

عنوان مقاله:

رضایت مشتری از خدمات بانکی الکترونیکی

محل انتشار:

فصلنامه غالب، دوره 10، شماره 2 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسنده:

حامد امیری - عضو هیئت علمی پوهنځی / دانش کده اقتصاد پوهنتون / دانش گاه غالب هرات

خلاصه مقاله:

توسعه فناوری های ارتباطی و اطلاعاتی، تاثیرات مثبت قابل توجهی در زمینه های مختلف، از جمله اجتماعی، علمی، اقتصادی داشته و نقش بانک ها به عنوان عناصر تاثیرگذار در اقتصاد از اهمیت بیش تری برخوردار شده است. افغانستان یک کشور درحال توسعه است و به یک سیستم بانکی، به ویژه خدمات بانک داری الکترونیکی، ضرورت دارد. خوش بختانه تعدادی بانک های خصوصی و تجاری وجود دارند، که خدمات الکترونیکی را به مشتریان خود ارائه می دهند و از مزایای زیادی برخوردار می شوند. این مقاله به هدف بررسی عوامل موثر بر رضایت استفاده از بانک داری الکترونیکی در افغانستان انجام شده است. در این تحقیق به دنبال پاسخ به این سوال بودیم که: آیا استفاده کننده گان خدمات بانکی الکترونیک از این خدمات رضایت دارند؟ با توجه به این که در مطالعه حاضر رابطه بین متغیرهای مختلف با استفاده از ضریب هم بسته گی تعیین شده است، روش تحقیق توصیفی و از نوع هم بسته گی است. در این مطالعه ابزار جمع آوری داده ها پرسش نامه مشتق شده از مدل SQ است. یافته ها پنج عاملی را نشان می دهند که تاثیر مثبتی بر رضایت مشتری از خدمات الکترونیکی در بانک های افغانستان دارد. نتایج این تحقیق نشان می دهند که یک رابطه اساسی با رضایت مشتری بین جنبه های اعتماد، پاسخ گویی، قابلیت اطمینان و بعد فیزیکی وجود دارد. همه این عوامل بر رضایت مشتری در بانک های افغانستان تاثیر مثبت دارند. توسعه فناوری های ارتباطی و اطلاعاتی، تاثیرات مثبت قابل توجهی در زمینه های مختلف، از جمله اجتماعی، علمی، اقتصادی داشته و نقش بانک ها به عنوان عناصر تاثیرگذار در اقتصاد از اهمیت بیش تری برخوردار شده است. افغانستان یک کشور درحال توسعه است و به یک سیستم بانکی، به ویژه خدمات بانک داری الکترونیکی، ضرورت دارد. خوش بختانه تعدادی بانک های خصوصی و تجاری وجود دارند، که خدمات الکترونیکی را به مشتریان خود ارائه می دهند و از مزایای زیادی برخوردار می شوند. این مقاله به هدف بررسی عوامل موثر بر رضایت استفاده از بانک داری الکترونیکی در افغانستان انجام شده است. در این تحقیق به دنبال پاسخ به این سوال بودیم که: آیا استفاده کننده گان خدمات بانکی الکترونیک از این خدمات رضایت دارند؟ با توجه به این که در مطالعه حاضر رابطه بین متغیرهای مختلف با استفاده از ضریب هم بسته گی تعیین شده است، روش تحقیق توصیفی و از نوع هم بسته گی است. در این مطالعه ابزار جمع آوری داده ها پرسش نامه مشتق شده از مدل SQ است. یافته ها پنج عاملی را نشان می دهند که تاثیر مثبتی بر رضایت مشتری از خدمات الکترونیکی در بانک های افغانستان دارد. نتایج این تحقیق نشان می دهند که یک رابطه اساسی با رضایت مشتری بین جنبه های اعتماد، پاسخ گویی، قابلیت اطمینان و بعد فیزیکی وجود دارد. همه این عوامل بر رضایت مشتری در بانک های افغانستان تاثیر مثبت دارند.

کلمات کلیدی:

بانک داری الکترونیکی، خدمات بانکی، رضایت مشتری و افغانستان.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/2079098>

