شخصی، به ترتیب در مراتب بعدی قرار داشته‌اند.

۲.۲ پیشینه خارجی

جرنه و شرما^۱ (۲۰۲۰)، به ارزیابی تأثیر کیفیت خدمات مالی الکترونیکی بر وفاداری الکترونیکی مشتریان بانکها در اتیوپی توجه نموده‌اند و به تحلیل مشتریان بانکهای اتیوپی پرداخته‌اند. داده‌های اولیه برداشت شده از ۴۱۲ مشتری بانکی با استفاده از مدل معادلات ساختاری (SEM) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. نتایج آنان نشان داده که هم در کارهای عادی خدمات مالی الکترونیکی و هم خدمات بازیابی، کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان بانک و وفاداری الکترونیکی آنها تأثیر مثبت گذاشته است. شانکر و جباراجاکرتی^۲ (۲۰۱۹)، تأثیر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی بر وفاداری مشتری را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده است. یافته‌ها نشان داده که از ابعاد کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی، قابلیت اطمینان همراه با حفظ حریم خصوصی و امنیت باعث افزایش وفاداری مشتری به بانکداری الکترونیکی می‌شود. اگول^۳ (۲۰۱۸)، به تحقیق در خصوص پذیرش بانکداری الکترونیکی از سوی مشتریان در ترکیه پرداخته است. او پیشنهاد داده کیفیت و اعتماد در TAM ادغام شود تا درک بهتری از پذیرش بانکداری الکترونیکی به دست آید. الدویری و همکاران^۴ (۲۰۱۷)، تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی و وفاداری الکترونیکی بر خرید آنلاین: تعدیل اثر رضایت الکترونیکی و اعتماد الکترونیکی را مورد

حاضر را تشکیل می‌دهد و این تحقیق به ما کمک می‌کند تا به این سوال پاسخ دهیم که چه عواملی بر اعتماد، رضایت و وفاداری الکترونیکی تأثیر گذار هستند. متاجی نیموری و موسوی عمادی (۱۴۰۰) به بررسی تجارت الکترونیک در اهمیت و سطح وفاداری مشتریان در کسب و کار الکترونیکی پرداخته و بیان کرده‌اند که در دهه‌های گذشته افراد مجبور بودند ساعتها وقت با ارزش خود را برای یک کار روزانه کوچک هدر دهند، ولی امروزه با ورود علم حقوق تجارت الکترونیکی و پیشرفت‌های آن زندگی و کارهای روزانه آسانتر شده، و افراد میتوانند با فشار دادن چند کلید، کالای مورد نیاز خود را از آن سر دنیا خرید و فروش نمایند. در دنیای بازار سازی نوین الکترونیکی مدل‌های کسب و کار جدیدی معرفی شده‌اند و گرایش‌های جدیدی نیز در حال ظهوراند. فناوری نوین تجارت الکترونیکی از طریق تسریع یا بهبود وظایفی نظیر تسهیل معاملات و مرتبط نمودن خریداران و فروشندگان و زیرساخت‌های نهادی ایجاد رونق فضای کسب و کار، کارایی بازار را افزایش و هزینه‌های انجام چنین وظایفی را تا حد قابل ملاحظه‌ای کاهش داده است. رضایت از محصولات پیشنهادی، می‌تواند موجب ارتقاء وفاداری مشتری در خرید آنان شود. وفاداری مشتری عموماً به عنوان شاخصی موثر از تداوم توفیق در تجارت شناخته شده است. ابراهیمی (۱۳۹۹) به بررسی تأثیر تجارت الکترونیک بر وفاداری، رضایت و اعتماد مشتری "پرداخته و بیان کرده‌اند که پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی - تحلیلی با استفاده از ابزار پرسشنامه می‌باشد. نتایج تحلیل رگرسیون نشان تجارت الکترونیک بر وفاداری الکترونیک دارد. ادامه تحلیل یافته‌ها نشان داد که تجارت الکترونیک بر رضایت الکترونیک دارد. که رابطه مستقیمی میان تجارت الکترونیک (متغیر وابسته) و رضایت الکترونیک (متغیر مستقل) وجود دارد. همچنین تجارت الکترونیک بر اعتماد الکترونیک دارد. همچنین مثبت بودن عدد این معناست که رابطه مستقیمی میان تجارت الکترونیک (متغیر وابسته) اعتماد الکترونیک (متغیر مستقل) وجود دارد. پورانی و چاغوند (۱۳۹۶)، به بررسی ابعاد چهارگانه کیفیت خدمات

