

## عنوان مقاله:

مدل سازی استفاده متداوم از بانکداری الکترونیک (مطالعه موردی : بانک مسکن)

## محل انتشار:

فصلنامه پارس مدیر، دوره 4، شماره 17 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسنده:

مهدی رحمانی - کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

شدت رقابت در بازارهای مالی و درک اهمیت حفظ مشتریان سازمان ها را برای ایجاد مزیت رقابتی به حرکت تدریجی به سمت ایجاد و حفظ روابط بلندمدت نوآورانه با مشتریان وابسته است. بر اساس نظر محققان، یکی از بهترین رویکردهایی که شرکتها و بخش های خدمات مالی بدین هدف اتخاذ می کنند، بانکداری الکترونیکی و مزایای آن است. در این پژوهش، تاثیر کیفیت خدمات، سیستم و اطلاعات بر تایید، تایید بر رضایت مندی و رضایت مندی بر استفاده متداوم بر بانکداری الکترونیکی بررسی شده است. این مطالعه با استفاده از طرح پژوهش از نوع توصیفی- همبستگی انجام شد. بدین منظور مشتریان بانک مسکن در شهر تهران به عنوان جامعه آماری میباشد که تعداد مشتریان بانک مسکن در شهر تهران برابر با ۳۸۴ نفر می باشد و با استفاده از پرسشنامه برای گردآوری دیدگاه های مشتریان استفاده شد. پایایی همه متغیر در دامنه قابل قبول قرار دارند. برای آزمون مدل از روش کمترین مربعات جزئی و نرم افزار-PLS Graph استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد که کیفیت خدمات الکترونیکی به عنوان تعیین کننده قوی در جهت تایید و رضایت مندی مشتریان و در نهایت منجر به استفاده متداوم از بانکداری الکترونیکی می شود.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، کیفیت سیستم، کیفیت اطلاعات، تایید، رضایت مندی، استفاده متداوم از بانکداری الکترونیکی، بانک مسکن، حداقل مربعات جزئی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1142505>

