

Customer Engagement: Conceptualization, Measurement and Application in the Service-dominant Logic Context

Үйлчилгээнд тулгуурладаг локигийн хүрээнд
үйлчлүүлэгчийн эргэх холбооны концепцыг
тодорхойлж, хэмжиж хэрэглэх нь

Мягмарсүрэнгийн ОДОНЧИМЭГ (Ph.D)
ХИС, Бизнесийн удирдлагын тэнхим

Агуулга

1. ШУ-ны судалгааны арга зүйн тухай
2. Судалгааны үндэслэл
3. Судалгааны арга зүй, үр дүн

ШУ-ны судалгааны арга зүй

Тодорхой асуудалд хариулах эсхүл, баримтад тулгуурлан түүнийг шийдвэрлэх зохион байгуулалттай, дэс дараатай, бүтээлч танин мэдэх үйл явцыг судалгаа гэнэ.

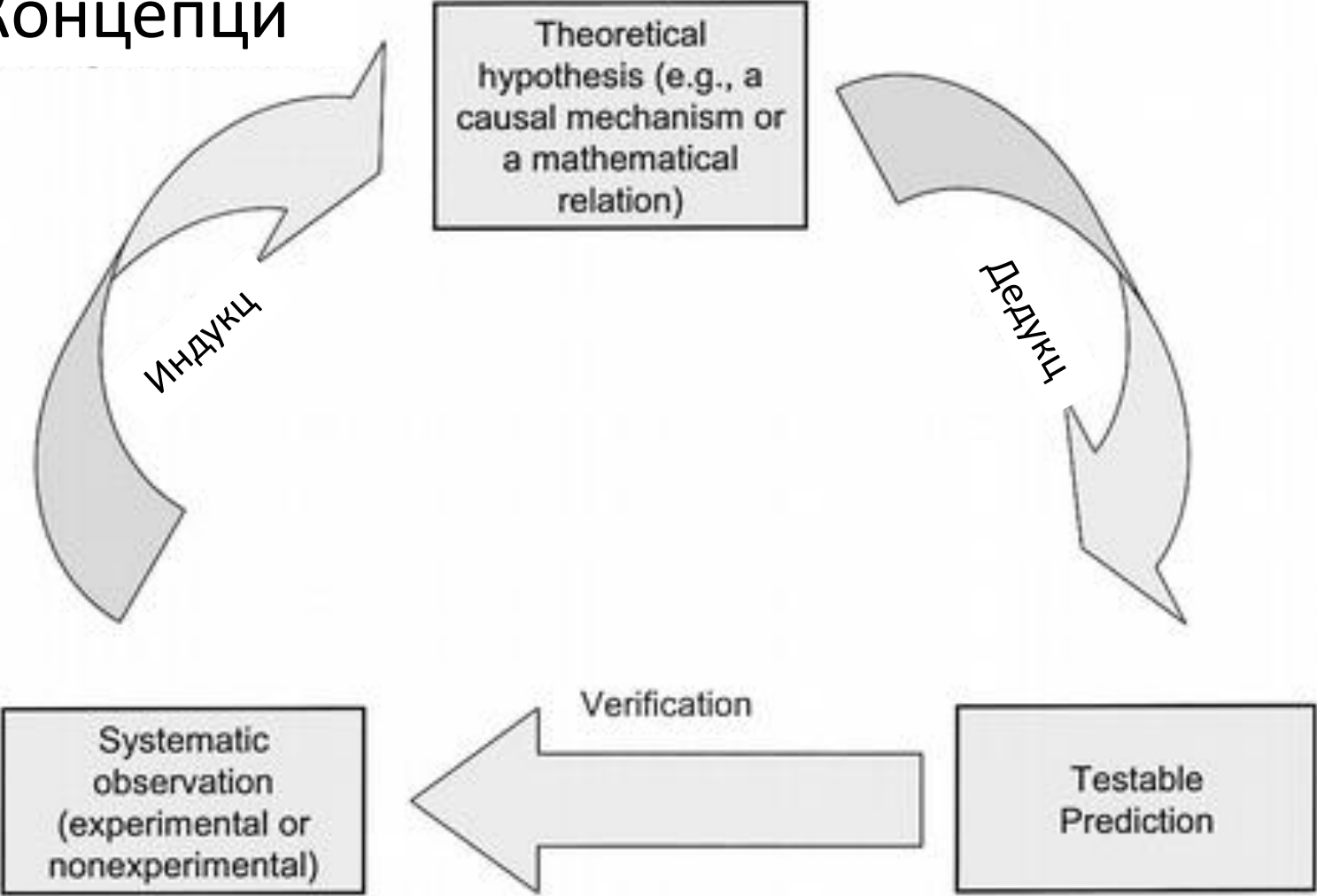
- Шинжлэх ухааны судалгаа дараахь чанарыг агуулдаг.

