

عنوان مقاله:

کیفیت خدمات در بانکداری آنلاین

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی مهندسی صنایع و سیستم ها (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

احمدرضا اخوان صراف - عضو هیات علمی دانشگاه شیخ بهایی

مجید آراسته - کارشناس بانک ملت

خلاصه مقاله:

کیفیت خدمات بطور گسترده جهت ارزیابی عملکرد سازمان های خدماتی از جمله بانکها مورد استفاده قرار گرفته و باورود اینترنت به بخش بانکداری چالشهای مختلفی را برای پژوهشگران کیفیت خدمات ایجاد نموده است بانکداری اینترنتی یکی از خدمات رو به رشد در صنعت بانکداری می باشد که نیازمند ارائه خدمات بهتر از طریق بهبود کیفیت خدمات آنلاین جهت حفظ و رضایت بیشتر مشتریان می باشد این مقاله به بررسی برخی از مهمترین مطالعات ارائه شده در کشورهای مختلف جهان در زمینه ابعاد کیفیت خدمات بانکداری آنلاین می پردازد براساس نتایج این بررسی هیچ اتفاق نظری در میان محققان در زمینه ابعاد کیفیت خدمات بانکداری آنلاین وجود ندارد و نیاز به تحقیقاتی اتی در زمینه توسعه یک مقیاس کلی مورد قبول براساس ابعاد استاندارد برای اندازه گیری کیفیت خدمات بانکداری آنلاین را پیشنهاد می نماید .

کلمات کلیدی:

بانکداری آنلاین، ابعاد کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/211177>

