

## عنوان مقاله:

نقش توسعه خدمات بانکداری الکترونیک در ارتقاء رضایت مشتریان بانکها

## محل انتشار:

نهمین کنفرانس بین المللی مدیریت (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

## نویسندگان:

حبیب پوراسد - کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات

ساناز نیک قدم حجتی - کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات

علیرضا خزایی - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی

فاطمه سلیمانی روزبهانی - کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات

## خلاصه مقاله:

با ورود فناوری اطلاعات کلیه سازمانها دستخوش تغییرات و تحولات شگرفی شده اند. با ظهور فناوریهای نوین سازمانها و ادارات تحت تأثیر این پدیده قرار گرفتند در این میان بانکها به عنوان یکی از اساسی ترین بخشهای تجاری و اقتصادی کشورها از این موضوع برکنار نمانده اند. در این تحقیق قصد بر این است که نگرش و نحوه برخورد مشتریان را با این پدیده در بخش بانکداری که در قالب رضایت و یا عدم رضایت نمود پیدا می کند بررسی کنیم. در ایران مطالعاتی در سالهای اخیر در این زمینه انجام یافته است و به نتایج قابل تأملی رسیده است. روش تحقیق پژوهش بر اساس هدف کاربردی تصمیم گرا می باشد و بر اساس روش، توصیفی- پیمایشی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه مشتریان بانک صادرات شهر تبریز که قادر به تکمیل پرسشنامه و آشنا به خدمات نوین بانکی بودند، تشکیل می دهد. گردآوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه که عمده ترین ابزار گردآوری اطلاعات در تحقیق پیمایشی می باشد، انجام گرفته است. برای تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیات از آزمون ضریب همبستگی گاما (با توجه به نوع متغیرها که گسسته- ترتیبی بوده اند) استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد بین استفاده توسعه خدمات بانکداری الکترونیک و رضایت مشتریان رابطه معناداری وجود دارد.

## کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک، رضایت مشتری، راحتی استفاده، هزینه، امنیت

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/241024>