^۳ . Akgül

^۴ . Al-dweeri et al.

. Jerene & Sharma^۱

^۲ . Shankar & Jebarajakirthy

نتایج داده‌پردازی‌های وی نشان داد که کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی (متشکل از چهار بعد) از قابلیت اطمینان مناسبی برخوردار است و هر یک از ابعاد با کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی ارتباط مثبت و معناداری دارند. در این تحقیق تأکید شده که کارایی وب سایت بانک جنبه مهم کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی است. همچنین یافته‌ها نشان داد که رابطه بین کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی، رضایت مشتری الکترونیکی و وفاداری مشتری الکترونیکی معنادار بوده است.

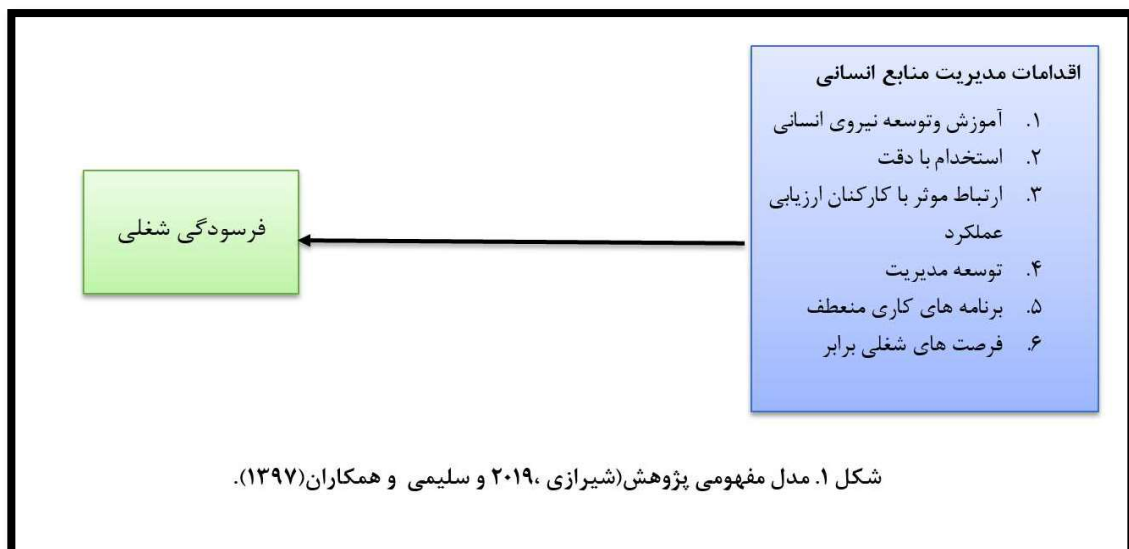
۳. ارتباط موثر با کارکنان بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اداره بنادر و دریا نوردی لنگه تأثیر دارد.
۴. توسعه مدیریت بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اداره بنادر و دریا نوردی لنگه تأثیر دارد.
۵. برنامه های کاری منعطف بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اداره بنادر و دریا نوردی لنگه تأثیر دارد.
۶. فرصت های شغلی برابر بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اداره بنادر و دریا نوردی لنگه تأثیر دارد.

