

## توارث رفتار مصرف کننده: ارائه مدل برای بهبود خدمات بانکی بر اساس نظریه مم ها با تاکید بر مولفه های اخلاقی

مهدی احسانی فرد<sup>۱</sup>، دکتر فرشاد فائزی رازی<sup>۲\*</sup>، دکتر علی اکبر امین بیدختی<sup>۳</sup>

۱. گروه مدیریت بازرگانی، واحد سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان، ایران

۲. گروه مدیریت صنعتی، واحد سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان، ایران

۳. گروه مدیریت، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

(تاریخ دریافت: ۹۹/۰۶/۱۰، تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۸/۱۲)

### چکیده

**زمینه:** مم یک تئوری توارثی و ایده، رفتار یا روشی است که از طریق فرهنگ از فردی به فرد دیگر منتشر می‌شود. تئوری توارث‌ها از نظر میزان سازگاری و قابلیت، یعنی تطبیق با محیط فرهنگی - اجتماعی که در آن پخش شده‌اند، متفاوت هستند. مم های سازگارتر و با قابلیت بیشتر، در منتقل شدن، سرایت کردن به افراد بیشتر و در نتیجه گسترده شدن و پخش شدن در جمعیت بزرگتر موفق تر خواهند بود. می‌توان مفاهیم موجود در این تئوری را برای الگوی تکامل فرهنگی به کار برد، بنابراین، این تحقیق با هدف ارائه مدل مناسب برای بهبود خدمات بانکی بر اساس نظریه مم‌ها شکل گرفت.

**روش:** تحقیق حاضر با استفاده از روش آمیخته (کمی و کیفی) انجام شده است. در فاز کیفی: جامعه آماری خبرگان امور بانکی (روسا و معاونین بانک) استان سمنان بودند که با استفاده از تکنیک گلوله برفی ۱۵ خبره به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار مصاحبه نیمه ساختاریافته بود و داده‌ها با تکنیک دلفی مورد تحلیل قرار گرفتند. در فاز کمی، روش علی-مقایسه‌ای بود و جامعه آماری مشتریان بانک های سمنان بودند که ۲۰۹ نفر به روش در دسترس به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار پرسشنامه محقق ساخته بود و داده‌ها با تحلیل عاملی و آزمون-فریمن مورد تحلیل قرار گرفتند.

**یافته‌ها:** نتایج بخش کیفی ۳۸ شاخص را در قالب ۴ مفهوم اصلی ارائه کرد و بخش کمی نشان داد مدل تحقیق از برازندگی لازم برخوردار بود.

**نتیجه گیری:** ۴ بعد اخلاقی، خدمات رفاهی، مسئولیت پذیری و عوامل سازمانی نقش مهمی در بهبود خدمات بانکی دارند که بعد اخلاقی در صدر و عوامل سازمانی در پایینترین الویت در خدمات بانکی قرار می‌گیرند.

**کلید واژگان:** نظریه مم ها، خدمات بانکی، توارث رفتار مصرف کننده، اخلاق

### سر آغاز

علم تئوری توارثتیک نیز بعد از معرفی تئوری توارث به عنوان مطالعه الگوهای تکاملی انتقال اطلاعات، ظهور یافته است. براساس دانش تئوری توارثتیک، ویژگی‌های فرهنگی<sup>۳</sup> می‌توانند از یک شخص به شخص دیگر همانند ژن‌ها یا ویروس‌ها منتقل شوند. تئوری توارث‌ها از نظر میزان سازگاری<sup>۴</sup> و قابلیت، یعنی تطبیق با محیط فرهنگی - اجتماعی که در آن پخش شده‌اند، متفاوت هستند. مم های سازگارتر و با قابلیت بیشتر، در منتقل شدن، سرایت کردن به افراد بیشتر و در نتیجه

تئوری توارث<sup>۱</sup> گاه به عنوان یک تکرار کننده فرهنگ و واحدی برای تکامل فرهنگی تعریف می‌شود (۱) یعنی عنصری از فرهنگ مانند سنت، باور یا آداب و رسوم که می‌تواند در حافظه حفظ شده و به حافظه یا ذهن فردی دیگر منتقل یا کپی شود. تئوری توارث می‌تواند بیانگر بخش‌هایی از ایده‌ها، عادات، مهارت‌ها، ارزش‌های اخلاقی و زیبایی شناسی، نظریه‌ها، رویه‌ها، طرح‌ها یا هر چیز دیگری که به‌طور عمومی یاد گرفته می‌شود باشد، که به دیگران منتقل می‌شود.

