

## عنوان مقاله:

رضایت مشتری از خدمات بانکی: نقش خدمات ابری، امنیت، آموزش الکترونیکی و کیفیت

## محل انتشار:

سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی برق، کامپیوتر و مکانیک (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسندگان:

امیررضا استخریان حقیقی - استادیار گروه فن آوری اطلاعات، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران

مهرداد زارعی - دانشجو کارشناسی ارشد گروه فن آوری اطلاعات، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران

## خلاصه مقاله:

در سال های اخیر، بخش بانکی دستخوش تغییرات عمده ای در نحوه خدمات رسانی به مشتریان خود شده است. بانک هادریافته اند که وفاداری مشتری برای تقویت استراتژی های آنها ضروری است. هدف این پژوهش شناسایی متغیرهایی است که بیشترین تاثیر را بر وفاداری کاربران موبایل بانک دارند. یک بررسی سیستماتیک بر روی مطالعات سال های اخیر انجام شد. نتایج اصلی نشان می دهد که متغیرهایی که بیشترین تاثیر را بر وفاداری کاربران موبایل بانک دارند، رضایت، کاربرد و اعتماد است. یافته های این پژوهش بینش های مفیدی را در توسعه مقیاسی برای اندازه گیری کیفیت خدمات بانکداری ارائه می کند. درعمل، یافته ها به بانک ها کمک می کند تا انتظارات مصرف کنندگان را درک کنند و دستورالعمل هایی را برای ارائه خدمات بانکداری با کیفیت ارائه کنند.

## کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، خدمات بانکی، خدمات ابری، آموزش الکترونیکی، کیفیت

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1386632>