پژوهش قرار داده‌اند. برای داده‌پردازی از تحلیل عاملی تأییدی و مدل سازی معادلات ساختاری برای تعیین رابطه استفاده شده است. سه بعد مهمترین عامل تبیین کننده کیفیت خدمات الکترونیکی مشتریان هستند (کارایی، حریم خصوصی و تحقق خدمات به مشتری). علاوه بر این، تأیید شده که رضایت الکترونیکی نقش میانجی بین کیفیت خدمات الکترونیکی و وفاداری رفتاری و نگرشی مشتریان است. امین^۱ (۲۰۱۶)، کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی و پیامدهای آن در رضایت مشتری الکترونیکی و وفاداری به مشتری الکترونیکی را بررسی نموده است.

۳. فرضیه‌های پژوهش

۱. آموزش و توسعه نیروی انسانی بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اداره بنادر و دریا نوردی لنگه تأثیر دارد.
۲. استخدام با دقت بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اداره بنادر و دریا نوردی لنگه تأثیر دارد.

۴. مدل مفهومی پژوهش



۵. روش شناسی پژوهش

آلفای کرونباخ گویه های پژوهش تایید شده است در نتیجه می توان گفت پرسشنامه این پژوهش از روایی و پایایی لازم برخوردار است.

روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. ابزارهای مورد استفاده در این پرسشنامه استاندارد است که از روایی و پایایی لازم برخوردار است که به شرح زیر در جدول ۱ گزارش شده است. با توجه به اینکه میزان

^۱. Amin

جدول ۱. پایایی آلفای کرونباخ متغیرها

متغیرهای مورد پژوهش	آلفای کرونباخ
کارایی خدمات	۰.۸۹۰
تحقق خدمات	۰.۷۵۱
در دسترس بودن خدمات	۰.۸۶۴
رعایت حریم خصوصی	۰.۸۹۴

۶. یافته های پژوهش

روش آماری مورد استفاده در این پژوهش در زیر به اختصار توضیح داده شده‌اند. در این تحقیق برای تحلیل اولیه داده‌ها از smart ۱۳, ۲۸ pls و برای آزمون فرضیه‌های تحقیق، از مدل رگرسیون خطی استفاده شده است.

۱.۶. آمار توصیفی

جدول ۲. آمار توصیفی

جنسیت	نمونه	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	زن	۲۰۱	۷۲.۳۰
	مرد	۷۷	۲۷.۷۰
تحصیلات	لیسانس	۷۵	۲۶.۹۸
	کارشناسی ارشد	۱۱۱	۳۹.۹۳
	دکتری	۹۲	۳۳.۰۹

۲.۶. آمار استنباطی

جدول ۳. آزمون فرضیه‌های پژوهش

ضریب استاندارد	ضریب معناداری	Sig.	ضریب استاندارد
کارایی خدمات	۰.۶۴۳	۰.۰۰۰	۰.۶۴۳
تحقق خدمات	۰.۲۰۱۰	۰.۰۴۸	۰.۲۰۱۰
در دسترس بودن خدمات	-۱.۵۰۰	۰.۱۳۸	-۱.۵۰۰
رعایت حریم خصوصی	۰.۳۳۳	۰.۰۰۰	۰.۳۳۳

۷. بحث و نتیجه گیری

آموزش و توسعه نیروی انسانی بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اداره بنادر و دریا نوردی لنگه تاثیر دارد.

