

عنوان مقاله:

شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر اعتماد مشتری در بانکداری (آنلاین) در شعب بانک ملی شهرستان دزفول

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت، حسابداری و اقتصاد، دوره 1، شماره 2 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

رحمن نورعلی زاده - استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول

محمد نجدی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر

خلاصه مقاله:

شناسایی عوامل موثر بر اعتماد مشتریان در بانکداری آنلاین لازم و ضروری است و به توسعه و بهبود این تکنولوژی در کشورمان کمک شایانی میکند. همچنین شناسایی این عوامل در طراحی برنامه های بازاریابی رقابتی و جذب مشتریان بیشتر برای بانک ها ضرورت دارد. از این رو تحقیق حاضر با هدف شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر اعتماد مشتری در بانکداری (آنلاین) در شعب بانک ملی شهرستان دزفول انجام شد. برای این کار از میان مشتریان آنلاین بانک ملی در شهرستان دزفول، تعداد ۳۰۰ نفر بطور تصادفی انتخاب شدند. ابزار اصلی گرد آوری اطلاعات، پرسشنامه محقق ساخته حاوی سؤالاتی در زمینه اعتماد، فناوری آنلاین، دانش و آگاهی، رسیدگی به شکایات، اعتبار بانک و سهولت و سرعت فرایند بود که بصورت ۵ گزینه ای در طیف لیکرت طراحی و اعتبار یابی شد. داده های بدست آمده توسط آزمون های آماری KMO بارتلت، آزمون رتبه ای فریدمن و همبستگی پیرسون در سطح معناداری ۵٪ توسط نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد که از میان ویژگی های دموگرافیک، سطح تحصیلات مشتریان با میزان اعتماد آنها به بانکداری آنلاین رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ($P=0/029$). همچنین مشاهده شد که از نظر مشتریان، ده عامل -شهرت و اعتبار بانک ۲- اعتماد به خود بانک ۳- فناوری مناسب ۴- پاسخگویی آنلاین ۵- تجارب قبلی ۶- خدمات کافی ۷- سهولت و سرعت فرایند ۸- رسیدگی به شکایات ۹- دانش رایانه ای و اینترنت ۱۰- امنیت، به ترتیب بیشترین تاثیر را در اعتماد به بانکداری آنلاین دارد. همبستگی مثبت و معناداری نیز بین این ده عامل شناسایی شده با اعتماد به بانکداری آنلاین مشاهده شد. بنابراین توصیه میشود که بانک ملی برای حفظ و ارتقای نظام بانکداری آنلاین و کسب جایگاه مناسب رقابتی در راستای ارتقای عوامل شناخته شده برنامه ریزی مناسب را انجام دهد.

کلمات کلیدی:

بانکداری آنلاین، اعتماد، بانک ملی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1503171>

