

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین خدمات بانکداری الکترونیک و افزایش رضایتمندی مشتری مطالعه موردی شعب بانکهای تجارت کلان شهراواز

محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی مهندسی صنایع و سیستم ها (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

سمیره خمیسی - دانشجوی مهندسی کامپیوتر

محمد خدامرادی - دانشگاه آزاد اسلامی واحدایذه گروه ریاضی و امار

خلاصه مقاله:

باتوجه به اینکه بانکها به عنوان موسسات اقتصادی همواره به دنبال تحقق توقعات و نیازهای مشتریان خود می باشند فناوری اطلاعات باتسهیل ارتباط با مشتریان و افزایش سرعت و اثربخشی آن زمینه بهبود عملکرد و نوآوری درارایه خدمات را فراهم می کند دراین تحقیق ابتدا مفاهیم مرتبط با رضایت مشتری و بانکداری الکترونیک مرور میشود بانجام یک تحقیق میدانی و کمک گرفتن ازنتایج آن ارتباط بین ارایه خدمات بانکی به روشهای نوین با میزان رضایت مشتریان بانکهای تجارت به کمک پرسشنامه محقق ساخته که تجزیه و تحلیل داده ها با کمک نرم افزار SPSS انجام شد مورد بررسی قرارگرفته است نتایج ح اصله نشان میدهد که خدمات الکترونیکی بانک تجارت که ازکانالها یمختلف ازجمله خودپردازها تلفنبانک همراه بانک اینترنت بانک وب کیوسک پایانه های فروش ارایه میشوند رابطه توسعه آنها با میزان رضایت مشتریان یک رابطه خطی مستقیم میباشد بنابراین افزایش حجم و کیفیت این خدمات مستقیما موجب افزایش رضایت مشتریان بانکها خواهد بود

کلمات کلیدی:

خدمات بانکداری الکترونیک، رضایت مشتری، بانکهای تجارت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/251440>