در شرایط متحول و متغیر کنونی، سازمان‌ها برای دستیابی به کارایی و اثربخشی تر بیش و در نهایت دستیابی به اهداف تعیین شده‌شان ناگزیرند که توجه کافی را به منابع انسانی خود مبذول بدارند. شاید بیش از هر چیزی آموزش و توسعه نیروی انسانی در مورد افراد است که بر کارایی و عملکرد آنان تاثیر می‌گذارد و باعث می‌شود که کارکنان راضی دانش سازمانی را ترویج دهند و موجب کاهش فرسودگی شغلی در محیط کاری شوند. بنابراین آموزش

و توسعه نیروی انسانی بر کاهش فرسودگی شغلی تأثیر معناداری دارد. حال به سراغ شدت و جهت تأثیر بر اساس ضریب B یا همان ضریب رگرسیونی می‌رویم. که در این پژوهش شدت تأثیر آموزش و توسعه نیروی انسانی بر کاهش فرسودگی شغلی مثبت گزارش شده است. نتایج حاصل از انجام این پژوهش با پژوهش‌های همسویی دارد. اداره بنادر و دریا نوردی لنگه تاثیر دارد.

قابلیت استخدام کارکنان به عنوان توانایی فرد در شناسایی و تشخیص فرصت‌های شغلی و حرفه‌ای در درون سازمان و بین سازمان‌ها در طول کار راه تعریف می‌شود. این مفهوم مهمترین عامل تعیین کننده انطباق

انتشار دانش و تجارب خود تلاش می‌کنند و باعث کاهش فرسودگی شغلی در سازمان شوند.

برنامه های کاری منعطف بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اداره بنادر و دریا نوردی لنگه تاثیر دارد.

برنامه کاری منعطف باعث می شود که فرد با توجه به قرار گرفتن در شرایط کاری متفاوت و عدم یکجا نشینی باعث کاهش فرسودگی شغلی در فرد شود.

فرصت های شغلی برابر بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اداره بنادر و دریا نوردی لنگه تاثیر دارد.

از سوی دیگر بیشتر عمر انسان‌ها در سازمان‌ها یا در ارتباط با سازمان‌ها سپری می‌شود. نتایج پژوهش پیش رو نشان می‌دهد که دراختیارداشتن افرادی مستعد و توانمند، میتواند نه تنها مزیت رقابتی سازمان محسوب شود؛ بلکه فقدان ویا نقص دیگرمنابع را نیز جبران کند. عملکرد سازمانی تا حد زیادی وابسته به عملکرد نیروی انسانی سازمان است. از این رو، سازمان هادر استخدام و گزینش نیروی انسانی، باید عواملی را مورد توجه قراردهند که برعملکرد موفق فرد در سازمان مؤثرباشد کارمندانی که تحصیلات عالی دارند یا آن‌هایی که از سطح تجربه و مسئولیت‌پذیری بالایی در کار برخوردار بوده و زمان زیادی را صرف انجام وظایف محوله خود می‌نمایند، انتظار دارند بیشتر از آن‌هایی که این ویژگی‌ها را ندارند پاداش دریافت نمایند در نتیجه این افراد در سازمان با توجه به نقش مهمی که برای کارمندانی که از نظر علمی در سطح پایین‌تری قرار دارند بر عهده دارند زیرا این کارمندان در زمینه انتشار دانش و اطلاعات در سازمان تلاش مضاعفی دارند و شاید بتوان گفت دلیل اینکه توقع دریافت پاداش و یا اضافه حقوق یا تشویقی دارند دانستن این مساله است که نقش مهمی درکاهش افسردگی شغلی بر عهده دارند. نتایج حاصل از انجام این پژوهش با پژوهش‌های (رد و آشیل، ۲۰۰۹) همسویی دارد. نتایج پژوهش پیش رو نشان می‌دهد که عوامل محیطی محیط کار نقش مهمی در ارتقای سلامت فرد ایفا میکند چرا که شاغلین بیش از ۲۰ درصد زمان بیداری خود را در محیط کار سپری مینمایند. اهمیت ارتقای سلامت روانی کارکنان در محیط کار در مقوله تولید و بهره‌وری بسیار بدیهی و روشن است. و توجه انسان به این منبع اصلی افزایش بهره‌وری بسیار مهم بنظر میرسد. هر

پذیری و موفقیت فرد در محیط کاری متلاطم امروزی محسوب می‌شود. عوامل و شرایط متعددی نظیر؛ عوامل فردی، سیاست های سازمانی و ... بر ارتقای قابلیت استخدام کارکنان موثر هستند در نتیجه می توان گفت که استخدام کارکنان با توجه به روحیات مناسب آن ها می تواند بر کاهش فرسودگی اثر گذار باشد.