Үүнд:

- Тодорхой зорилготой;
- Онол арга зүйн үндэслэлтэй;
- Шалгаж харьцуулж, дүгнэж, нотолж болохуйц;
- Нарийвчлал сайтай, харьцангуй алдаа бага;
- Үнэн бодитой;
- Үр дүн нь нийтлэг;
- Шинийг илэрхийлсэн, өгөөжтэй;
- Логик зөрчилгүй байх

ШУ-ны судалгааны арга зүй

Концепци



Эмпикир

ШУ-ны судалгааны арга зүй

- Аливаа юмс, үзэгдлийг судлахад индукц болон дедукц хэмээх хоёр аргын аль нэг нь хэрэглэгддэг. Энэ хоёр аргаар хийх судалгааны бүтцийн элементүүд нь ижил бөгөөд зөвхөн хийх гэж буй чиглэл, хэрэглэгдэх дэс дараалал нь өөр өөр байдаг.
- **Дедукцын арга** гэдэг нь таамаглал дэвшүүлж түүнийгээ шалган, дүгнэлт хийхийг дедукц аргын судалгаа гэнэ.
- **Индукцийн арга** нь эсрэгээрээ, судлаач эхлээд судалгааны баримт материалд задлан шинжилгээ хийж эцэст нь таамаглал, онол, хууль гаргахыг индукц аргын судалгаа гэнэ.

ШУ-ны судалгааны арга зүй

Дедукцын арга:

1. Ажиглалт – Судлаачийн сонирхож буй судалгааны орон зай
2. Анхны баримт цуглуулах – Ярилцлага хийх, ном зүйн тойм бичих
3. Сэдэв асуудлыг тодорхойлох – Судалгааны сэдэв, асуудлыг тодорхойлох
4. Онолын бүтэцчилсэн хүрээг тодорхойлох
5. Таамаглал дэвшүүлэх
6. Судалгааны төлөвлөлт хийх
7. Баримт цуглуулах, түүнд задлан шинжилгээ, тайлбар хийх
8. Үр дүнг нэгтгэн дүгнэх – Судалгааны асуултыг бүрэн хариулж, дүгнэлт хийх, тайлбар бичих

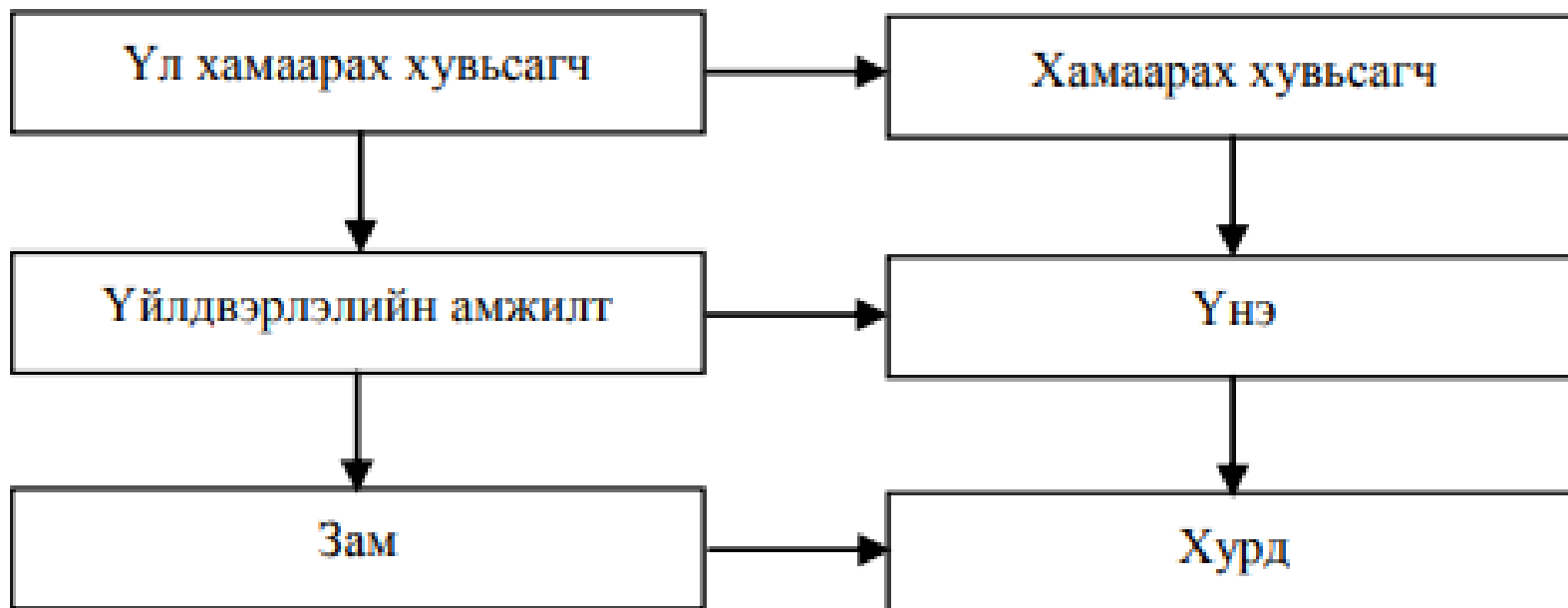
ШУ-ны судалгааны арга зүй

Хувьсагч, түүний төрөл

- Судалгааны явцад цуглуулсан судлагдахуун бүрийн ялгаатай баримт, хүчин зүйлсийг хувьсагч гэнэ.
- Хувьсагч нь судлагдахуун бүрийн хувьд ялгаатай буюу хувьсанх утгатай байдаг.
 - хамаарах хувьсагч
 - үл хамаарах хувьсагч
 - дэмжигч хувьсагч
 - дамжуулагч хувьсагч гэж ангилна.
- Судалгаа нь хамаарах хувьсагчийн хувьсал, өөрчлөлтийг тайлбарлах, урьдчилан хэлэх зорилготой байдаг.

