

عنوان مقاله:

تبیین راه کارهای توسعه بانکداری الکترونیکی در ارتقا رضایتمندی مشتریان

محل انتشار:

نخستین کنفرانس ملی توسعه مدیریت پولی و بانکی (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

نساء قهرمان زاده - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، گروه مدیریت صنعتی، تبریز، ایران

اکرم حسن زاده - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، گروه مدیریت صنعتی، تبریز، ایران

خلاصه مقاله:

توسعه و گسترش بانکداری الکترونیکی به عنوان یکی از کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در بازارهای پولی و بانکی کشورهای پیشرفته جهان، صنعت بانکداری کشور را در سال های اخیر به منظور بکارگیری این نوآوری بهتکاپو وادار کرده است. بدیهی است کاربرد بانکداری الکترونیکی هنگامی مفید ارزیابی می شود که سرمایه گذاری های انجام شده از جانب بانک ها در این زمینه، سودآوری آنها را افزایش دهد. از طرف دیگر تحقیقات انجام شده نشان میدهد که رضایت مشتری بر روی حفظ مشتریان و در نتیجه بر سودآوری و موفقیت سازمان ها در عرصه رقابت تاثیرگذار است. با توجه به تجزیه و تحلیل توصیفی و استنباطی از تحقیقات پیشین، اهم پیشنهادات عبارتند از: ترویج فرهنگ استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی با اطلاع رسانی و تشویق مشتریان به استفاده از این خدمات، رفع مشکلات و مسائل مربوط به زیر ساخت های ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی جهت افزایش سرعت ارائه خدمات بدون اشکال، القا مسئولیت پذیری بانک در ارائه خدمت بانکداری اینترنتی به مشتریان، تسهیل دسترسی مشتریان استفاده از خدمات دستگاه های خود پرداز و خدمات پایانه های فروش و جلب اعتماد مشتریان به خدمات بانکداری الکترونیکی.

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیکی، رضایت مشتری، توسعه تکنولوژی و فناوری اطلاعات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/244653>