- ارتباط موثر با کارکنان ارزیابی عملکرد بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اداره بنادر و دریا نوردی لنگه تاثیر دارد.

مدیریت ارتباط با کارمندان نقش بسیار مهمی در پیشبرد اهداف سازمان ایفا می‌کند. مدیریت ارتباط با کارکنان بر نحوه عملکرد ارتباط مدیر با کارمندان موثر است و منجر به تحقق اهداف فردی و سازمانی می‌شود. از آن جایی که مدیران و کارمندان رابطه متفاوتی نسبت به همکار و دوست با یکدیگر دارند، بنابراین بسیار مهم است که روابط بین این کارمندان به شکل مناسبی از هر دو طرف قوی باشد زیرا وجود ارتباط کاری موثر بین کارکنان در محیط کار باعث کاهش فرسودگی شغلی در فرد می‌شود.

نتایج حاصل از انجام توسعه مدیریت بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اداره بنادر و دریا نوردی لنگه تاثیر دارد.

توسعه مدیریت می‌تواند موجب ایجاد حس مسئولیت فرد به یکدیگر شود و در نهایت رشته‌های پیوند میان این اعضای سازمان را از به وجود آورد. به طور کلی در دنیای کنونی، موفقیت کسب و کار وابسته به استفاده مؤثرمدیران از منابع چهارگانه مالی، فیزیکی، اطلاعاتی و انسانی بوده و از طرف دیگر استفاده مؤثر از سایر منابع، وابسته به قابلیت های منابع انسانی هر سازمان بوده و این امر را میتوان دلیل مبارزه های تهاجمی سازمان ها در جذب و حفظ منابع انسانی ماهر قلمداد کرده و پیشرفت و توسعه را منوط به داشتن مدیران متخصص و ماهر دانست زیرا زمانی که کارمندان از شرایط موجود در سازمان راضی باشند قطعاً تلاشی در جهت انتشار دانش و اطلاعات و تجارب کاری خود به دیگر اعضای سازمان خواهند داشت نتایج پژوهش پیش رو بیانگر این امر است که توسعه مدیریت در اداره بنادر و دریا نوردی لنگه به‌عنوان یکی از اصول اساسی سازمان در نظر گرفته شده است و تمامی مدیران جهت پیشبرد اهداف سازمانی برای کمک به دیگر همکاران از طریق

چرا که شاغلین بیش از ۲۰ درصد زمان بیداری خود را در محیط کار سپری مینمایند. اهمیت ارتقای سلامت روانی کارکنان در محیط کار در مقوله تولید و بهره‌وری بسیار بدیهی و روشن است. و توجه انسان به این منبع اصلی افزایش بهره‌وری بسیار مهم بنظر میرسد. هر فرد در جریان انطباق با محیط شغلی و اجتماعی خود ناچار می‌شود مسائلی را علیرغم میل باطنی خود متحمل شود. این بی‌علاقگی به کار زمانی که به شدت غیرقابل تحمل شود، به فرسودگی منجر می‌شود. برخی محققان بر این تصورند که توقعات بالا در محیط شغلی موجبات بروز فشارهای شغلی را فراهم می‌آورد و در نهایت فرسودگی شغلی را در دراز مدت ایجاد می‌کند. در مقابل برخی دیگر از محققان اعتقاد دارند که عوامل بیرونی از قبیل درآمد پایین می‌تواند زمینه فرسودگی شغلی را فراهم سازد و کمبود درآمد باعث می‌شود که افراد سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی را تجربه نمایند و احتمال خطر بروز فرسودگی شغلی در میان آنان را افزایش یابد. اما به طور کلی می‌توان گفت که عوامل بسیاری هستند که بر فرسودگی شغلی فرد در سازمان اثر گذار است. نتایج پژوهش پیش رو نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی در میان کارکنان اداره بنادر و دریا نوردی لنگه در حد بالایی نیست و این مساله به طور حاد در این سازمان وجود ندارد و تنها در میان تعداد کمی از افراد مشاهده شده است و که این مساله نیز با ایجاد ارتباط موثر با کارکنان قابل حل است

