

عنوان مقاله:

بررسی میزان تاثیر بانکداری الکترونیک بر تحویل خدمات به مشتری (مورد مطالعه : مشتریان شعب بانک ملی شهر بندرعباس)

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس ملی علوم انسانی و مطالعات مدیریت (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

مریم علی یاری - کارشناسی ارشد مدیریت استراتژیک

خلاصه مقاله:

هدف از تحقیق فعلی، بررسی میزان تاثیر بانکداری الکترونیک بر تحویل خدمات به مشتری (مورد مطالعه : مشتریان شعب بانک ملی شهر بندرعباس) بوده است. این تحقیق بر اساس هدف از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر ماهیت و روش، تحقیقات توصیفی- پیمایشی است که برای جمع آوری داده ها با استفاده از پرسشنامه استاندارد به کسب نظرات مشتریان شعب بانک ملی شعب شهر بندرعباس جهت سنجش فرضیات تحقیق پرداخته شده است. در این پژوهش تحویل خدمات به مشتری متغیر وابسته و هزینه خدمات بانکداری الکترونیک، سهولت استفاده از خدمات آنلاین، امنیت خدمات بانکداری الکترونیک و خدمات بانکداری الکترونیک متغیرهای مستقل هستند. مدل مفهومی تحقیق برگرفته نتایج تحقیقاتی گذشته در زمینه بانکداری الکترونیک و مدل حاجی و همکاران (2014) می باشد جامعه آماری عبارتست از کلیه عناصر و افرادی که در یک مقیاس جغرافیایی مشخص (جهانی یا منطقه ای) دارای یک یا چند صفت مشترک باشند (آذرو همکاران ، 1385). جامعه آماری مشتریان بانک ملی شهر بندرعباس بوده اند که از خدمات بانکداری الکترونیک طی پیش ماهه اول سال 96 استفاده کرده اند و بنابراین جامعه نامحدود (بالتر از 100000 نفر) تعیین گردید. نمونه انتخابی از جامعه نامحدود بنابر برابر جدول نمونه گیری مورگان 384 نفر بوده و بنابراین حجم نمونه آماری مشتریان تحقیق 384 نفر تعیین گردید. به منظور بیان توصیفی داده ها و تجزیه و تحلیل پرسشنامه در بخش آمار توصیفی و بررسی سوال های جمعیت شناختی از آماره های توصیفی و در بخش استنباطی جهت رد یا تایید فرضیات از آزمون تی استیودنت حاکمی از آن بود که هزینه خدمات بانکداری الکترونیک، سهولت استفاده از خدمات آنلاین، امنیت خدمات بانکداری الکترونیک و خدمات بانکداری الکترونیک تحویل خدمات به مشتری تاثیر معناداری داشته است. همچنین نتایج آزمون فریدمن نشان داد بیشترین میانگین رتبه متعلق به خدمات بانکداری الکترونیک و کمترین میانگین رتبه متعلق به متغیر هزینه خدمات بانکداری الکترونیک با میانگین بوده است.

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک ، تحویل خدمات به مشتری، بانک ملی، شهر بندرعباس

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1047200>