نویسنده مسئول: نشانی الکترونیکی: [f.faezi@semnaniau.ac.ir](mailto:f.faezi@semnaniau.ac.ir)

گسترده شدن و پخش شدن در جمعیت بزرگتر موفق تر خواهند بود. مم ها پدیده‌هایی ویروس مانند هستند که ممکن است از طریق انتخاب طبیعی<sup>۵</sup> به روشی مشابه تکامل طبیعی<sup>۶</sup> به وجود بیایند. مم ها این کار را از طریق فرآیندهای تغییر، تقلید، رقابت و توارث انجام می دهند که هر کدام از آن ها بر موفقیت تکثیرپذیری<sup>۷</sup> آن اثر می گذارد. مم ها از طریق رفتاری که در میزبانان خود شکل می دهند تکثیر می شوند. مم هایی که با فراوانی کمتری منتشر شوند منقرض خواهند شد، در حالی که ممکن است سایر آن ها باقی مانده، پخش شده و کم و بیش تقلید شوند. مم هایی که با بالاترین اثرگذاری تکرار شوند موفقیت بیشتری را نیز کسب می کنند و برخی نیز به نحو کارآمدی تکثیر می شوند (۲) شباهت بیولوژیک تئوری توارث ها با ژن ها به ما این اجازه را می دهد که مفاهیم تکامل و نظریه های علم بیولوژی را برای الگوی تکامل فرهنگی به کار برد. یکی از عرصه هایی که می توان بر اساس تئوری توارث و دیدگاه مم ها<sup>۸</sup> مورد بررسی قرار داد حوزه مدیریت است.

به دلیل حاکمیت روح مشتری مداری<sup>۹</sup> در تفکر مدیریت، ارتباط با مصرف کننده، به عنوان هدف در فعالیت های مدیریتی مطرح شده است و با شناسایی و طبقه بندی انتظارات مصرف کنندگان می توان به طراحی بهینه برنامه های ارتقای کیفیت متناسب با نیاز واقعی آنها کمک کرد (۳). کیفیت<sup>۱۰</sup> هیچ معنا و مفهومی به جز هر آنچه مشتری واقعا می خواهد، ندارد. به عبارت دیگر، یک محصول زمانی با کیفیت است که با خواسته ها و نیازهای مشتری انطباق داشته باشد؛ بنابراین کیفیت باید به عنوان انطباق با نیاز مصرف کننده تعریف شود. نیازهای مشتریان تعیین کننده سطوح کیفیت مورد انتظار خدمات است و سطوح بالای کیفیت خدمات می تواند مزیت رقابتی تلقی شود. (۴ و ۵). بنابراین در بهبود خدمات گام اول توجه به رفتار مصرف کننده<sup>۱۱</sup> است.

محققانی که بر روی رفتار مصرف کننده تحقیق می کنند سعی کرده اند تفاوتها در رفتار مصرف کننده را با تکیه بر تئوری های توارث و نظریه مم توضیح دهند (۶). مم یا مم رفتار یا روشی است که از طریق فرهنگ از فردی به فرد دیگر منتشر می شود. یک مم به عنوان واحدی عمل می کند برای انتقال ایده های فرهنگی، نمادها، یا رسم هایی که قابل انتقال هستند از ذهنی به ذهن دیگر از طریق نوشتار، سخنرانی، ژست ها، مناسک یا سایر پدیده های تقلیدپذیر با مضمونی قابل تقلید. ما میان این مفهوم، مم ها را به عنوان همسانی برای ژن ها در نظر می گیرند، از این منظر که آن ها خود تکثیر، جهش یابنده و واکنش پذیر نسبت به فشارهای انتخاب کننده هستند. مم ها از طریق رفتاری که در میزبانان خود شکل می دهند تکثیر می شوند. مم هایی که با فراوانی کمتری منتشر شوند منقرض خواهند شد، در حالی که ممکن است سایر آن ها باقی مانده، پخش شده و کم و بیش تقلید شوند. مم هایی که با بالاترین اثرگذاری تکرار شوند موفقیت بیشتری را نیز کسب می کنند و برخی نیز به نحو کارآمدی تکثیر می شوند (۷). حوزه های از مطالعات که «ممتیکس» نامیده می شود در دهه ۱۹۹۰ میلادی پدید آمد تا مفاهیم انتقال مم ها<sup>۱۲</sup> را تحت چارچوب مدلی کامل بررسی کنند. برخی محققان حوزه مدیریت با ورود به حوزه ممتیکس رفتارهای مصرف کننده را بر

