

عنوان مقاله:

ارایه مدل ساختاری مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری بر پایه تکنولوژی سلف سرویس در بانکداری الکترونیک بانک شهر

محل انتشار:

ششمین کنفرانس ملی پژوهش های کاربردی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد سالم در بانک، بورس و بیمه (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

نویسنده:

یویا باقرزاده زیدی - گروه کارآفرینی دانشکده انسانی واحد ساری دانشگاه آزاد اسلامی

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر، بررسی ارائه مدل ساختاری مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری برپایه کیفیت خدمات تکنولوژی محور سلف سرویس مشتریان الکترونیکی بانک شهر می باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات به دو روش کتابخانه ای و میدانی، توصیفی از نوع روش همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهش، مشتریان الکترونیکی بانک شهر استان مازندران می باشد. روش مورد استفاده نمونه گیری تصادفی ساده و از نوع طبقه ای می باشد و تعداد جامعه آماری 912 نفر می باشد که با استفاده از جدول مورگان تعداد 275 نفر از کارکنان انتخاب شده است. از پرسشنامه های استاندارد 24 سئوالی مدیریت ارتباط الکترونیکی مشتریان الی (2011) و پرسشنامه 18 سوالی کیفیت خدمات تکنولوژی محور سلف سرویس شهید اقبال (2017) برای جمع آوری داده های مورد نیاز در این پژوهش استفاده شده است. با توجه به نرمال بودن داده ها استفاده شده است. بر اساس AMOS ها برای تجزیه و تحلیل داده ها از مدل ساختاری با استفاده از نرم افزار یافته های بدست آمده مولفه های کیفیت خدمات تکنولوژی محور سلف سرویس بر مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتریان تاثیر گذار است.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری، تکنولوژی سلف سرویس، بانک الکترونیکی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1122060>