ШУ-ны судалгааны арга зүй

- Хувьсагч, түүний төрөл

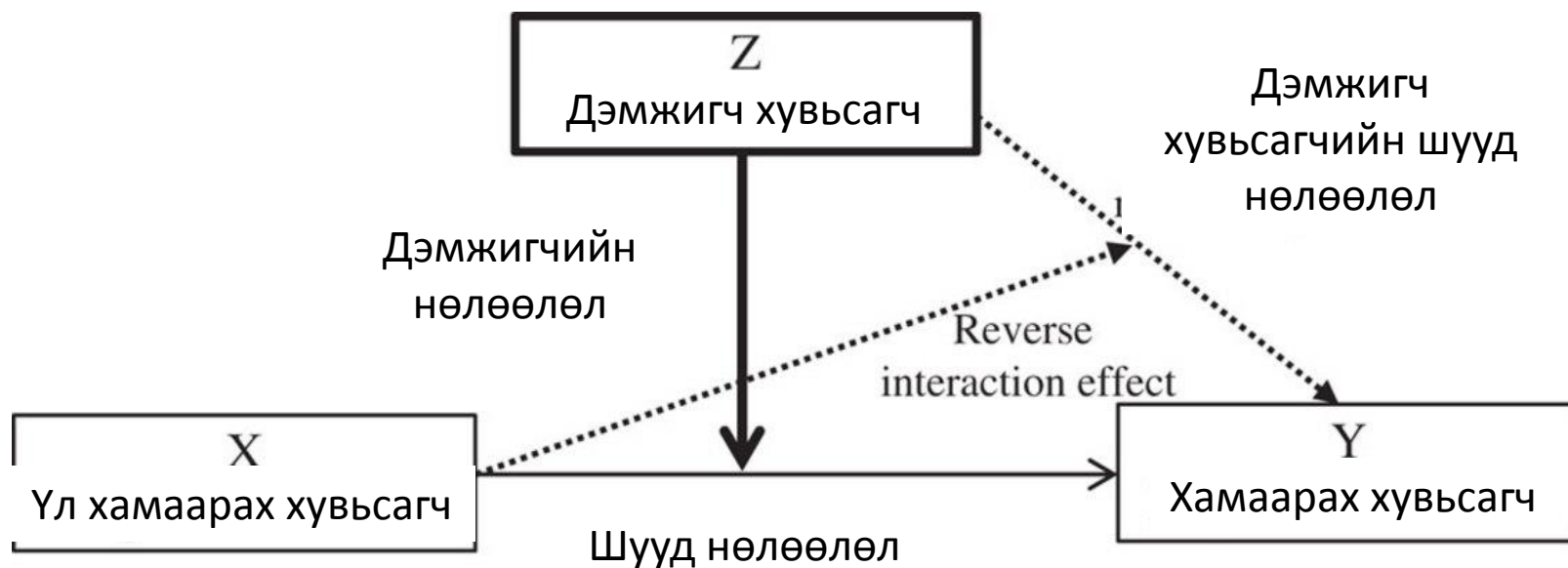


Хамаарах хувьсагч гэдэг нь: Судлаачийн судлахаар сонирхож байгаа гол хувьсагч юм. Хамаарах хувьсагч нь судалгааны гол чиглүүлэгч нь юм. Хамаарах хувьсагчид дүн шинжилгээ хийж асуудлыг шийдвэрлэдэг.

Үл хамаарах хувьсагч гэдэг нь: Хамаарах хувьсагчид эерэг, сөрөг нөлөө үзүүлдэг хувьсагч юм. Хамаарах хувьсагчийг тодорхойлох бүрд үл хамаарах хувьсагч мөн тодорхойлогддог бөгөөд хамаарах хувьсагч нэг нэгжээр өсөхөд үл хамаарах хувьсагч мөн л өсөх эсвэл буурдаг байна. Хамаарах хувьсагчийн өөрчлөлт нь үл хамаарах хувьсагчаар тодорхойлогддог байна.