این مبنا مورد تحلیل قرار داده اند و بیان کرده اند ویژگی های اخلاقی، فرهنگی و آداب و رسوم و مم هایی هستند که با اثر گذاری بالایی تکرار می شوند و بی شک می توانند رفتار مصرف کننده در انتخاب محصولات و رضایت از برند را تحت تاثیر قرار دهند (۸-۱۰). بنابراین می توان گفت بر اساس نظریه مم ها ویژگی های فرهنگی، اخلاقی و آداب و رسوم رفتار مصرف کننده را تا حدود زیادی جهت می دهد و مدیران برای بهبود کیفیت خدمات خود باید این متغیرها را مورد توجه قرار دهند.

بنابراین در پژوهش حاضر، با توجه به افزایش رقابت در بازار خدمات مالی، و اینکه سازمان های عرضه کننده خدمات مالی مانند بانک ها نیز نیازمند اتخاذ استراتژی هایی هستند که علاوه بر حفظ مزایای رقابتی آنها در بازار، موجب افزایش سهم آنها در این بازار شود، بر آن شد مدل مناسب برای بهبود خدمات بانکی را بر اساس نظریه مم ها ارائه نماید.

## روش

تحقیق حاضر با استفاده از روش آمیخته (کمی و کیفی) انجام شده است.

در فاز کیفی: جامعه آماری خبرگان امور بانکی (روسا و معاونین بانک) استان سمنان بودند که با استفاده از تکنیک گلوله برفی ۱۵ خبره به عنوان نمونه انتخاب شدند. ویژگی های جمعیتی گروه نمونه در جدول ۱ ارائه شده است. ابزار مصاحبه نیمه ساختاریافته بود و داده ها با تکنیک دلفی مورد تحلیل قرار گرفتند.

جدول ۱: آمار جمعیت شناختی (فاز کیفی و کمی)

کیفی			
متغیر	سطوح	فراوانی	درصد فراوانی
سن	۴۰-۴۵ سال	۱	۶/۶۶
	۴۵-۵۵ سال	۱۰	۶۶/۶۸
	۵۵-۶۰ سال	۴	۲۶/۶۶
سمت سازمانی	کارمند باجه	۸	۵۳/۳۳
	معاون	۳	۲۰
	رئیس بانک	۴	۲۶/۶۷
مدرک تحصیلی	کارشناسی	۹	۶۰
	کارشناسی ارشد	۴	۲۶/۶۷
	دکتری	۲	۱۳/۳۳
کمی			
متغیر	سطوح	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	زن	۳۸	۱۸/۱۸
	مرد	۱۷۱	۸۱/۸۲
سن	۳۰-۴۰ سال	۱۰۹	۵۲/۱۵
	۴۰-۵۰ سال	۴۳	۲۰/۵۷
	۲۰-۳۰ سال	۳۱	۱۴/۸۳
	۵۰ سال به بالا	۲۰	۹/۵۶
	کمتر از ۲۰ سال	۶	۲/۸۹
مدرک تحصیلی	کارشناسی و پایین تر	۱۷۹	۸۵/۶۴
	کارشناسی ارشد	۲۰	۹/۵۶
	دکتری	۱۰	۴/۷۸

### یافته ها

**یافته های بخش کیفی:** در مجموع از ۱۵ خبره مصاحبه به عمل آمد که حاصل آن ۳۸ شاخص در قالب ۴ مفهوم اصلی بوده است. جدول زیر نتایج بخش کیفی را مشخص می کند:

در فاز کمی: جامعه آماری مشتریان بانک های سمنان بودند که ۲۰۹ نفر به روش در دسترس به عنوان نمونه انتخاب شدند. ویژگی های جمعیت شناختی نمونه در جدول ۱ ارائه شده است. ابزار پرسشنامه محقق ساخته (در بخش کیفی) بود و داده ها با تحلیل عاملی و آزمون- فریمن مورد تحلیل قرار گرفتند.