فرد در جریان انطباق با محیط شغلی و اجتماعی خود ناچار می‌شود مسائلی را علیرغم میل باطنی خود متحمل شود. این بی‌علاقگی به کار زمانی که به شدت غیرقابل تحمل شود، به فرسودگی منجر می‌شود. برخی محققان بر این تصورند که توقعات بالا در محیط شغلی موجبات بروز فشارهای شغلی را فراهم می‌آورد و در نهایت فرسودگی شغلی را در دراز مدت ایجاد می‌کند. در مقابل برخی دیگر از محققان اعتقاد دارند که عوامل بیرونی از قبیل درآمد پایین می‌تواند زمینه فرسودگی شغلی را فراهم سازد و کمبود درآمد باعث می‌شود که افراد سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی را تجربه نمایند و احتمال خطر بروز فرسودگی شغلی در میان آنان را افزایش یابد. اما به طور کلی می‌توان گفت که عوامل بسیاری هستند که بر فرسودگی شغلی فرد در سازمان اثر گذار است. نتایج پژوهش پیش رو نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی در میان کارکنان اداره بنادر و دریا نوردی لنگه در حد بالایی نیست و این مساله به طور حاد در این سازمان وجود ندارد و تنها در میان تعداد کمی از افراد مشاهده شده است و که این مساله نیز با ایجاد ارتباط موثر با کارکنان قابل حل است.

۸. بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش پیش رو نشان می‌دهد که عوامل محیطی محیط کار نقش مهمی در ارتقای سلامت فرد ایفا میکند

۷. منابع و مواخذ

ابراهیمی، سمیه، شوشی نسب، پروین، معین فرد، محمدرضا. (۱۳۹۵). بررسی و مقایسه مدیریت زمان و فرسودگی شغلی در کارکنان فعال و غیر فعال دانشگاه حکیم سبزواری. مدیریت منابع انسانی در ورزش: ۱۱۳-۱۲، (۱)، ۴، ۱۰، ۲۲۰۴۴/shm.۲۰۱۶، ۸۷۷

احمدی، میثم و نجاری، علی و همتی، زینب، ۱۴۰۰، رابطه بین اقدامات مدیریت منابع انسانی، محیط اخلاقی و عملکرد سازمانی، روابط گمشده، هفتمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت امور مالی، تجارت، بانک، اقتصاد و حسابداری، ۱۲-۲۴۵

جمال سلیمی، ناصر یوسفی، عباس احمدی. ۱۳۹۷. مطالعه رابطه بین کارکرد های مدیریت منابع انسانی در محیط های

یادگیری با فرسودگی شغلی در بین مدیران دبیرستان: مطالعه موردی. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۲۴۷-۲۶۸.

