

عنوان مقاله:

تاثیر کاربرد رفتاری مدیریت ارتباطات با مشتری بر رضایت مشتری در بانک مهر اقتصاد شعبه پارس آباد

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی اقتصاد مدیریت و علوم اجتماعی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

ربابه سیفی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمی، ایران.

رامین موسوی محمدرضالو - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمی، ایران.

خلاصه مقاله:

سالیان اخیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بیشترین تاثیر را در عرصه های اقتصادی اجتماعی و فرهنگی داشته است به طوری که امروزه با بکار گیری کامپیوتر شبکه های ارتباطی و رشد شبکه گسترده جهانی انقلابی در عرصه بانکداری و ارائه سیستم بانکی به وجود آمده که بانکداری فناوری اطلاعات نامیده میشود از آنجاکه یکی از ارکان اساسی توسعه بانکداری الکترونیک سیستم فناوری اطلاعات میباشد انجام این امر از طریق شبکه بانکی امکان پذیر است بنابراین داشتن سیستم بانکی فناوری اطلاعات و به روز ضروری است در کشور ما نیز با توجه به رشد سریع تکنولوژی های ارتباطی و نوپا بودن سیستم بانکداری فناوری اطلاعات بانکهایی که در این راستا پیشرو بوده و رضایت مشتریان را در الویت قرار دهد مزایای بسیاری را نصیب خود نمایند این پژوهش در نظر دارد به بررسی و شناسایی عوامل موثر بر سیستم فناوری اطلاعات ارائه سیستم بانکی و تاثیر آن بر رفتار مصرف کننده تصمیم به استفاده از سیستم بانکداری الکترونیک در بانک مهر اقتصاد شعبه پارس آباد بپردازد و در نهایت پیشنهاداتی جهت رفع مشکلات موجود بر سر راه استفاده از این سیستم و راهکارهای جذب مشتریان ارائه دهد پژوهش حاضر سه عامل سهولت ادراک شده و مفید بودن تکنولوژی و امنیت داشتن را به عنوان عوامل موثر بر سیستم فناوری اطلاعات مد نظر قرار داده و به بررسی تاثیر این عوامل بر رفتار مصرف کننده پرداخته است. که در آن بر اساس مدلهای دیویس و آجزن فیش بین و نظریات دیگر دانشمندان مختلف در خصوص مراحل قصد استفاده از سیستم بانکداری فناوری اطلاعات بانک مهر اقتصاد پارس آباد مورد بررسی قرار میگیرد روش تحقیق کاربردی توصیفی میباشد و جامعه آماری آن شامل مشتریان بانک مهر اقتصاد پارس آباد که مجموعاً در دو شعبه با روش خوشه ای تصادفی انتخاب شده که از این سیستم استفاده میکنند برای شناسایی متغیرهای از پرسش نامه بر گرفته از مدل تعدیل یافته پذیرش فناوری دیویس و سایر خصیصه های مشتریان تهیه و تنظیم شده است که با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و نتایج این تحلیل نشان میدهد بر اساس تحلیل واریانس یک راه بین عوامل سهولت ادراک شده و مفید بودن و امنیت داشتن تکنولوژی و هدف استفاده کنندگان از این تکنولوژی رابطه معناداری وجود دارد و نتایج تجزیه و تحلیل از هدف استفاده کنندگان از این سیستم به ترتیب اول مفید بودن و دوم امنیت داشتن و سوم سهولت ادراک شده را نشان میدهد

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک/ ادراکات مشتری از سیستم بانکداری فناوری اطلاعات/ بانک مهر اقتصاد پارس آباد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/388039>