جدول ۲: نتایج بخش کیفی

متغیر اصلی	ابعاد اصلی	شاخص ها
	مسئولیت پذیری	احساس مسئولیت نسبت به مشتری ناراضی
		تعهد در قبال مشتری
		احساس مسئولیت در زمینه ارائه خدمت
عوامل اخلاقی		صداقت و شفافیت در کار
		رعایت ارزش اخلاقی
		ترجیح منافع مشتری بر خود
		تکریم مشتری و ارباب رجوع
		آموزش کارکنان بانک در زمینه فرهنگی و اخلاقی
		طبقه اجتماعی و نحوه برخورد با مشتری
		رفتار محترمانه و رعایت برابری جنسیت
		مسائل خانوادگی و ژنتیکی ریشه دار در اخلاق فرد
		جلب اعتماد ارباب رجوع
		احوال پرسى و همدردى با مشتریان
		پذیرا شدن مشتریان در خارج از سرویس اداری
		خدمات منحصر به فرد و متمایز
بهبود خدمات بانکی	عوامل سازمانی	استفاده از نیروی متخصص
		صرفه جویی در وقت
		تصویر و شهرت برند
		افزایش کادر پشت باجه ها
		استفاده از نیروهای جوان و تحصیل کرده
خدمات رفاهی		شایسته سالاری
		مناسبت های مذهبی و ضیافت های خیریه انسان دوستانه
		ارائه خدمت با سرعت و دقت
		ارائه خدمات خاص و مشاوره به مشتری
		اعطای جوایز و هدایا برای مناسبت های مختلف
		کیفیت خدمت رسانی
		ارزش خدمت ارائه شده
		هزینه کارمزد تسهیلات
		امکان دسترسی سریع مشتری به بانک
		نمای ظاهری بانک
		میزان سود پرداختی به سپرده ها
		مشتریان بازنشسته به عنوان یک هدف
		افزایش فعالیت های اجتماعی
		در نظر گرفتن گروه های سنی مختلف
		بالا بردن امنیت و کیفیت سیستم ها و خدمات
		جامعیت و تکمیل نرم افزارها و اپلیکیشن های موجود
		افزایش سقف مجاز برای تراکنش های غیر حضوری
		میزان وام دهی و درصد بهره

مرحله سوم کشیده شود. در مرحله سوم توافق خبرگان در مورد تمامی شاخص های باقیمانده بیشتر از ۰,۵ بود و زیرفاکتورهای تحقیق تأیید شدند و نظر سنجی در همین مرحله متوقف شد. بنابراین در طی سه مرحله از ۳۸ زیر فاکتور، ۲ زیر فاکتور (افزایش کادر پشت باجه ها و در نظر گرفتن گروه های سنی مختلف) به دلیل اینکه نظر خبرگان دارای اهمیت کمتر از ۰,۵ بوده است و ۳۶ زیر فاکتور مورد تأیید نهایی قرار گرفت. در جدول زیر سه مرحله مصاحبه مورد بررسی قرار گرفته است.

نتایج حاصل از مصاحبه های عمیق در مرحله کیفی در قالب یک مدل و پرسشنامه اولیه در اختیار خبرگان قرار گرفت تا میزان موافقت و مخالفت اعضا مشخص شود. در مرحله اول نظر سنجی میان خبرگان و با استفاده از نرم افزار اسپاس اس آزمون کندال اجرا شد و برای ۳۸ زیر فاکتور مورد تحلیل قرار گرفت. در مرحله اول ۱ فاکتور مورد توافق همگانی نبود و ضریب کمتر از ۰,۵ را به خود اختصاص داد. در مرحله دوم ۱ فاکتور دیگر نیز از توافق جمعی خارج شد تا کار نظر سنجی به

