

## عنوان مقاله:

نقش توسعه خدمات بانکداری الکترونیک در افزایش رضایت مشتریان بانکها

## محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

## نویسندگان:

حسن رشیدی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه پیام نور مرکز بین الملل قشم، ایران

محمد سبزی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازاریابی، دانشگاه آزاد کرمانشاه و کارمند بانک، ایران

زین العابدین رحمانی - عضو هیئت علمی، استادیار و معاون اجرایی، دانشگاه پیام نور مرکز ساری، ایران

## خلاصه مقاله:

امروزه اقتصاد جهانی و دنیای کنونی شاهد تحولات عظیم و گسترده در زمینه ی توسعه فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی است. با چنین رشد سریع در فناوری اطلاعات و ارتباطات، بانکداری الکترونیک نقش اساسی در حوزه ی پرداخت الکترونیک خواهد داشت. در این شرایط بانکها به استراتژی های رقابتی جدیدی نیاز دارند و یکی از عوامل تأثیر گذار بر استراتژی های رقابتی بانکها، رفتار مشتری است. هدف پژوهش حاضر آن است تا نگرش مشتریان با پدیده ی بانکداری الکترونیک بررسی گردد. روش تحقیق توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر را مشتریان بانک ملت شهرستان دهلران استان ایلام که قادر به تکمیل پرسشنامه و آشنا به خدمات نوین بانکی بودند تشکیل داده است. گردآوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه که عمده ترین ابزار گرد آوری اطلاعات در تحقیق پیمایشی می باشد انجام گرفته است. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از روشهای آماری انجام گردیده است. نتایج بیانگر این است که خدمات بانکداری الکترونیک بر رضایت مشتریان تأثیر مثبت دارد.

## کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک، توسعه، رضایت مشتری، فناوری اطلاعات

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/287098>

