

## عنوان مقاله:

بررسی میزان رضایتمندی مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک (مطالعه موردی بانک ملت استان آذربایجان شرقی)

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی جهت گیری های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 23

## نویسندگان:

سید محمد میریان اقدم - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز، گروه فناوری اطلاعات

مهران تمجید شبستری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز

جواد عابدینی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز

مجتبی اسمعیلیپور - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز

## خلاصه مقاله:

یکی از ابزارهای ضروری برای تحقق و گسترش تجارت الکترونیک، وجود سیستم بانکداری الکترونیک است که همگام با سیستم های جهانی مالی و پولی عمل و فعالیتهای مربوط به تجارت الکترونیک را تسهیل کند. درحقیقت می توان گفت که پیاده سازی تجارت الکترونیک، نیازمند بانکداری الکترونیک است. ایران در زمینه تجارت و بانکداری الکترونیک، کشوری جوان است و تا رسیدن به سطحی قابل قبول از آن، راه درازی در پیش دارد هدف اصلی این پژوهش تعیین میزان رضایتمندی مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک بانک ملت استان آ. شرقی می باشد. و مساله اصلی تحقیق ذیل اینست که تا چه حد مشتریان بانک ملت از خدمات بانکداری الکترونیک رضایت دارند؟ روش تحقیق در این پژوهش توصیفی پیمایشی می باشد. در این تحقیق به منظور جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش شعب مرکزی بانک ملت استان آذربایجان شرقی می باشد که محقق در این پژوهش با استفاده از نمونه گیری خوشه ای چندمرحله ای در سطح استان آذربایجان شرقی تعداد 384 نفر از مشتریان شعب مرکزی بانک ملت را به عنوان نمونه انتخاب نموده است. و برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمونهای آماری تی، دو جمله ای، خی دو و فریدمن استفاده شده است. و نتایج تجزیه و تحلیل حاکی از آنست که با اطمینان 95% بانکداری الکترونیک باعث افزایش رضایتمندی مشتریان بانک ملت استان آذربایجان شرقی شده است.

## کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک، شبکه شتاب، حساب ملت کارت، تلفن بانک ملت، سامانه حساب جاری الکترونیک ملت (جام)، سامانه ملت کارت، پول الکترونیک، انتقال الکترونیک، وجوه، ماشین های خودپرداز، انتظارات مشتری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/454484>

