

عنوان مقاله:

بررسی رابطه خدمات بانکداری الکترونیک در ارتقاء رضایت مشتریان بانکها

محل انتشار:

اولین همایش ملی الکترونیک دستاوردهای نوین در علوم مدیریت و حسابداری (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

محمد رضا ذبیحی - استاد دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد

سیدمسعود نیکنام یزدی - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد

خلاصه مقاله:

با ظهور فناوری اطلاعات و خصوصا IT کلیه سازمانها دستخوش تغییرات و تحولات شگرفی شده اند. با ظهور فناوریهای نوین سازمانها و ادارات تحت تاثیر این پدیده قرار گرفتند در این میان بانکها به عنوان یکی از اساسی ترین بخشهای تجاری و اقتصادی کشورها از این موضوع برکنار نمانده اند. بانکها بعنوان یک نهاد اقتصادی بسیار موثر و بازوی قدرتمند اقتصاد کشور سعی در هماهنگی با تغییرات روبه رشد دارند. گسترش خدمات بانکداری و رقابت بانکهای دولتی و خصوصی و امتزاج حیرت انگیز بانکداری سنتی و الکترونیک وحس نیاز در رسیدن به ماشین شتاب زده جهانی، میل به تغییر در روند اجرایی بانکها، در جهت پاسخگویی به تنوع نیازهای مشتریان و البته افزایش سرعت در ارائه خدمات بانکی و ذخیرهء با سبک و سیاقی به غیر ابزار کاغذی و از همه مهمتر متمایز شدن در عرصهء عمل را درمیدان ارشد افزایش داد و آنها را خیلی زود به این نتیجه رساند که: بقا در محیط ناپایدار و پیچید هزارهء سوم مستلزم تفاوت در عملکرد و بهبود کیفیت خدمات و جلب رضایت هرچه بیشتر مشتریان خواهد بود. در این تحقیق قصد بر این است که نگرش و نحوه برخورد مشتریان را با این پدیده در بخش بانکداری که در قالب رضایت و یا عدم رضایت نمود پیدا می کند بررسی کنیم.

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک، رضایت مشتری، راحتی استفاده، هزینه، امنیت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/358966>

