

## عنوان مقاله:

مقایسه تطبیقی و رتبه بندی عوامل موثر بر استفاده مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک در بانکهای دولتی و خصوصی استان کرمانشاه با استفاده از مدل پیکاراینن مطالعه موردی: ملی، ملت و پاسارگاد پارسیان

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، نوآوری و تولید ملی (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

## نویسندگان:

محمدامین مرآتی فشی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق

فتانه علیزاده مشکانی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

پیمان اکبری

## خلاصه مقاله:

با مطرح شدن عضویت ایران در سازمان تجارت جهانی و ورود رقبای خارجی به بازارهای مالی کشور بانکهای ایران نیازمند توسعه خدمات خود در راستای تغییرات تکنولوژیکی و روی آوردن به بانکداری الکترونیک هستند این تحقیقات به مقایسه تطبیقی و رتبه بندی عوامل موثر بر استفاده مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک در بانکهای دولتی و خصوصی استان کرمانشاه ملی ملت و پاسارگاد پارسیان با استفاده از مدل پیکاراینن می پردازد برای این منظور در این تحقیق از ابزار پرسشنامه ای استفاده شده که بین 600 نفر از مشتریان بانکهای دولتی و خصوصی ملی ملت و پاسارگاد پارسیان به صورت تصادفی ساده توزیع شده است روایی پرسشنامه توسط 3 تن از اساتید و پایایی پرسشنامه نیز با الفای کرونباخ 0.845 و 0.764 به ترتیب برای بانکهای دولتی و خصوصی بدست آمد. روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی می باشد دوره مورد بررسی نیمه اول سال 1391 می باشد از آزمون T برای آزمون فرضیه ها از آزمون رگرسیون و فریدمن برای تاثیر و رتبه بندی عوامل پذیرش بانکداری الکترونیک از دیدگاه مشتریان استفاده شد هاست

## کلمات کلیدی:

عوامل شش گانه مدل پیکاراینن، رضایت مشتری، بانکداری الکترونیک

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/189515>