ШУ-ны судалгааны арга зүй

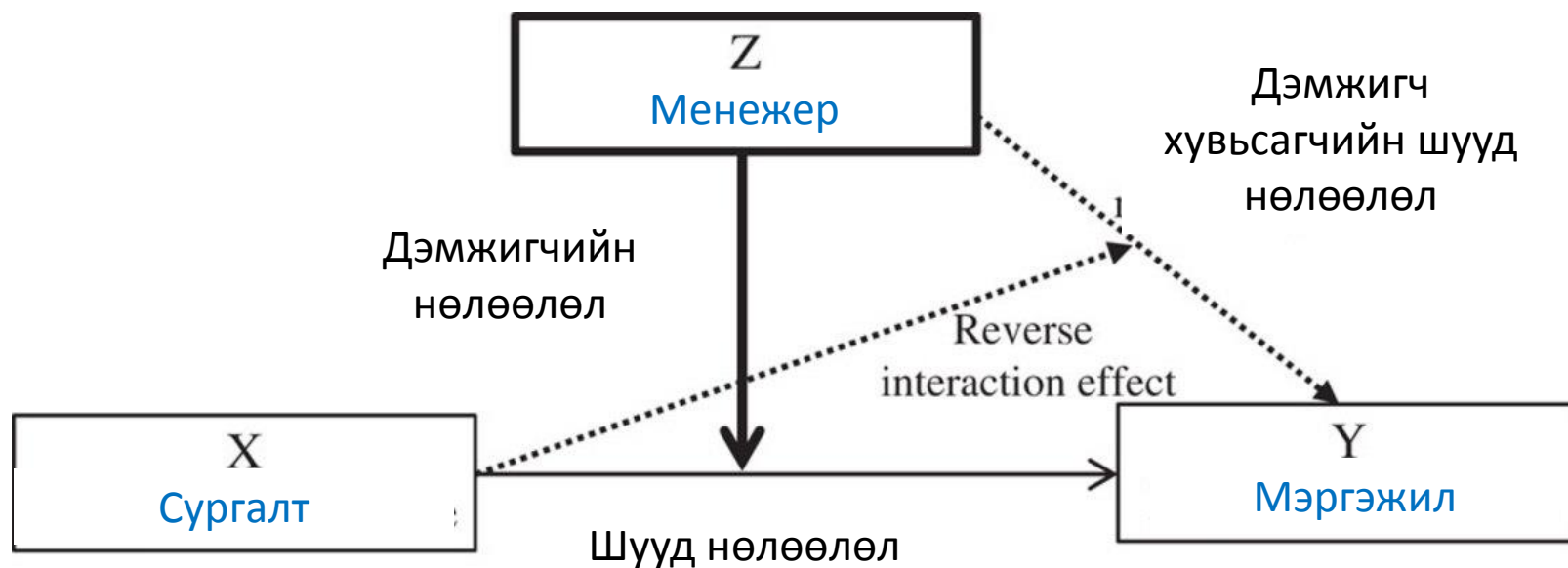
Дэмжигч хувьсагчийн нөхцөл



Дэмжигч хувьсагч гэдэг: Үл хамаарах хувьсагч ба хамаарах хувьсагчийн харилцан уялдаа холбоонд хүчтэй нөлөө үзүүлдэг хувьсагчийг дэмжигч хувьсагч гэнэ. Өөрөөр хэлвэл дэмжигч хувьсагчийн тусламжтайгаар үл хамаарах хувьсагч ба хамаарах хувьсагчийн хооронд харилцаа үүснэ гэсэн үг юм.

