

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر کیفیت بازیابی خدمات الکترونیکی با نقش تعدیل کنندگی هزینه جابه جایی (مورد مطالعه خدمات الکترونیکی بانک تجارت)

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت استاندارد و کیفیت، دوره 13، شماره 4 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 32

نویسندگان:

سید مهدی میرمهدی - گروه مدیریت، دانشگاه ملایر

سمانه بشیری جلال - گروه مدیریت، دانشگاه ملایر

خلاصه مقاله:

کیفیت بازیابی خدمات الکترونیکی برای بانک ها برای ایجاد رضایت مشتری از اهمیت بالایی برخوردار است. با این حال، رضایت از خدمات الکترونیکی به سهولت انتقال از یک ارائه دهنده خدمات به دیگری بستگی دارد. بنابراین، هزینه های جابه جایی نیز اهمیت زیادی می یابد. پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر کیفیت بازیابی خدمات الکترونیکی بر رضایت از بازیابی خدمات الکترونیکی با توجه به نقش تعدیل گر هزینه جابه جایی در میان کارکنان بانک تجارت شهرستان همدان انجام شد. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی مشتریان شعب بانک تجارت شهرستان همدان به تعداد نامحدود بودند که از میان آنان ۳۸۴ نفر با استفاده از جدول مورگان و روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد هزینه جابه جایی رابطه میان کیفیت بازیابی خدمات الکترونیکی رضایت از بازیابی خدمات الکترونیکی را تعدیل می کند. همچنین عوامل موثر بر کیفیت خدمات الکترونیکی شامل (بازیابی انتظارات، کیفیت اطلاعات، تعهد دیجیتال، کیفیت کارکنان و خدمات محوری) همگی بر بازیابی از کیفیت خدمات الکترونیکی و در نهایت رضایت از بازیابی خدمات الکترونیکی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت بازیابی خدمات الکترونیکی، هزینه جابه جایی، رضایت از بازیابی خدمات الکترونیکی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1973842>