جدول ۳: نتایج سه مرحله نظر سنجی مصاحبه

ابعاد اصلی	شاخص ها	مرحله اول	مرحله دوم	مرحله سوم
مسئولیت پذیری	احساس مسئولیت نسبت به مشتری ناراضی	۰/۵۷	۰/۵۸	۰/۶۱
	تعهد در قبال مشتری	۰/۷۰	۰/۶۴	۰/۷۳
	احساس مسئولیت در زمینه ارائه خدمت	۰/۶۴	۰/۵۲	۰/۶۹
عوامل اخلاقی	صداقت و شفافیت در کار	۰/۷۶	۰/۶۸	۰/۶۱
	رعایت ارزش اخلاقی	۰/۵۹	۰/۶۱	۰/۶۹
	ترجیح منافع مشتری بر خود	۰/۷۰	۰/۷۰	۰/۶۱
	تکریم مشتری و ارباب رجوع	۰/۶۴	۰/۵۸	۰/۷۳
	آموزش کارکنان بانک در زمینه فرهنگی و اخلاقی	۰/۶۱	۰/۷۴	۰/۶۸
	طبقه اجتماعی و نحوه برخورد با مشتری	۰/۵۱	۰/۷۰	۰/۵۸
	رفتار محترمانه و رعایت برابری جنسیت	۰/۶۸	۰/۷۴	۰/۵۰
	مسائل خانوادگی و ژنتیکی ریشه دار در اخلاق فرد	۰/۷۱	۰/۷۵	۰/۵۸
	جلب اعتماد ارباب رجوع	۰/۵۳	۰/۶۴	۰/۶۳
	احوال پرسی و همدردی با مشتریان	۰/۷۲	۰/۵۳	۰/۵۸
عوامل سازمانی	پذیرا شدن مشتریان در خارج از سرویس اداری	۰/۵۵	۰/۵۶	۰/۶۰
	خدمات منحصر به فرد و متمایز	۰/۶۷	۰/۶۳	۰/۵۳
	استفاده از نیروی متخصص	۰/۷۶	۰/۵۲	۰/۷۲
	صرفه جویی در وقت	۰/۵۹	۰/۵۷	۰/۷۲
	تصویر و شهرت برند	۰/۵۴	۰/۵۶	۰/۷۵
	افزایش کادر پشت باجه ها	۰/۶۳	۰/۴۴	-
	استفاده از نیروهای جوان و تحصیل کرده	۰/۵۷	۰/۵۶	۰/۵۶
خدمات رفاهی	شایسته سالاری	۰/۵۷	۰/۷۵	۰/۶۹
	مناسبت های مذهبی و ضیافت های خیریه انسان دوستانه	۰/۷۱	۰/۷۸	۰/۷۴
	ارائه خدمت با سرعت و دقت	۰/۶۲	۰/۵۵	۰/۵۷
	ارائه خدمات خاص و مشاوره به مشتری	۰/۵۹	۰/۷۶	۰/۶۷
	اعطای جوایز و هدایا برای مناسبت های مختلف	۰/۷۴	۰/۶۲	۰/۷۴
	کیفیت خدمت رسانی	۰/۷۵	۰/۷۳	۰/۷۴
	ارزش خدمت ارائه شده	۰/۷۴	۰/۶۰	۰/۵۲
	هزینه کارمزد تسهیلات	۰/۵۸	۰/۷۸	۰/۶۴
	امکان دسترسی سریع مشتری به بانک	۰/۶۱	۰/۷۴	۰/۵۵
	نمای ظاهری بانک	۰/۷۱	۰/۵۴	۰/۶۴
	میزان سود پرداختی به سپرده ها	۰/۶۹	۰/۶۶	۰/۵۰
	مشتریان بازنشسته به عنوان یک هدف	۰/۵۱	۰/۵۱	۰/۶۵
	افزایش فعالیت های اجتماعی	۰/۵۵	۰/۶۱	۰/۶۸
	در نظر گرفتن گروه های سنی مختلف	۰/۴۶	-	-
	بالا بردن امنیت و کیفیت سیستمها و خدمات	۰/۵۴	۰/۵۶	۰/۵۹
	جامعیت و تکمیل نرم افزارها و اپلیکیشن های موجود	۰/۶۵	۰/۵۱	۰/۶۷
	افزایش سقف مجاز برای تراکنش های غیر حضوری	۰/۷۸	۰/۶۲	۰/۶۵
	میزان وام دهی و درصد بهره	۰/۷۲	۰/۶۶	۰/۵۹

نمودار بالا مدل پژوهش را در حالت معناداری نشان می دهد. اعدادی که در بازه مثبت و منفی ۱,۹۶ باشند غیرقابل قبول می باشند که با توجه به نمودار بالا تمامی اعداد و مسیرها قابل قبول می باشند.

