

# ارزیابی تاثیر ابعاد رضایت ادراک شده با نقش میانجی‌گری میزان اعتماد مشتری بر تمایل به خرید مجدد بیمه‌نامه از شعب بیمه (مورد مطالعه: شعب فعال بیمه دانا در استان گیلان)

نیما بیور\*، 171،

1397-05-08

پژوهش حاضر با هدف تبیین رفتار شهروندی کارکنان شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداختی با توجه به رهبری اصیل و ارزیابی بنیادین فرد از خویشتن و نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی انجام پذیرفته. روش پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از نظر شیوه جمع‌آوری داده‌ها توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. از طریق روش نمونه‌گیری در دسترس 79 کارمند از بین 200 کارمند شرکت های ارائه دهنده خدمات پرداخت الکترونیک انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های رهبری اصیل، ارزیابی‌های بنیادین فرد از خویشتن، توانمندسازی روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی استفاده شد. برای سنجش روایی پرسشنامه تحقیق حاضر از روش روایی محتوایی استفاده شده است. برای این منظور پرسشنامه موجود به تایید جمعی از اساتید رسیده و سپس مورد استفاده قرار گرفته است. برای تعیین پایایی پرسشنامه نیز ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌ها محاسبه شده است. روش مورد استفاده جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها در این تحقیق، از شیوه کمی می باشد که در قالب آمار توصیفی و استنباطی انجام گرفته است. یافته‌ها نشان می‌دهد رهبری اصیل و ارزیابی‌های بنیادین فرد از خویشتن بر روی رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب با مقدار 3.688 و 2.863 تاثیر مثبت دارند اما رابطه بین توانمندسازی روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی مورد تایید قرار نگرفت. همچنین توانمندسازی روانشناختی نقش میانجی در رابطه بین رهبری اصیل و ارزیابی‌های بنیادین فرد از خویشتن بر روی رفتار شهروندی سازمانی با مقدار 2.95 ایفا می‌کند. واژگان کلیدی:

کلمات کلیدی : رفتار شهروندی سازمانی ، رهبری اصیل ، ارزیابی های بنیادین فرد از خویشتن ، خدمات ، اعتمادسازی

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)