ШУ-ны судалгааны арга зүй

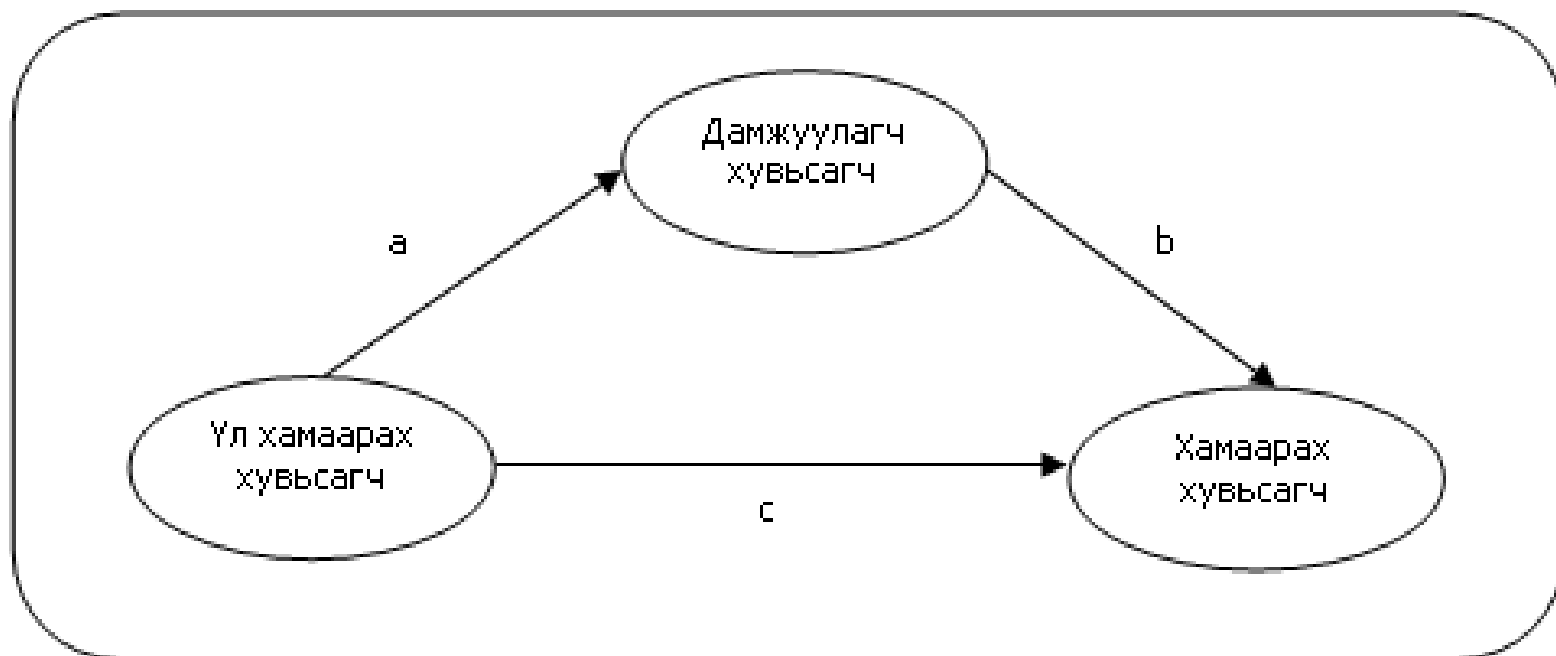
Дэмжигч хувьсагчийн нөхцөл



Жишээ нь: Албан хаагчдын мэргэжил дээшлүүлэх чадварыг хөгжүүлэх шаардлагатай болов. Сургалтын алба менежерүүдэд албан хаагчдыг сургалтанд суух шаардлагатайг зөвлөжээ. Энд мэргэжил нь хамаарах хувьсагч, сургалт нь үл хамаарах хувьсах, менежрүүдын дэмжлэг нь дэмжигч хувьсагч болно

ШУ-ны судалгааны арга зүй

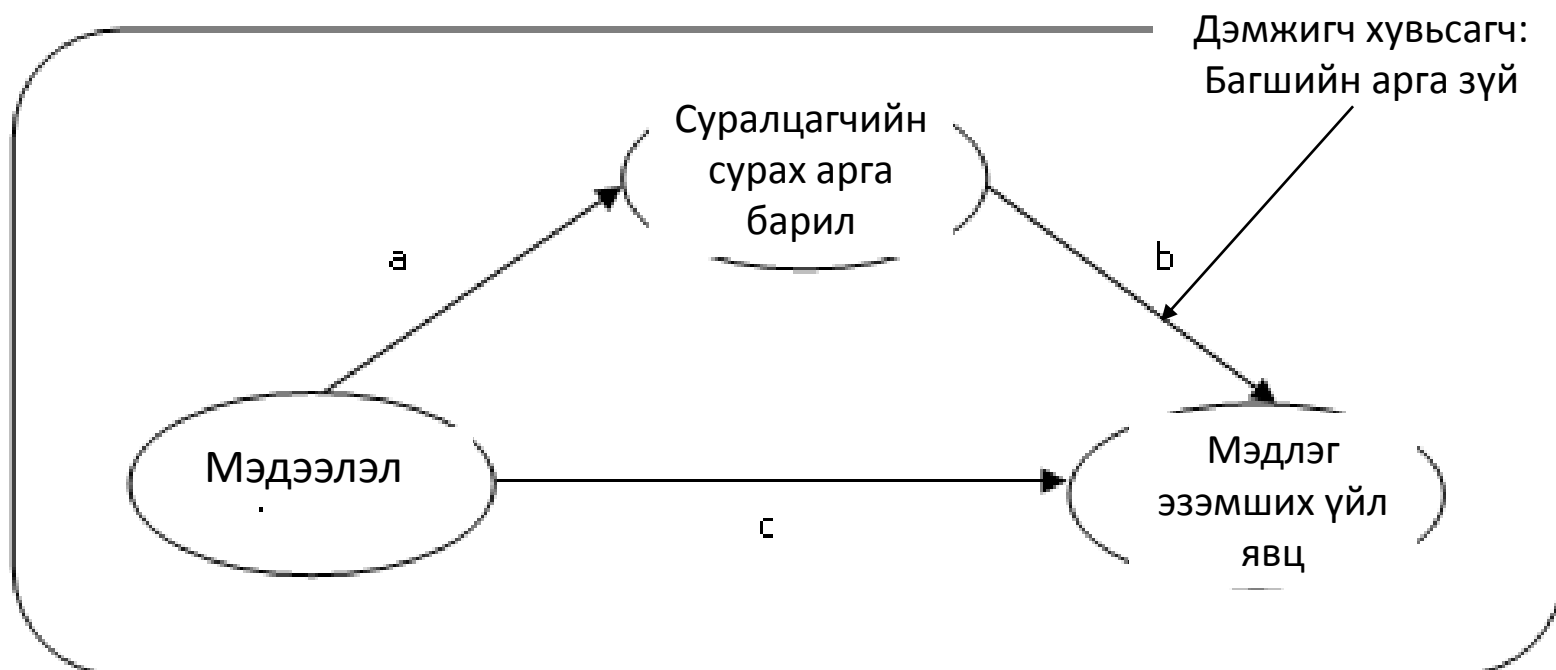
Дамжуулагч хувьсагчийн нөхцөл



Дамжуулах хувьсагч гэдэг нь: Тодорхой хугацааны явцад тухайн үл хамаарах хувьсагчийн хамаарах хувьсагчид үзүүлэг нөлөөг тээвэрлэгч хувьсагч юм. Өөрөөр хэлбэл үл хамаарах хувьсагчийг хамаарах хувьсагч руу дамжуулж буй гол хүчин зүйл нь дамжуулагч хувьсал юм.