در ادامه به منظور شاخص برآزش مدل می بایست عدد Chi-Square (۱۳۴۵/۱۳) را بر df (۲۰۸) تقسیم نماییم که نتیجه عدد ۶/۴۶ به دست می آید که با توجه به اینکه از ۰/۹ بیشتر می باشد در نتیجه قابل قبول و مطلوب می باشد.

با توجه به موارد بدست آمده و توزیع عوامل و پرسش از مشتریان عوامل مربوط به مدل تحقیق با استفاده از مدل فریدمن الویت بندی شدند. خلاصه آزمون به شرح زیر است.

جدول ۴: آزمون فریدمن

تعداد مشاهده	Chi-Square	df	معناداری
۲۰۹	۶/۹۱	۳	۰/۰۰۰

نتایج جدول نشان میدهد که توزیع عوامل و پرسشنامه در میان مشتریان به درستی انجام شده و حجم نمونه کافی و مساعد بوده است. در ادامه الویت هر یک از مولفه ها قابل مشاهده است.

جدول ۵: آزمون فریدمن (الویت)

رتبه	نمره فریدمن	ابعاد اصلی
۳	۲/۸۹	مسئولیت پذیری
۱	۱/۵۹	عوامل اخلاقی
۴	۳/۱۵	عوامل سازمانی
۲	۲/۵۵	خدمات رفاهی

با توجه به جدول فوق، بعد اخلاقی در صدر و عوامل سازمانی در پایینترین الویت در بازاریابی خدمات بانکی قرار می گیرد.

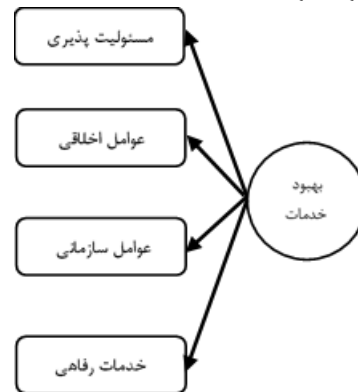
### بحث

بر اساس نتایج به دست آمده ۴ بعد اخلاقی، خدمات رفاهی<sup>۱۳</sup>، مسئولیت پذیری<sup>۱۴</sup> و عوامل سازمانی نقش مهمی در بهبود خدمات بانکی دارند که بعد اخلاقی در صدر و عوامل سازمانی در پایینترین الویت در خدمات بانکی قرار می گیرند.

همسو با تحقیق حاضر تحقیقات نشان می دهند سازمان ها اگر موازین اخلاقی و اصول اخلاقی را رعایت کنند، کیفیت ارائه خدمات بالا رفته و رضایت مشتری جلب خواهد شد (۱۱-۱۳).

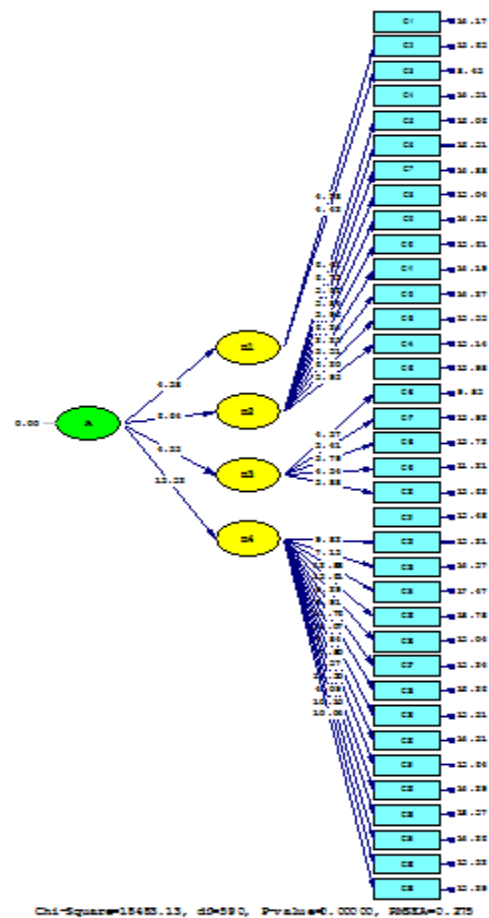
تحقیق حاضر نشان داد بعد از مسائل اخلاقی، خدمات رفاهی یک بانک از دید مشتریان اهمیت بسیار زیادی دارد. وام با نرخ بهره کم، اپ های آنلاین و دسترسی های سریع، پاسخگویی ۲۴ ساعته، سود سپرده و... از جمله مواردی هستند که از دید مشتری دارای اهمیت و ارزش فراوانی است. این یافته با نتایج برخی پژوهش ها همسو است (۱۴-۱۶).

