

## عنوان مقاله:

بررسی میزان تاثیر استفاده مشتریان از برنامه های تلفن همراه در بهبود انجام خدمات بانکی

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی فناوری اطلاعات؛ دولت الکترونیک و شهر هوشمند (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

## نویسنده:

سیاوش ساعدرحیم - مدیر انفورماتیک مجتمع فولاد ظفر بناب

## خلاصه مقاله:

بانکداری الکترونیکی استفاده از فناوری های پیشرفته نرم افزاری و سخت افزاری مبتنی بر شبکه و مخابرات برای تبادل منابع و اطلاعات مالی به صورت الکترونیکی است و نیازی به حضور فیزیکی مشتری در شعبه نیست. برنامه های تلفن همراه بانک ها که بیشتر با نام همراه بانک شناخته می شوند یکی از خدمات بانکداری الکترونیک است که از طریق تلفن همراه به مشتریان بانک ارائه میشود. در این پژوهش میزان تاثیر استفاده مشتریان از برنامه های تلفن همراه در بهبود انجام خدمات بانکی از جمله سرعت، دقت و سهولت انجام عملیات بانکی و همچنین، کاهش وقت و هزینه انجام این عملیات در میان ۶۸ نمونه تصادفی بررسی شده است. بر طبق نتایج تحقیق، استفاده مشتریان از برنامه های تلفن همراه در بهبود انجام خدمات بانکی از جمله افزایش سرعت و دقت و سهولت و کاهش وقت و هزینه انجام این عملیات تاثیر مثبتی دارد. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از حیث روش توصیفی و همبستگی است. برای جمع آوری اطلاعات به منظور آزمون فرضیات از پرسشنامه محقق ساخته و روش میدانی استفاده شده است.

## کلمات کلیدی:

برنامه های تلفن همراه، خدمات بانکی، مشتریان بانکی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1770542>

