

عنوان مقاله:

نقش خدمات ارزش دیجیتال در جذب مشتری و بهبود بهره وری سیستم بانکی (مطالعه موردی؛ کشاورزی)

محل انتشار:

کنفرانس ملی چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

داود نوروززاده - دانشجوی دکترای مدیریت تولید و عملیات، دانشگاه آزاد اسلامی، ایران

جلال فرجام - کارشناس ارشد مدیریت دولتی (مدیریت مالی)، پارس آباد مغان، ایران

خلاصه مقاله:

توسعه شگفت انگیز فن آوری اطلاعات و ارتباطات، جهان و به تبع آن دنیای بانکداری را به سرعت دگرگون ساخته است. براین اساس در این مقاله، نقش خدمات ارزش دیجیتال در جذب مشتری و بهبود بهره وری بانک ها با در شعب بانک کشاورزی مورد بررسی قرار گرفته است. در این مطالعه با در نظر گرفتن دو جامعه مشتریان و مدیران و با استفاده از روش نمونه گیری طبقه بندی مضاعف بر حسب مناطق، نمونه های آماری به ترتیب به حجم ۳۸۴ و ۶۸ انتخاب و از پرسشنامه برای جمع آوری نظرات نمونه آماری در تحقیق استفاده گردید. روایی پرسشنامه ها به طریق محتوایی حاصل گردید و پایایی آن ها نیز با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ که به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۹۰ بدست آمد، تایید گردید. برای تحلیل داده های پرسشنامه و آزمون فرضیه های تحقیق از آزمون نسبت و جداول توافقی و نیز آزمون کای دو، و برای بررسی ارتباط بین مشخصات عمومی پاسخگویان (متغیرهای تعدیل کننده) با تعداد انواع خدمات ارزش دیجیتال مورد استفاده، از آنالیز واریانس یکطرفه و آزمون دانکن کمک گرفته شده است. نتایج نشان داد که خدمات ارزش دیجیتال باعث افزایش رضایت مشتریان و بهبود بهره وری شعب بانک کشاورزی استان تهران شده است.

کلمات کلیدی:

خدمات ارزش دیجیتال، جذب مشتری، بهبود بهره وری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1798200>