در نهایت با توجه به عوامل بدست آمده و نهایی مدل مفهومی تحقیق به صورت زیر خواهد بود.



نگاره ۱: مدل مفهومی تحقیق

در فاز کمی و در ادامه تأیید مدل نهایی، مدل فعلی در میان ۲۰۹ نفر از مشتریان بانک توزیع شد تا بار عاملی هر یک از عوامل بدست آمده توسط آزمون تحلیل عاملی مرتبه دوم مشخص شود. این مرحله مدل نهایی تحقیق را مشخص خواهد کرد



نگاره ۲: مدل پژوهش در حالت معناداری

پیدا خواهند کرد و از نظر رفتاری و با توجه به نظریه مم این موارد کاملاً مهم و از دید مشتری حائز اهمیت است.

### ملاحظه های اخلاقی

موضوعات اخلاقی همچون؛ سرقت ادبی، رضایت آگاهانه؛ انتشار چندگانه و ... در پژوهش حاضر مورد توجه قرار گرفته اند.

### واژه نامه

1. Inheritance theory	تئوری توارث
2. Ethical values	ارزش های اخلاقی
3. Cultural factors	ویژگی های فرهنگی
4. Adjustment	سازگاری
5. Natural selection	انتخاب طبیعی
6. Natural evolution	تکامل طبیعی
7. Reproducibility	تکثیرپذیری
8. Memes Theory	دیدگاه مم ها
9. Consumer oriented	مشتری مداری
10. Quality	کیفیت
11. Consumer's behavior	رفتار مصرف کننده
12. Memes transfer	انتقال مم ها
13. Welfare services	خدمات رفاهی
14. Responsibility	مسئولیت پذیری
15. Job commitment	تعهد شغلی

### References

- Williams R. (2002). Memtics: a new paradigm for understanding consumer behavior. *Marketing Intelligence and Planning*; 20(3): 162-167 .
- Ferasatkah M. (2009). Meme's theory: an effort for explaining behavior and ethics. *Ae'en Magazine*; 26. (In Persian) .
- Sebastian V. (2014). Neuromarketing and evaluation of cognitive and emotional responses of consumers to marketing stimuli. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*; 127: 753-757.
- Durante KM, Griskevicius V. (2016). Evolution and consumer behavior. *Current Opinion in Psychology*; 10: 27-32.
- Reim W, Sjödin D, Parida V. (2018). Mitigating adverse customer behavior for product-service system provision: An agency theory perspective. *Industrial Marketing Management*; 74: 150-161.
- Huang Q, Lu Y. (2017). Generational perspective on consumer behavior: China's potential outbound tourist market. *Tourism Management Perspectives*; 24: 7-15.
- Damiani J. (2016). Every time you say 'all lives matter' you are being an accidental racist. *Huffington Post*; 2: 695-719

همچنین زمانی که مسئولیت پذیری و میزان تعهد شغلی<sup>۱۵</sup> در یک سازمان به مانند یک فرهنگ باشد، احترام به مشتری و نحوه پاسخگویی تقویت خواهد شد (۱۷)

بر اساس نتایج به دست آمده عوامل سازمانی در خصوص بانک ها الویت چهارم بود. زمانی که یک سازمان از نیروهای خوش برخورد و جوان و تحصیل کرده استفاده کند و یا اینکه کارکنان توانمند و شایسته خود را در دید عموم قرار دهد، مطمئناً اعتماد مشتریان و نظر آنها را جلب خواهد کرد. (۱۸).

با توجه به نتایج بدست آمده پیشنهاد می شود که:

-بخش عمده تمرکز سازمان می بایست بر روی آموزش و تمرین کارکنان خود باشد و فرهنگ اخلاقی و رفتاری مناسب را در برخورد با مشتری را به کارکنان آموزش دهد تا مسئولیت پذیری در آنان تقویت شود.

-میزان صداقت و شفافیت در محیط کار عامل مهمی است. برای مثال چینی صندلی های باجه ها به صورت دایره ای و گرد حالت مناسبی است و مشتریان صفحه کامپیوتر و نحوه آراستگی کارمند را بهتر می بینند و خدمت رسانی را بهتر مشاهده خواهند کرد.