ШУ-ны судалгааны арга зүй

Дамжуулагч хувьсагчийн нөхцөл



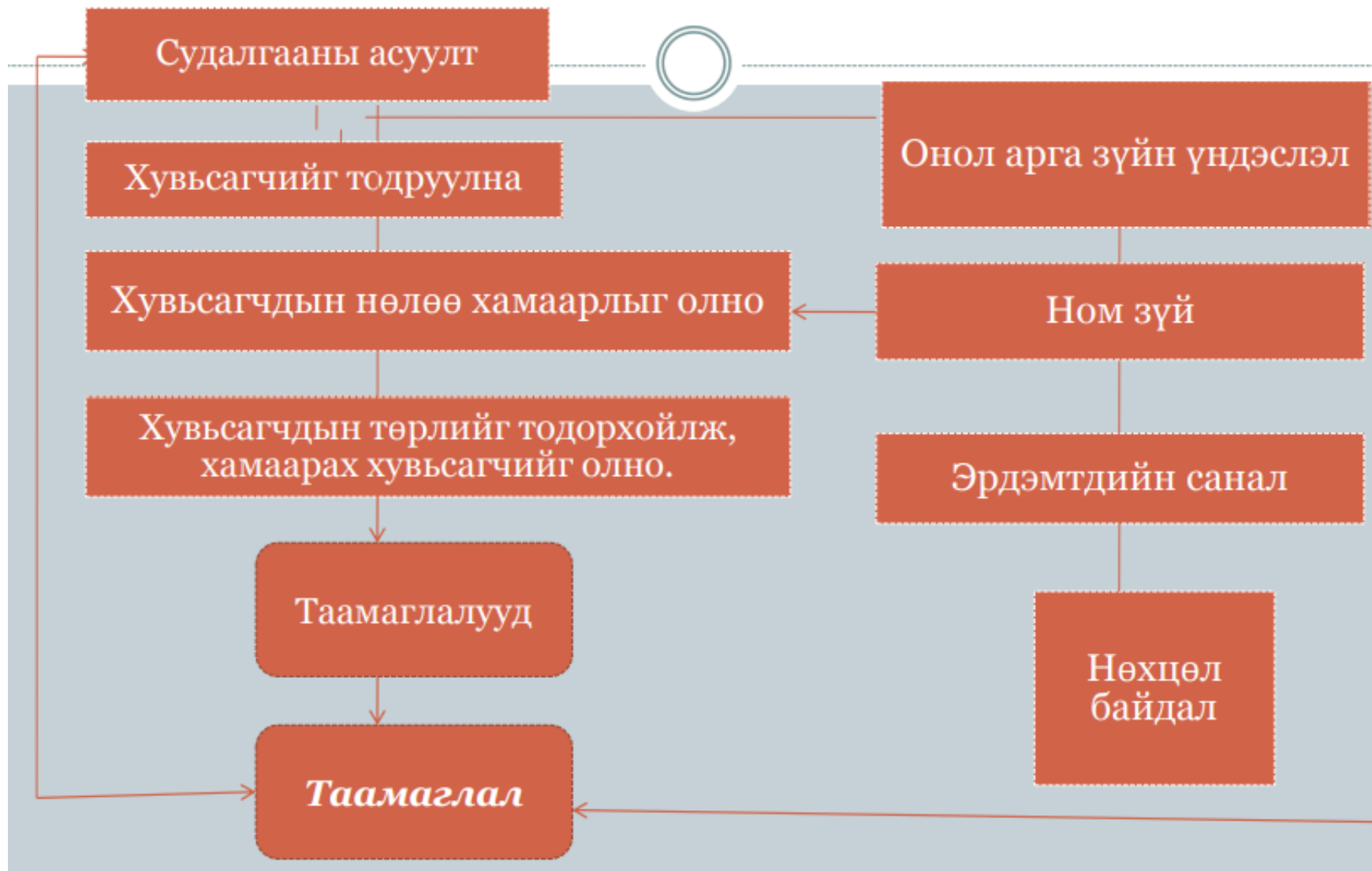
Жишээ нь: Мэдлэг эзэмших үйл явц нь хамаарах хувьсагч, мэдээлэл нь үл хувьсагч гэвэл дамжуулагч хувьсагч нь суралцагчийн сурах арга барил, дэмжигч хувьсагч нь багшийн арга зүй болно.

ШУ-ны судалгааны арга зүй

Таамаглалыг хэрхэн сайн томъёолох вэ?