حاجی آخوندی، علیرضا و توکلی، غلامرضا و اخوان، پیمان و منطقی، منوچهر، ۱۴۰۰، رابطه مدیریت راهبردی منابع انسانی و نوآوری در خدمات با توجه به نقش اخلاق حرفه‌ای کارکنان، ۲۳۵-۲۶۵

رستمی، رحیم و حسانی خبر، حمزه و عابدی، کاظم و علیپور، بیژن، ۱۴۰۰، بررسی تاثیر اخلاق حرفه‌ای بر وفاداری کارکنان، فرسودگی شغلی و مسئولیت پذیری اجتماعی (مورد مطالعه: کارکنان پالایشگاه گاز ایلام)، دومین کنفرانس بین‌المللی چالش‌ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری، دامغان، ۱۲۴۴۵۵۶، <https://civilica.com/doc/1244556>

سازمانی، ششمین کنفرانس بین المللی تحقیقات پیشرفته در علوم، مهندسی و فناوری، تهران، ۳۶۵-
علی شیرازی، سیده منصوره حسینی رباط. ۱۳۹۳. تحلیل تاثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر حفظ کارکنان. مدیریت توسعه و تحول ۱۸-۱۱-۱۹.

معادی، سعید، ۱۳۹۵، افسردگی سازمانی چالش پیش روی مدیریت منابع انسانی، ششمین کنفرانس ملی و چهارمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت، تهران، ۶۰۴۷۵۹،
<https://civilica.com/doc/604759>

Janjua B. H., Gulzar A. (۲۰۱۴). The Impact of Human Resource Practices on Employee Commitment and Employee Retention in Telecom Sector of Pakistan: Exploring the Mediating Role of Employee Loyalty. IOSR Journal of Business and Management. ۱۶(۱)

Li, Y., et al. (۲۰۲۰). "The impact of teaching-research conflict on job burnout among university teachers." International Journal of Conflict Management ۳۱(۱): ۷۶-۹۰.

Mushtaq, W., et al. (۲۰۲۱). "Effect of cyberbullying on employee creativity: examining the roles of family social support and job burnout," pp ۴۵۲-۴۲۳

Rod, M. and N. J. Ashill (۲۰۰۹). "Symptoms of burnout and service recovery performance." Managing Service Quality: An International Journal ۱۹(۱): ۶۰-۸۴.

Sheikh M.A., Qamar W-U., Iqbal F. (۲۰۱۲). Impact of Human Resource Management (Hrm) Practices on Employees Retention, www.iub.edu.pk

زندبينا، ن.، و کشوری، م.، و خیرآبادی، غ. (۱۳۹۹). بررسی ارتباط عملکرد خانواده با استرس، اضطراب و افسردگی خلبانان نیروی هوایی اصفهان در سال ۹۷-۹۸. علوم مراقبتی نظامی. ۷(۳) (مسلسل ۲۵)، ۱۹۸-۲۰۶.

عربشاهی کریزی، احمد و غلامی نژاد، علیرضا، ۱۴۰۰، بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی اسلامی بر فضیلت سازمانی با نقش میانجی اخلاق کاری، ۱۲۲۷۰۶۱،
<https://civilica.com/doc/1227061>، عطایی، محسن و رضایی، علی اصغر، ۱۴۰۰، رابطه بین اقدامات مدیریت منابع انسانی، محیط اخلاقی و عملکرد

Alnaqbi W. (۲۰۱۱). The Relationship between Human Resource Practices and Employee Retention. Degree of Doctor. Edith Cowan University.

Chang, Wang Jing April & Huang, Tung Chun (۲۰۰۵). "Relationship between strategic human resource management and firm performance a contingency perspective". International Journal of Man power. Vol. ۲۶, NO. ۵, pp. ۴۳۴- ۴۴۹.

Alnaqbi W. (۲۰۱۱). The Relationship between Human Resource Practices and Employee Retention. Degree of Doctor. Edith Cowan University.

Guo, j. Juan Chen, Jie Fu, Xinling Ge, Min Chen, Yanhui Liu, ۲۰۱۶, Structural empowerment, job stress and burnout of nurses in China, Applied Nursing Research, Volume ۳۱, Pages ۴۱-۴۵, Henrik Gustafsson, Maicon Carlin, Leslie Podlog, Andreas Stenling, Magnus Lindwall, ۲۰۱۸, Psychology of Sport and Exercise - Volume ۳۵, Pages ۱۱۸-۱۲۵