-سازمان باید به نیروی جوان و تحصیل کرده بیشتر بها دهد و با استفاده از مدیریت دانش از افراد با تجربه بهره ببرد تا افراد جدیدتر، ایده پردازتر و انعطاف پذیرتر وارد سیستم شوند.

-خدمات رفاهی خاص و جذاب که برای مشتریان جالب توجه باشد، باید در دستور کار بانک ها قرار بگیرد. مثل وام با نرخ بهره کم، سود سپرده بیشتر و قرعه کشی و اهدای جوایز بیشتر و...

### نتیجه گیری

امروزه متخصصین مدیریت به این باور رسیده اند بهبود خدمات بانکی از همیشه پرچالش می باشد. بانک ها باید با توجه بیشتر به داده ها برای ایجاد ارتباطات شخصی تر، تجربه مشتری را بهبود بخشند. با استفاده از نظریه مم می توان دریافت چه عواملی بیشتر رفتار مصرف کننده را تحت تاثیر قرار می دهد. در این تحقیق ابتدا نظریه مم ها که در خصوص نفوذ یک سری اخلاقیات و فرهنگ ها مشخص در افراد است صحبت شد و در نهایت به سراغ عواملی رفت که با توجه به رفتار مشتریان باعث می شود تا بانک بتواند سهم بازار مناسبی را از طریق بهبود خدمات بانکی بدست آورد. به طور کلی نظریه مم ها ایده، رفتار یا روشی است که از طریق فرهنگ از فردی به فرد دیگر منتشر می شود و اغلب با هدف انتقال یک پدیده مشخص، موضوع یا معنایی که توسط آن بازنمایی می شود. این امر در رفتار و اخلاق کارکنان، عوامل سازمانی و نوع امکانات و تبلیغات یک بانک می تواند نمایانگر شود تا مشتریان با راحتی بیشتری بانک مورد نظر خود را پیدا کنند. در این تحقیق چهار عامل اصلی، مسئولیت پذیری، اخلاق، عوامل سازمانی و خدمات رفاهی از طریق مطالعات و مصاحبه های عمیق بدست آمد. که بعد اخلاقی از بالاترین درجه اهمیت برخوردار بود. سازمان ها اگر موازین اخلاقی و اصول اخلاقی را رعایت کنند، بدیهی است که مشتریان ارتباط مناسبی

14. Khan-Bloki S, Sabokro M. (2015). Investigating the effect of welfare facilities and services on the motivation of Mehr Eghtesad Bank employees. Shiraz: National Ocean Management Conference.
15. Abasgholipour M. (2010). Factors affecting the performance of banks. Journal of Bank and Economy; 106: 24-35. (In Persian) .
16. Nazeri A, Khakzar-Bafrooi M, Babaiov L. (2015). Investigating the impact of internet banking services on customer satisfaction of welfare bank in Tehran. Journal of Business Reviews; 74. (In Persian) .
17. Mostafanejad H. (2012). Investigating the factors affecting employees' job commitment. Disciplinary Management Research; 7(2): 238-252. (In Persian).
18. Safarnia H. (2011). Investigating the effective factors in creating and strengthening the organizational commitment of the employees of state-owned banks. Management Research in Iran; 15(2): 85-105. (In Persian).
8. Williams R. (2008). Memtics: a new paradigm for understanding consumer behavior. Marketing Intelligence and Planning; 20(3): 162-167 .
9. Lee HH, Liang CH, Liao SY, Chen HS. (2019). Analyzing the intention of consumer purchasing behaviors in relation to internet memes using VAB model. Sustainability; 11(5549).
10. Atadil HA. (2016). An examination of destination choice behavior using meme maps, images and decision making styles. [Ph.D thesis]. USA: University of South Carolina .
11. Sarmadi M, Shalhaf A. (2007). Professional ethics in total quality management. Ethics in Science and Technology; 2(3, 4). (In Persian) .
12. Ghovat-din MS. (2015). The model of corporate ethics in total quality management (TQM). Ethics in Science and Technology; 10 (3). (In Persian).
13. Barari M, Ranjbarian B. (2011). Ethic in sale and its effect on quality of customer-organization relationship (one of the men's clothing company in Tehran city as a case study). Ethics in Science and Technology; 6 (4):54-63. (In Persian).