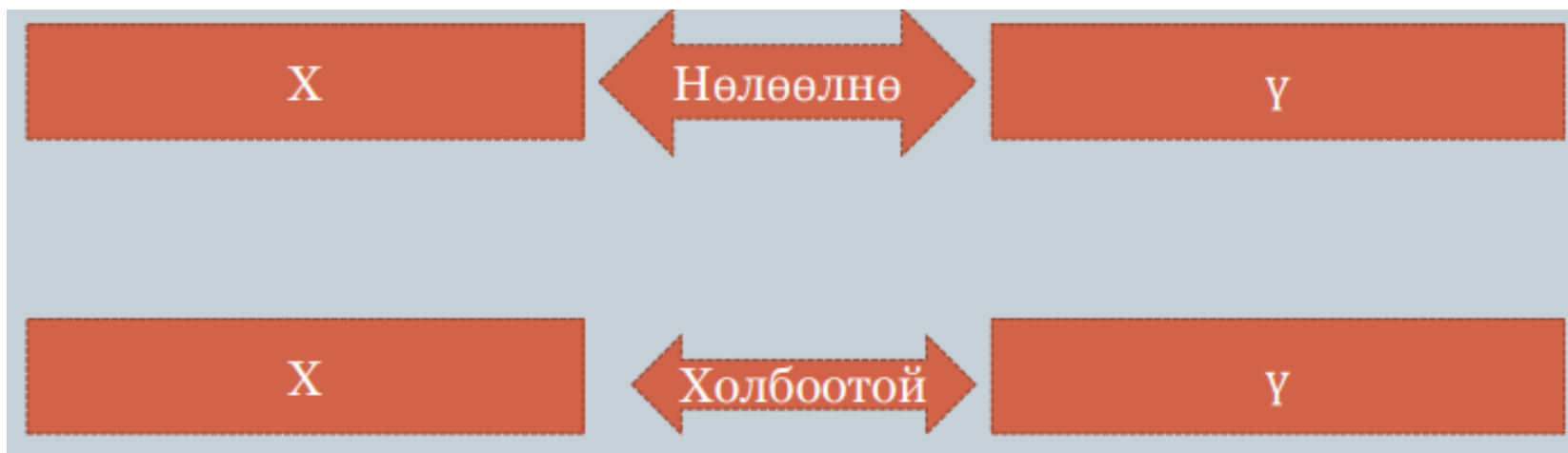
- Таамаглал нь асуудлын шийдлийн талаар дэвшүүлж буй таавар, санаа төсөөлөл юм.
- Таамаглалыг судалгааны асуултын туршин шалгаж болох хариулт гэж үзэж болно. Судалгааны асуултаас таамаглалыг дараах байдлаар бий болгодог.

ШУ-ны судалгааны арга зүй



ШУ-ны судалгааны арга зүй

- Таамаглалыг ухагдахуун хоорондын нөлөө, холбоо хамаарлын илэрхийлэл, байдалтай томъёолдог. Таамаглалын гол өвөрмөц шинж нь хоёр хувьсагчийн холбоог “Х нь Y-д нөлөөлдөг”, “Х-нь Y тэй холбоотой” гэсэн хоёр хэлбэрийн аль нэгээр тодорхойлдогт оршино.



Customer Engagement: Conceptualization, Measurement and Application in the Service-dominant Logic Context

Үйлчилгээнд тулгуурладаг локигийн хүрээнд
үйлчлүүлэгчийн эргэх холбооны концепцыг
тодорхойлж, хэмжиж, хэрэглэх нь

Үндэслэл



- Үйлчилгээ эрхэлдэг байгууллагууд чанараараа өрсөлддөг.
- Байгууллага үйлчлүүлэгчтэй харилцах харилцааг чиглүүлэн авч явдаг бөгөөд, эцсийн үр дүндээ үйлчлүүлэгчийн үнэ цэнийг тодорхойлогч, удирдагч нь байдаг (Palmatier, Jarvis, Bechkoff, & Kardes, 2009; Sharma, 2010).

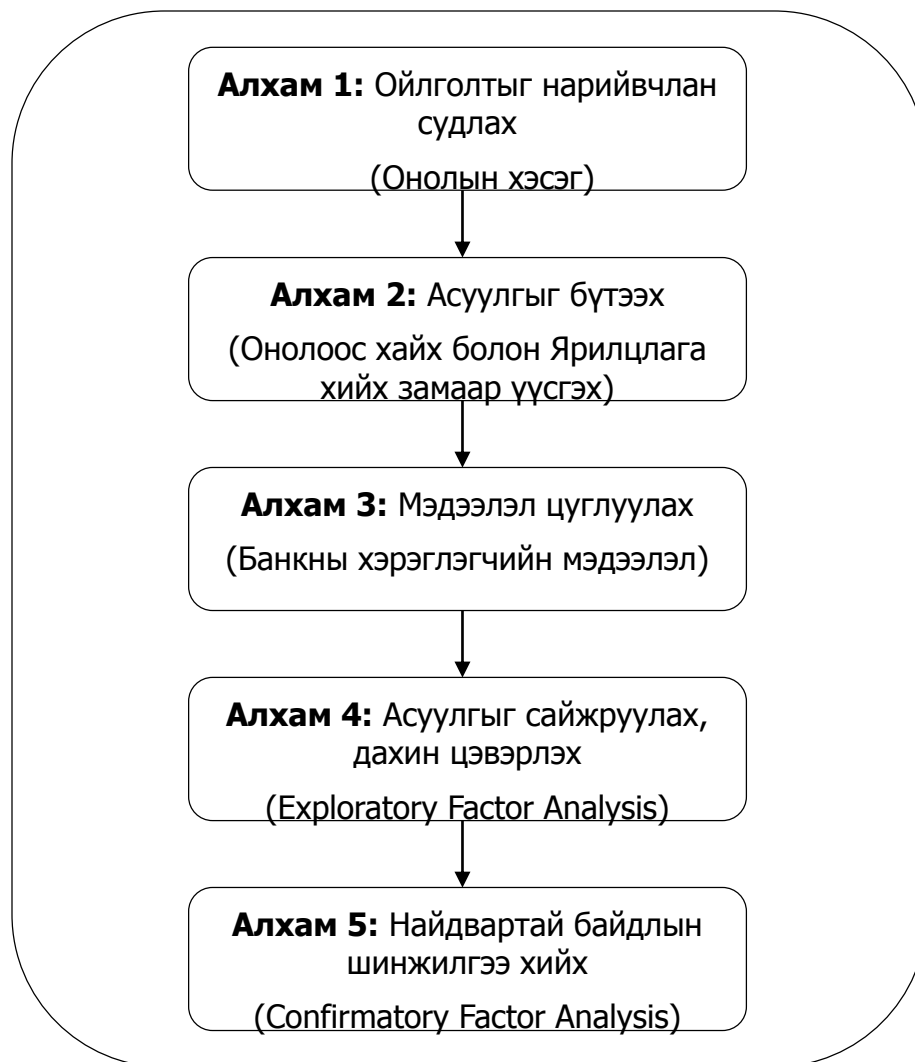
Үндэслэл

- “Бид танд яаж туслах вэ” гэсэн асуулт нь “Та бидэнтэй юу хийж чадах вэ” болж өөрчлөгдсөн (Bendapudi & Leone, 2003). Хамтын үнэ цэнэ (**co-create value**), үйлчлүүлэгчийн эргэх холбоо (**customer engagement**) нэмэгдэж байгаа нь компаниуд зах зээлийн сегментүүдэд илүү гүнзгий байр суурьтай болж үйлчлүүлэгчид тохирсон үйл ажиллагааг нэмэгдүүлж байна.
- Энэ ойлголтын тухай эмпирик туршилт, баталгаажуулалтын иж бүрэн судалгаа хийгдээгүй. Үүнээс гадна одоогийн судалгаа нь үйлчилгээнд тулгуурласан логик (S-D logic) онолд үйлчлүүлэгчийн эргэх холбоо ямар үүрэг гүйцэтгэх нь чухал байгааг харуулахад маш бага анхаарал хандуулсан нь маркетингийн шинжлэх ухаанд судалгаа хийх орон зай байгааг харуулж байна.

“Үйлчлүүлэгчийн эргэх холбоо” жишээ

- Үйлчлүүлэгч нь дараах байдлаар эргэх холбоотой байдаг:
 - Дижитал бус (offline)
 - Дижитал (сошиал медиа, wikis, блог, Twitter, Facebook)
- Үйлчлүүлэгч компанийн үйл ажиллагаанд эргэх холбоотой байхдаа:
 - Бүтээгдэхүүний санал дээр оролцох (iPod дээр хөгжим тоглох, дуу бүтээх),
 - Үйл ажиллагаанд (үсний салонд үсээ засуулахдаа хамтран үсний загвараа гаргах),
 - Брэнд дээр (Harley-Davidson брэнд сонирхогчидтой нэгдэх, холбогдох)
 - Үйлчилгээн дээр (дэлгүүр хэсэх, гадуур хооллохдоо биечлэн ажилтнуудтай харилцах)

“Үйлчлүүлэгчийн эргэх холбоо” асуулгыг хөгжүүлэх



Churchill (1979)
Gerbing and Anderson (1988)

Үйлчлүүлэгчийн эргэх холбоо асуулгын үр дүн

- Чанарын болон тоон шинжилгээний аргачлалыг ашиглан асуулгыг сайжруулан хөгжүүлсэн (Churchil, 1979; Gerbing & Anderson, 1988).
- Анх боломжит 23 асуулгыг ашигласан.
- 7 удаагийн ярилцлага хийгдсэн бөгөөд тус бүр 2 цагийн хугацаа зарцуулсан.
- 85 банкны хэрэглэгчдээс асуулгаа авч найдвартай болон баталгаатай байдлын шинжилгээг хийсэн.
- Шинжилгээний үр дүнд 14 асуулга нь дараагийн түвшний судалгаанд хэрэглэгдэхүйц найдвартай, баталгаатай байсан тул ашигласан.

Үр дүн

Факторууд	Стандарт хэмжээ	t-үнэлгээ	Найдвартай байдал	Дундаж хувьсагч
F1: Vigor Эрч хүч	0.71-0.92	2.70-3.31	0.86	0.62
F2: Dedication Үнэнч байдал	0.70-0.85	2.42-4.72	0.82	0.60
F3: Absorption Нэгдмэл байдал	0.86-0.94	2.36-6.94	0.95	0.82
F4: Interaction Харилцан холбоо	0.76-0.92	2.70-3.11	0.89	0.74

Дөрвөн хувьсагчтай загвар хангалттай үр дүнг харуулж байна. Үүнд: $\chi^2 = 450.45$; $df = 142$; $p < 0.001$; $\chi^2/df = 3.17$; $GFI = 0.96$; $AGFI = 0.98$; $CFI = 0.96$; $IFI = 0.97$; $NFI = 0.98$; $RMR = 0.06$; $RMSEA = 0.08$; $pclose = 0.11$.

Судалгаанд ашигласан аргачлал

- Descriptive Statistic Analysis
- Exploratory Factor Analysis (EFA) - **Фактор сорих шинжилгээ**
 - Reliability Test
- Confirmatory factor analysis (CFA)-**Фактор батлах ШИНЖИЛГЭЭ**
 - Convergent Validity
 - Discriminant Validity
 - A Common Method Variance Test
- Structural equation modeling (SEM) – **Бүтцэд тэгшитгэлийн загвар**
- Hierarchical Multiple Regression – **Шаталсан регрессийн ШИНЖИЛГЭЭ**

АНХААРАЛ ТАВЬСАНД БАЯРЛАЛАА